

|   |  |             |                   |
|---|--|-------------|-------------------|
|  | <b>ESE HOSPITAL DONALDO SAUL MORON MANJARREZ</b> |             |                   |
|   | <b>MANUAL DE TRIAGE</b>                          |             |                   |
| VIGENCIA:<br>21/03/2024   | CODIGO: HDSM-MT-01                               | VERSION: 01 | Página 1<br>de 10 |

# **ESE HOSPITAL DONALDO SAUL MORON MANJARREZ**

## **MANUAL DE TRIAGE**

**2024**

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Elaboró:</b><br>Jose Bolívar Mattos<br>Manjarrez | <b>Revisó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez | <b>Aprobó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez |
| <b>Cargo:</b> Ref. Calidad                          | <b>Cargo:</b> Gerente                        | <b>Cargo:</b> Gerente                        |

|   |  |             |                   |
|---|--|-------------|-------------------|
|  | <b>ESE HOSPITAL DONALDO SAUL MORON MANJARREZ</b> |             |                   |
|   | <b>MANUAL DE TRIAGE</b>                          |             |                   |
| VIGENCIA:<br>21/03/2024   | CODIGO: HDSM-MT-01                               | VERSION: 01 | Página 2<br>de 10 |

### TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN.....                         | 3  |
| 2. OBJETIVO.....                             | 3  |
| 3. ALCANCE.....                              | 3  |
| 4. RESPONSABLE.....                          | 3  |
| 5. LÍMITES.....                              | 3  |
| 6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....               | 4  |
| 7. GENERALIDADES .....                       | 5  |
| 7.1. DEFINICION DE TRIAGE .....              | 5  |
| 8. SISTEMA DE CLASIFICACIÓN POR COLORES..... | 6  |
| 9. CATEGORIAS.....                           | 6  |
| 10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....       | 8  |
| 11. RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL .....        | 9  |
| 12. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....            | 10 |
| 13. FORMATOS.....                            | 10 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Elaboró:</b><br>Jose Bolívar Mattos<br>Manjarrez | <b>Revisó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez | <b>Aprobó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez |
| <b>Cargo:</b> Ref. Calidad                          | <b>Cargo:</b> Gerente                        | <b>Cargo:</b> Gerente                        |

|   |  |             |                   |
|---|--|-------------|-------------------|
|  | <b>ESE HOSPITAL DONALDO SAUL MORON MANJARREZ</b> |             |                   |
|   | <b>MANUAL DE TRIAGE</b>                          |             |                   |
| VIGENCIA:<br>21/03/2024   | CODIGO: HDSM-MT-01                               | VERSION: 01 | Página 3<br>de 10 |

## 1. INTRODUCCIÓN

El Manual de *Ejecución de Triage* surge de la necesidad de contar con un instrumento confiable para priorizar la atención de los pacientes que acuden a los servicios de urgencias, determinando de un manera rápida, eficiente e individualizada la necesidad del usuario. A su vez facilita la valoración médica oportuna y toma adecuada de decisiones.

El sistema de *triage* para la selección y clasificación de pacientes no debe ser convertido en un mero procedimiento administrativo, ni debe tener el propósito de negar a Atención Inicial de urgencias de los pacientes.

Este modelo de *triage* comprende la adopción de la Resolución 5596 de diciembre de 2015 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social y que a su vez se complementa con la Guía para el Manejo de Urgencias Tomo III, que propone una guía de Triage actualizada. Además, está adaptado a los recursos físicos, humanos, la demanda de servicios y las políticas institucionales de la ESE Hospital Donaldo Saul Morón Manjarrez de La Jagua del Pilar y nunca pretende dejar de lado el juicio clínico del profesional que realiza la evaluación del paciente.

## 2. OBJETIVO

Realizar una clasificación segura, oportuna y pertinente a los usuarios que soliciten atención en el servicio de urgencias.

## 3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los usuarios que soliciten el servicio de urgencias de las diferentes entidades aseguradoras vigentes o usuarios particulares.

