

Nombre del Proceso:	Hospitalización – HPT.				
Responsable:	Subgerencia de Atención al Usuario, Enfermero(a) Jefe y Medico.				
Entidad:	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios				
Código:	CA-HPT-01.	Versión:	02-HPT–2.019.	Fecha:	Abril 10 de 2.019
Elaborado Por:	Asesor de Control Interno.	Aprobado Por:	Gerente Empresa Social del Estado.		

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

PROCESO: HOSPITALIZACIÓN (HPT)	ÁREA DE GESTIÓN: MISIONAL
---------------------------------------	----------------------------------

OBJETIVO GENERAL: Satisfacer las necesidades de los usuarios que requieren una atención intra-hospitalaria en medicina general y de enfermería, que no pueden ser tratados ambulatoriamente, según su participación en el Sistema de Seguridad Social en salud, con criterios de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios, logrando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la misión, objetivos, principios, metas institucionales.

RECURSOS REQUERIDOS		
HUMANOS	FÍSICOS	FINANCIEROS
1. Cuando la Empresa Social del Estado actúa como contratante: ✓ Enfermero(a) Jefe. ✓ Auxiliares del área de la salud (Enfermería). ✓ Médicos ✓ Profesional universitario área salud (Bacterióloga) ✓ Técnico área de la salud (Rayos X) ✓ Regente de Farmacia. ✓ Auxiliar de servicios generales. ✓ Operario Mantenimiento. ✓ Conductor. ✓ Celador. 2. Cuando la Empresa Social del Estado actúa como contratista: ✓ Contrato de Suministros de Alimentación	✓ Instalaciones físicas habilitadas. ✓ Mobiliario y equipos de oficina. ✓ Suministros de oficina e insumos. ✓ Equipos de cómputo y telecomunicaciones. ✓ Disponibilidad de transporte - Ambulancia. ✓ Equipos Biomédicos. ✓ Equipos Tecnológicos. ✓ Mobiliario hospitalario. ✓ Medicamentos y Material médico quirúrgico. ✓ Ambulancias. ✓ Estanterías y vitrinas para almacenar medicamentos.	✓ Las correspondientes apropiaciones presupuestales asignadas para cada vigencia en la Empresa social del Estado. ✓ Facturación de copagos.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

ENTRADAS	SALIDAS
✓ Plan de Desarrollo Institucional y Planes Operativos de Actividades. ✓ Normatividad Vigente. ✓ Servicios habilitados. ✓ Contrato vigente con la institución prestadora de servicios de salud – IPS. ✓ Otros procesos misionales Urgencias, Consulta externa, Apoyo diagnóstico, Transporte asistencial básico y Promoción y prevención. ✓ Procesos de apoyo Gestión financiera, gestión del talento humano, gestión de bienes y suministros, contratación, mantenimiento y servicios generales. ✓ Procesos estratégicos de Direccionamiento estratégico, gestión de la información y Control de gestión. ✓ Manuales de seguridad del paciente, bioseguridad, Protocolos Institucionales y Guías Clínicas. ✓ Orden de Hospitalización. ✓ Admisión Hospitalaria. ✓ Autorizaciones. ✓ Los documentos necesarios del paciente. ✓ Historia clínica.	✓ Usuarios hospitalizados, satisfechos con la atención. ✓ Remisiones a otro nivel de complejidad. ✓ Procedimientos realizados con calidad y satisfacción del usuario. ✓ Suministro de medicamentos y exámenes médicos requeridos por los pacientes. ✓ Atención integral al usuario hospitalizado. ✓ Historia Clínica digital de la paciente bien diligenciada. ✓ Software de XENCO. ✓ Facturación copago ✓ Orden de salida. ✓ Paciente y familiar informado sobre la conducta medica definida. ✓ Orden de traslado del paciente. ✓ Condiciones contractuales cumplidas a cabalidad.

