

## PROTOCOLO DE IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS

### 1. OBJETIVO

Garantizar la correcta identificación de los usuarios en todos los procesos asistenciales y administrativos del hospital, con el fin de prevenir errores en la atención, procedimientos, administración de medicamentos y toma de muestras, asegurando la seguridad del paciente y la calidad del servicio.

### 2. ALCANCE

Aplica a todo el personal asistencial, administrativo y de apoyo que interviene en la atención de los usuarios en las áreas de urgencias, consulta externa, hospitalización, laboratorio, odontología, vacunación, procedimientos menores y demás servicios del hospital.

### 3. BASE LEGAL Y REFERENCIAS

- Resolución 3100 de 2019 – Estándares del Sistema Único de Habilitación.
- Resolución 1441 de 2013 – Política de Seguridad del Paciente.
- Ley 23 de 1981 – Normas en materia de ética médica.
- Ley 1581 de 2012 – Protección de datos personales.
- Manual de Acreditación en Salud – Estándar de Identificación del Paciente.

### 4. DEFINICIONES

- Usuario: Persona que recibe atención en salud en el hospital.
- Identificación del usuario: Proceso mediante el cual se confirma la identidad del paciente utilizando como mínimo dos datos verificables.
- Error de identificación: Situación en la que un paciente es confundido con otro o sus datos son incorrectos, generando riesgo en la atención.

### 5. RESPONSABLES

- Todo el personal asistencial y administrativo encargado del ingreso, registro, atención y seguimiento del paciente.
- Jefe de enfermería: supervisa la correcta aplicación del protocolo.
- Líder de calidad: realiza auditorías y verifica cumplimiento.

### 6. PROCEDIMIENTO

#### 6.1 En el ingreso del usuario:

- Verificar la identidad del usuario mediante documento de identidad original.
- Confirmar verbalmente dos datos del usuario (nombre completo y número de documento o fecha de nacimiento).

 <p><b>E.S.E HOSPITAL SANTA MARGARITA</b> La Cumbre - Valle NIT 800.160.400-0</p>	<p><b>PROTOCOLO DE IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS</b></p>	<p><b>Código: HOS-URG-pro-011</b> <b>Versión: 1</b> <b>Actualización: 20/09/2025</b> <b>Página 2 de 3</b></p>
---	---	---

#### 70-44.26

- Registrar los datos en el sistema o historia clínica.
- Colocar manilla de identificación con nombre, documento, servicio, fecha de ingreso y código institucional.

#### 6.2 En los procedimientos asistenciales:

- Confirmar nuevamente los dos identificadores.
- Comparar información verbal con historia clínica y manilla.
- En pacientes sin identificación, asignar código temporal único y actualizar los datos al obtener identificación.

#### 6.3 En toma de muestras y administración de medicamentos:

- Verificar los dos identificadores antes del procedimiento.
- Rotular muestras en presencia del paciente.
- Confirmar la regla de los 5 correctos (paciente, medicamento, dosis, vía y hora).

#### 6.4 En pacientes pediátricos o no identificados:

- Identificar con nombre de la madre y número de historia clínica.
- Actualizar con registro civil al obtenerlo.

## 7. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

- Número de eventos adversos por errores de identificación.
- Registros de auditorías internas y supervisiones.

## 8. REGISTROS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Historia clínica.
- Registro de ingreso de usuarios.
- Formato de verificación de identificación del paciente.
- Reportes de seguridad del paciente.

## 9. EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

- Socializar el protocolo con todo el personal.
- Realizar capacitaciones periódicas en seguridad del paciente.
- Divulgar material informativo con el lema 'Identifícame, soy tu paciente'.

70-44.26

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Jefe de Urgencias	Asesora de Calidad	Gerente

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	PÁGINAS	SOLICITANTE	OBSERVACIONES
1	20/09/2025	3	Jefe de Urgencias	<p>Creación del documento por: Karol Montaño – Jefe de Urgencias</p> <p>Revisado por: Liliana Castillo – Asesora de Calidad</p> <p>Aprobado por: Aicardo Solís - Gerente</p>