## 4. RESPONSABLE

Responsable del Servicio de Urgencias, Médico General, Auxiliar de enfermería.

## 5. LÍMITES

**Inferior:** Este procedimiento inicia con la solicitud de la atención por parte del usuario que considera requiere una atención de urgencias en el servicio de urgencias para la realización del triage.

|  |                                       |                                       |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Elaboró:<br>Jose Bolívar Mattos<br>Manjarrez | Revisó:<br>Geovanny Lacouture Jiménez | Aprobó:<br>Geovanny Lacouture Jiménez |
| Cargo: Ref. Calidad                          | Cargo: Gerente                        | Cargo: Gerente                        |

|   |  |             |                   |
|---|--|-------------|-------------------|
|  | <b>ESE HOSPITAL DONALDO SAUL MORON MANJARREZ</b> |             |                   |
|   | <b>MANUAL DE TRIAGE</b>                          |             |                   |
| VIGENCIA:<br>21/03/2024   | CODIGO: HDSM-MT-01                               | VERSION: 01 | Página 4<br>de 10 |

**Superior:** El procedimiento finaliza con la clasificación y orientación al usuario de acuerdo con la prioridad de atención.

## 6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Es una política institucional realizarle triage a todos los usuarios que soliciten atención inicial de urgencias independientemente si esta indocumentado o no se encuentra afiliado a régimen de seguridad social alguno.

Es solo pertinencia del auxiliar de enfermería universitario y del médico general del área de urgencias la realización del triage, por lo tanto, no es función de ningún otro funcionario devolver usuarios sin la realización del triage.

Los menores de edad, adultos mayores, usuarios con patologías psiquiátricas y con movilidad reducida deben estar acompañados en lo posible por un adulto responsable.

Todas las maternas y los menores de un año deben ser clasificados como triage 1 o 2 con el fin de tenerlos como una población priorizada.

Se considera población preferencial las mujeres con niños en brazos, adultos mayores, personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas, veteranos de guerra y usuarios con diagnósticos de manejo epidemiológico.

Los menores de 6 años deben ser clasificados en triage bajo la Estrategia AIEPI.

Seguir el protocolo de respuesta rápida para atención de usuarios críticos:

- En caso de que llegue un usuario con compromiso de la vida, se debe realizar inmediatamente el triage dejando para después las actividades administrativas.
- Hacer revaloración de los pacientes que ya fueron clasificados y se encuentran en sala de espera por más del tiempo estipulado para la atención o cuando el usuario lo solicite nuevamente.

## 7. GENERALIDADES

### 7.1. DEFINICION TRIAGE

Sistema de Selección y Clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles que consiste en una valoración clínica breve que determina la prioridad en que un paciente será atendido. El "Triage", como proceso dinámico que es, cambia tan rápidamente como lo puede hacer el estado clínico del paciente.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Elaboró:</b><br>Jose Bolívar Mattos<br>Manjarrez | <b>Revisó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez | <b>Aprobó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez |
| <b>Cargo:</b> Ref. Calidad                          | <b>Cargo:</b> Gerente                        | <b>Cargo:</b> Gerente                        |