PASOS ESTABLECIDOS EN EL PROCESO - CICLO PHVA			
CICLO	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
P	• Un paciente o usuario que requiere los servicios de salud de la entidad. • Otros procesos institucionales del sistema de control interno y calidad. • Plan Estratégico del Talento Humano. • Plan de Adquisiciones. • Contratación. • Presupuesto de la vigencia. Certificado de Disponibilidad y registro presupuestal.	1. Planear los recursos necesarios para el cumplimiento del objetivo del proceso de hospitalización y sus procedimientos. (Físicos, de personal, financieros y técnicos).	✓ Disponibilidad de personal. ✓ Cuadro de turnos organizados. ✓ Dotación de equipos médicos y biomédicos, material médico quirúrgico, medicamentos, mobiliario y ambulancia. ✓ Ejecuciones presupuestales. ✓ Manuales, guías y protocolos actualizados.
	• Un usuario que ingresa a consulta externa o urgencias para ser revisado por un médico.	2. Revisión del paciente por un médico por consulta externa y/o por urgencias. 3. Orden de traslado a hospitalización o sala de partos cuando es una madre gestante.	✓ Historia Clínica digital diligenciada. Software XENCO. ✓ Revisión de los Documentos de identificación del usuario. ✓ Ordenes médicas de hospitalización. ✓ Partograma.
H	• Historia clínica del paciente. • Orden médica. • Partograma • Documentos del paciente.	4. Realizar la Admisión Hospitalaria del paciente o de la madre gestante a la sala de partos.	✓ Ingreso del paciente a hospitalización. ✓ Ingreso de la madre gestante a la sala de partos.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
 hospitalconcordia@gmail.com
 Nit 890907297-3



CICLO	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
H	Ingreso del paciente o la madre gestante al servicio de hospitalización.	5. Realizar el acompañamiento y asesoría al paciente y la familia.	✓ Consentimiento informado. ✓ Inventario de la habitación.
		6. Elaboración de Kardex y relación de gastos para el ingreso a hospitalización	✓ Carpeta metálica de enfermería. ✓ Formato relación de gastos ✓ Tarjeta de Kardex ✓ Ordenes de exámenes u otras ayudas diagnósticas
	- Historia Clínica digital - Tarjeta de Kardex. - Ordenes médicas - Registro de dietas.	7. Inicia Tratamiento ordenado por el médico y el trabajo de parto y puede presentarse los siguiente: - Se le ordenan exámenes laboratorio. - Otras ayudas diagnósticas. - Suministro de alimentos. - Gestionar el traslado a otro nivel. - Trabajo de parto	✓ El protocolo de administración de medicamentos. ✓ Formula médica ✓ Tarjeta de Kardex. ✓ Notas a la Historia clínica ✓ Nacimiento del bebe. ✓ Ordenes médicas. ✓ Hoja de signos vitales. ✓ Orden de traslado a otra IPS de mayor complejidad.
	- Historia clínica. - Ordenes médicas - Certificado de Defunciones.	8. Egreso del paciente recuperado, traslado a otro nivel, por retiro voluntario, por fuga o por muerte.	✓ Alta en la Historia clínica. ✓ Formula médica. ✓ Incapacidad si se requiere. ✓ Ordenes de examen si los requiere. ✓ Formato de Retiro Voluntario. ✓ Traslado asistencial básico. ✓ Certificado de defunción
V	- Informes de vigencias anteriores. - Calendario de fechas de presentación de informes - Cronograma de comités. - Formatos para informes. - Auditorias del PAMEC - Plan Auditorias a los procesos	9. Elaboración y presentación de informes. 10. Informe de Auditorias al proceso	✓ Certificado de envió y rendición de informes. ✓ Informes elaborados y presentados. ✓ Planes de mejoramiento elaborados.
	- Ficha técnica de los indicadores. - Mapa de riesgos del proceso	11. Seguimiento a los Indicadores y mapa de riegos del proceso	✓ Cuadro de mando de indicadores elaborado y evaluado ✓ Nuevo Mapa de riesgos
A	Plan de Mejoramiento.	12. Establecer acciones correctivas, de mejora y preventivas si es el caso.	✓ Verificación de las acciones tomadas. ✓ Proceso mejorado.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