|   |  |             |                   |
|---|--|-------------|-------------------|
|  | <b>ESE HOSPITAL DONALDO SAUL MORON MANJARREZ</b> |             |                   |
|   | <b>MANUAL DE TRIAGE</b>                          |             |                   |
| VIGENCIA:<br>21/03/2024   | CODIGO: HDSM-MT-01                               | VERSION: 01 | Página 5<br>de 10 |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Usuario con solicitud y/o necesidad de atención en el servicio de urgencias.</p> <p>Usuario registrado en el software asistencial del servicio de urgencias.</p>   | <p><b>RECURSOS NECESARIOS</b></p> <p>Equ7.ipo de cómputo con conexión a red local e Internet y con software asistencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultorio de triage dotado de acuerdo a las necesidades de la población atendida.</li> <li>- Elementos de bio seguridad.</li> <li>- Maletín de contingencia.</li> <li>- Teléfono habilitado con fax y para llamadas nacionales.</li> <li>- Teléfono celular.</li> <li>- Camilla y/o silla de ruedas para usuarios con limitación reducida o condición crítica.</li> <li>- Insumos y equipos necesarios para la prestación del servicio en urgencias.</li> <li>- Formatos aplicables al servicio de urgencias.</li> <li>- Material educativo para los usuarios.</li> <li>- Libro de Registro de Usuarios.</li> <li>- Manillas para identificación de los usuarios.</li> </ul> |
| <p><b>BASE LEGAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 100 de 1993</li> <li>• Ley 1438 de 2011</li> <li>• Decreto 4747 de 2007</li> <li>• Decreto 1101 de 2006</li> <li>• Resolución 0123 de 2012</li> <li>• Resolución 2003 de 2014</li> <li>• Resolución 5596 de 2015</li> <li>• Resolución 5095 de 2018 (Manual de Estándares de Acreditación)</li> </ul> | <p><b>PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario clasificado de forma oportuna, pertinente y segura.</li> <li>• Usuario satisfecho con el procedimiento recepción y realización de triage en el servicio de urgencias.</li> </ul>   |

## 8. SISTEMA DE CLASIFICACIÓN POR COLORES

- **TRIAGE 1: color rojo**
- **TRIAGE 2: color amarillo**
- **TRIAGE 3: color verde**
- **TRIAGE 4: color azul**
- **TRIAGE 5: color blanco**

El triage lo debe realizar el profesional de enfermería o médico general de acuerdo a la programación por cuadro de turnos.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Elaboró:</b><br>Jose Bolívar Mattos<br>Manjarrez | <b>Revisó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez | <b>Aprobó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez |
| <b>Cargo:</b> Ref. Calidad                          | <b>Cargo:</b> Gerente                        | <b>Cargo:</b> Gerente                        |

|   |  |             |                   |
|---|--|-------------|-------------------|
|  | <b>ESE HOSPITAL DONALDO SAUL MORON MANJARREZ</b> |             |                   |
|   | <b>MANUAL DE TRIAGE</b>                          |             |                   |
| VIGENCIA:<br>21/03/2024   | CODIGO: HDSM-MT-01                               | VERSION: 01 | Página 6<br>de 10 |

El estándar para oportunidad en la realización de triage es de 15 minutos. El estándar para la pertinencia en triage es de 90%.

El estándar de seguridad en la realización de triage es de cero eventos adversos relacionados con la realización de triage.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Elaboró:</b><br>Jose Bolívar Mattos<br>Manjarrez | <b>Revisó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez | <b>Aprobó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez |
| <b>Cargo:</b> Ref. Calidad                          | <b>Cargo:</b> Gerente                        | <b>Cargo:</b> Gerente                        |

|   |  |             |                   |
|---|--|-------------|-------------------|
|  | <b>ESE HOSPITAL DONALDO SAUL MORON MANJARREZ</b> |             |                   |
|   | <b>MANUAL DE TRIAGE</b>                          |             |                   |
| VIGENCIA:<br>21/03/2024   | CODIGO: HDSM-MT-01                               | VERSION: 01 | Página 7<br>de 10 |

## 9. CATEGORIAS

**TRIAJE 1:** Compromete la vida del paciente. Requiere atención inmediata. **TRIAJE**

**2:** No compromete la vida del paciente. La atención no debe superar los 30 minutos.

**TRIAJE 3:** No compromete la vida del paciente. Es una enfermedad que da tiempo de atenderla, puede esperar hasta 2 horas.

**TRIAJE 4:** No compromete la vida del paciente. Puede ser atendido dentro las siguientes 8 horas.

**TRIAJE 5:** No compromete la vida del paciente. Requiere atención en consulta externa en un término no superior a 72 horas.

**Consulta prioritaria:** Atención de usuarios que por su condición no ameritan una consulta de urgencias pero que requieren una atención el mismo día.