DESDOBLAMIENTO DE LA CALIDAD

IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS – CLIENTES		NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS – CLIENTES
CLIENTES EXTERNOS	Usuarios, Familia y Comunidad:	✓ Agilidad en los trámites administrativos. ✓ Prestación del servicio y atención de acuerdo a los requerimientos de calidad. ✓ Información completa, ágil y oportuna del servicio prestado al usuario. ✓ Satisfacción de los usuarios. ✓ Trato amable y digno. ✓ Accesibilidad y disponibilidad del recurso. ✓ Garantizar la prestación del servicio oportuno al momento que lo requiera el usuario. ✓ Atención por personal idóneo y capacitado. ✓ Instalaciones confortables, cómodas y bien dotadas de equipos y tecnología.
	Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB):	✓ Pertinencia y oportunidad en la atención de los pacientes. ✓ Satisfacción de los usuarios ✓ Cumplimiento en coberturas. ✓ Trámites administrativos ajustados a lo pactado en el contrato y en la normatividad vigente. ✓ Cumplimiento de normas legales en especial Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad. ✓ Reporte oportuno de información. ✓ Facturación debidamente soportada
	Instituciones Prestadoras de servicios de Salud (IPS) de referencia	✓ Formulario de remisión diligenciado en forma clara, legible y completa. ✓ Instrucción clara y completa dada al paciente, sus acompañantes o familia respecto a los requisitos de atención y su preparación previa. ✓ Trámites administrativos ajustados a lo pactado en el contrato y en la normatividad vigente.
	Veedurías ciudadanas, Comité de Participación Comunitaria y asociaciones de usuarios	✓ Calidad en la atención. ✓ Respuesta oportuna a requerimientos de información. ✓ Trámite ágil a sugerencias, quejas y reclamos.
	Proveedores de Bienes y Servicios:	✓ Agilidad en los procesos contractuales. ✓ Cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones pactadas. ✓ Pagos oportunos por los servicios o bienes suministrados.
	Entes de Vigilancia y Control:	✓ Cumplimiento de la normatividad vigente de habilitación en materia de prestación de atención en el servicio de hospitalización. ✓ Presentación oportuna, completa y veraz de los informes relacionados con los procesos atención en el servicio de hospitalización. ✓ Presentar en forma oportuna y veraz los informes que soliciten los entes de control con relación a la atención brindada en el servicio de hospitalización.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

DESDOBLAMIENTO DE LA CALIDAD

IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS – CLIENTES		NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS – CLIENTES
CLIENTES INTERNOS	Procesos Asistenciales:	✓ Pertinencia en la prestación de los servicios de atención hospitalaria. ✓ Actualización y capacitación continua. ✓ Información oportuna de los contratos para la prestación del servicio y sus normas de ejecución. ✓ Conocimientos de normas, manuales, guías protocolos normatizados para la prestación de la atención en el servicio de hospitalización ✓ Contratos suscritos con los entes.
	Procesos Administrativos:	✓ Cumplimiento de los trámites administrativos para la prestación de la atención en el servicio de hospitalización. ✓ Presentación oportuna, completa y veraz de los informes relacionados con los procesos de la atención brindada en el servicio de hospitalización. ✓ Documentación completa y ordenada en los procesos resultantes de la atención brindada en el servicio de hospitalización. ✓ Evaluación y seguimiento a los procesos resultantes de la atención brindada en el servicio de hospitalización.
	Procesos de Dirección:	✓ Responsabilidad en el seguimiento y evaluación del proceso resultante de la atención brindada en el servicio de hospitalización. ✓ Realización de las auditorías y evaluaciones a los respectivos procesos resultantes de la atención brindada en el servicio de hospitalización. ✓ Presentación oportuna, completa y veraz de los informes relacionados con los procesos resultantes de la atención brindada en el servicio de hospitalización. ✓ Calidad de la atención. ✓ Atención de acuerdo a las normas de habilitación y calidad.

REQUISITOS LEGALES: Normas de Habilitación, Código de ética y buen gobierno, Manual de Medicamentos, SGSS, Normas de Manejo de historia Clínica, Manual Tarifario, Sistema Obligatorio de la Garantía, normas Código Único Disciplinario (Ley 734 de 2.002). Decreto 1011 de 2006. Sistema único de Habilitación y Sistema Único de Acreditación y PAMEC

REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Plan de Desarrollo Institucional y sus Planes Operativos, Cuadros de Turnos, Manuales, Guías y protocolos Institucionales. y plan de auditorías a los procesos

CRITERIOS DE CALIDAD DEL PROCESO: Accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios.
Modelo Estándar de Control interno – MECI.
NTCGP 1000:2009 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5.2, 8.5.3.
Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