## 10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No | ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)  | Responsable                             | Registro                      |
|----|---|---|-------------------------------|
| 1  | Recibir y saludar al usuario de manera amable, registrarlo en el software asistencial e invitarlo a que pase para la valoración médica o de enfermería                                      | Auxiliar Administrativo                 | Software Asistencial          |
| 2  | Recibir y saludar al usuario de manera amable, registrarlo en el libro de ingresos e invitarlo a que pase a la sala de espera.  | Guarda de Seguridad                     | Libro de registro de usuarios |
| 3  | Llamar al usuario por su nombre de acuerdo al orden de llegada.<br><br>La población priorizada será llamada antes que la población general o de acuerdo a la condición clínica del usuario. | Auxiliar de enfermería - Médico General | Software Asistencial          |
| 4  | Saludar amablemente, presentarse al usuario e invitarlo a pasar.  | Auxiliar de enfermería - Médico General | Software Asistencial          |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Elaboró:</b><br>Jose Bolívar Mattos Manjarrez | <b>Revisó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez | <b>Aprobó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez |
| <b>Cargo:</b> Ref. Calidad                       | <b>Cargo:</b> Gerente                        | <b>Cargo:</b> Gerente                        |

|   |  |             |                   |
|---|--|-------------|-------------------|
|  | <b>ESE HOSPITAL DONALDO SAUL MORON MANJARREZ</b> |             |                   |
|   | <b>MANUAL DE TRIAGE</b>                          |             |                   |
| VIGENCIA:<br>21/03/2024   | CODIGO: HDSM-MT-01                               | VERSION: 01 | Página 8<br>de 10 |

|          |   |   |   |
|----------|---|---|---|
| <b>5</b> | <p>Realizar triage al usuario evaluando motivo de consulta, cuadro clínico y signos vitales.</p> <p>Seleccionar en la plantilla de triage la clasificación dada y el destino del usuario.</p> <p>Explicarle al usuario el nivel de triage asignado, dejar registro en el software asistencial e informar tiempo promedio de espera para la atención de acuerdo a la clasificación.</p>  | Auxiliar de<br>enfermería -<br>Médico General | Software Asistencial -<br>Plantilla de triage - Médico<br>General |
| <b>6</b> | <p>Determinar si el usuario requiere aislamiento y tomar la conducta de acuerdo a lo encontrado.</p>  | Auxiliar de<br>enfermería -<br>Médico General | Software Asistencial  |
| <b>7</b> | <p>Definir la orientación del usuario de acuerdo al triage.</p> <p><b>Consulta prioritaria (Triage 4):</b> Informar al usuario que pase a admisiones de urgencias para que le asignen la cita para la consulta prioritaria.</p> <p><b>Consulta Externa (Triage 5):</b> Orientar al usuario para que solicite la cita telefónicamente para ser atendido en el servicio de consulta externa.</p> <p><b>Consulta por urgencias (Triage 1, 2 y 3):</b> Si el usuario fue clasificado como triage 1: pasar inmediatamente el usuario a urgencias y postergar los trámites administrativos para cuando ya este estabilizado.</p> <p>Los usuarios clasificados como triage 2 o 3: direccionar a la sala de espera, explicar claramente el tiempo promedio de espera para ser atendidos por el médico y que serán llamados por su nombre para atención.</p> <p>Triage Amarillo: tiempo de espera máximo 30 minutos.</p> <p>Triage Verde: tiempo de espera máximo 120 minutos.</p> | Auxiliar de<br>enfermería -<br>Médico General | Formato de información de la<br>clasificación con colores         |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Elaboró:</b><br>Jose Bolívar Mattos<br>Manjarrez | <b>Revisó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez | <b>Aprobó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez |
| <b>Cargo:</b> Ref. Calidad                          | <b>Cargo:</b> Gerente                        | <b>Cargo:</b> Gerente                        |