INDICADORES DE GESTIÓN			
TIPO	ESTRUCTURA	PROCESO	RESULTADO
ACCESIBILIDAD		✓ \$ garantizados con pagaré por atención intrahospitalaria causados en el periodo / \$ facturados en el servicio de hospitalización en el periodo *100	
OPORTUNIDAD		✓ Sumatoria del número de minutos transcurridos entre la orden médica de hospitalización y el momento en el cual se completa la admisión del paciente en el servicio de Hospitalización / Total de egresos hospitalarios del periodo.	
SEGURIDAD		✓ Número de eventos adversos detectados en el servicio de hospitalización / Total de egresos hospitalarios del periodo. * 1000	
		✓ Número total de pacientes hospitalizados que fallecen después de 48 horas del ingreso / Total de egresos hospitalarios del periodo. *1000	
		✓ Número de pacientes con infección nosocomial detectados en el periodo. / Total de egresos hospitalarios del periodo. *1000	
		✓ Número de endometritis post parto vaginal detectadas en el periodo / Total de nacidos vivos del periodo	
		✓ Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo. / Total de egresos hospitalarios del periodo. *1000	
		✓ Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en el servicio de hospitalización / Total de egresos hospitalarios del periodo. *100	
		✓ Número de pacientes hospitalizados que desarrollan úlceras por presión en la institución en el periodo / Sumatoria de días de estancia de los pacientes en el servicio de hospitalización*1000	
		✓ Número de muertes por infección respiratoria aguda (IRA) en menores de cinco años. / Número total de menores de cinco años con diagnóstico de infección respiratoria aguda (IRA) en todos los servicios*100	

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



TIPO	ESTRUCTURA	PROCESO	RESULTADO
SEGURIDAD		✓ Número de eventos adversos detectados y gestionados en el período en el servicio de hospitalización / Número de eventos adversos detectados en el servicio de hospitalización en el periodo*100	
PERTINENCIA Y EFECTIVIDAD		✓ Número de egresos hospitalarios del periodo - Número de pacientes hospitalizados remitidos a otro nivel de complejidad. / Número de egresos hospitalarios del periodo*100.	
		✓ Número de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso, en el período / Número total de egresos vivos atendidos en el servicio de hospitalización en el periodo*1000.	
		✓ Número de pacientes con diagnóstico de Dengue Grave que fueron hospitalizados o remitidos al nivel de complejidad superior / Total de pacientes con diagnóstico de Dengue Grave en el periodo*100.	
		✓ Número de menores de cinco años con reingreso hospitalario por infección respiratoria aguda (IRA) dentro de los 20 días después del primer egreso por infección respiratoria aguda (IRA), en el periodo / Número de menores de cinco años con al menos un egreso hospitalario por infección respiratoria aguda (IRA) en el periodo*100.	
CONTINUIDAD E INTEGRALIDAD		✓ Número de mujeres a las que se les realizó toma de serología en el momento del parto o aborto / Número total de gestantes de los últimos 6 meses reportadas*100.	
		✓ Número de pacientes hospitalizadas por trabajo de parto remitidas a otro nivel de complejidad / Número de egresos hospitalarios por trabajo de parto del periodo	
SATISFACCIÓN Y ADHESIÓN		✓ Número de usuarios del servicio de hospitalización que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?./ Total de egresos hospitalarios del periodo*100	

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



TIPO	ESTRUCTURA	PROCESO	RESULTADO
SATISFACCIÓN Y ADHESIÓN		✓ Número de usuarios del servicio de hospitalización que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta: “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? / Total de egresos hospitalarios del periodo*100	
		✓ Número de encuestas del servicio de hospitalización calificadas como insatisfactorias y/o con percepción negativa que fueron gestionadas en el periodo / Número de encuestas del servicio de hospitalización calificadas como insatisfactorias y/o con percepción negativa	
EFICIENCIA		✓ Costo del centro de costos hospitalización del periodo - Costo del centro de costos hospitalización del periodo anterior. / Costo del centro de costos hospitalización del periodo anterior*100	
DISPONIBILIDAD	✓ Horas disponibles medico/población asignada ✓ Horas disponible enfermero/población asignada ✓ Horas disponibles auxiliar en salud/ población asignada ✓ Total camas disponibles / población asignada	✓ Nro. total de egresos / Total camas disponibles ✓ Total camas ocupadas / Total camas disponibles ✓ Total camas ocupadas / Total egresos	

RESPONSABLE DEL PROCESO: Medico de turno, Enfermero(a) Jefe, Auxiliares de la Salud (Enfermería).