|   |  |             |                   |
|---|--|-------------|-------------------|
|  | <b>ESE HOSPITAL DONALDO SAUL MORON MANJARREZ</b> |             |                   |
|   | <b>MANUAL DE TRIAGE</b>                          |             |                   |
| VIGENCIA:<br>21/03/2024   | CODIGO: HDSM-MT-01                               | VERSION: 01 | Página 9<br>de 10 |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| 8 | Informar al usuario que si presenta deterioro de su estado de salud o cambios importantes mientras espera la atención, debe avisar al enfermero de triage para que sea nuevamente valorado. | Auxiliar de enfermería -<br>Médico General | Plantilla de triage   |
| 9 | Realizar validación de derechos en las páginas oficiales a los usuarios con clasificación de triage 1, 2 y 3.<br><br>Activar al usuario en el software asistencial.                         | Auxiliar Administrativo                    | Software asistencial<br><br>Página ADRES, DNP, base de datos municipal y paginas oficiales de las diferentes EAPB |

### 1. RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL

| Producto no Conforme Potencial                                      | Riesgos Potenciales  | Punto de Control   | Periodicidad de aplicación de puntos de control | Indicador de Proceso  |
|---|--|--|---|---|
| Usuario clasificado en forma inoportuna, no segura y no pertinente. | <p>Incidentes y eventos adversos debidos a falta de seguridad, oportunidad o pertinencia en la clasificación</p> <p>Insatisfacción del Usuario y/o su Familia con el servicio</p> <p>Infecciones en el servicio por falta de protección específica pertinente</p> <p>Falta de continuidad en la planeación y ejecución del cuidado y tratamiento</p> | <p>Lista de chequeo para control de adherencia al procedimiento de recepción y realización de triage en el servicio de urgencias</p> <p>Programa usuario y su familia como gestores de su seguridad</p> <p>Adherencia al protocolo de aislamiento</p> <p>Oportunidad para la realización de triage en el servicio de urgencias</p> <p>Evaluación de la pertinencia en triage</p> <p>Estos indicadores se evaluarán con los mecanismos de control del proceso y se presentarán en las reuniones y auditorías realizadas al servicio</p> | Mensual y trimestral                            | <p>Índice de eventos adversos en urgencias</p> <p>Fallas e incidentes relacionados con falta de adherencia al procedimiento de recepción y realización de triage en el servicio de urgencias</p> <p>Adherencia al Procedimiento de recepción y realización de triage en el servicio de urgencias</p> <p>Indicador de oportunidad para realización de triage en el servicio de urgencias</p> <p>Adherencia a la pertinencia en triage - proporción</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Elaboró:</b><br>Jose Bolívar Mattos Manjarrez | <b>Reviso:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez | <b>Aprobó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez |
| <b>Cargo:</b> Ref. Calidad                       | <b>Cargo:</b> Gerente                        | <b>Cargo:</b> Gerente                        |

|   |  |             |                    |
|---|--|-------------|--------------------|
|  | <b>ESE HOSPITAL DONALDO SAUL MORON MANJARREZ</b> |             |                    |
|   | <b>MANUAL DE TRIAGE</b>                          |             |                    |
| VIGENCIA:<br>21/03/2024   | CODIGO: HDSM-MT-01                               | VERSION: 01 | Página 10<br>de 10 |

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guías de atención clínica basadas en evidencias
- Políticas institucionales
- Protocolo de atención de triage
- Modelo Integral de Seguimiento a Riesgos
- Manual de servicio al cliente
- Manual de contingencias
- Manual para la Gestión Integral de residuos sólidos hospitalarios
- Manual de funciones y competencias

## 3. FORMATOS

- Formato informativo sobre la clasificación del triage.
- Formato de derechos y deberes
- Plantilla de triage
- Libro de ingresos
- Aplicativo para el reporte de incidentes y/o fallas administrativas
- Formato encuesta de satisfacción
- Cartilla de derechos y deberes
- Volante de manejo de residuos sólidos
- Material educativo sobre lactancia materna
- Normas de visita y prohibiciones

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Elaboró:</b><br>Jose Bolívar Mattos<br>Manjarrez | <b>Revisó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez | <b>Aprobó:</b><br>Geovanny Lacouture Jiménez |
| <b>Cargo:</b> Ref. Calidad                          | <b>Cargo:</b> Gerente                        | <b>Cargo:</b> Gerente                        |