

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.	✓ 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. ✓ Estanterías y vitrinas para almacenar medicamentos.	✓ Las correspondientes apropiaciones presupuestales asignadas para cada vigencia en la Empresa social del Estado. ✓ Facturación de copagos.
2. Cuando la Empresa Social del Estado actúa como contratista: ✓ Contrato de Suministros de Alimentación		

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. ✓ 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. ✓ Suministro de medicamentos y exámenes médicos requeridos por los pacientes. ✓ Atención integral al usuario hospitalizado. ✓ Historia Clínica digital de la paciente bien diligenciada. ✓ 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.
	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 diagnosticas
	- 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 diagnosticas. - 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.

CICLO	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
H	- 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. - Auditorías del PAMEC - Plan Auditorías a los procesos	9. Elaboración y presentación de informes. 10. Informe de Auditorías al proceso	✓ Certificado de envío 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.

REQUISITOS LEGALES: Normograma del procedimiento de Hospitalización y partos.

REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Cuadros de Turnos, Plan de Desarrollo Institucional, Manejo de la Historia Clínica, Plan de Gestión Gerencial, Planes Operativos Anuales, Manuales, Guías, protocolos y formatos del procedimiento, Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Programa de Auditorías para el Mejoramiento de calidad - PAMEC, Tablero de mando de indicadores del procedimiento, Actas del Comité directivo y de grupo primario de hospitalización.

CRITERIOS DE CALIDAD DEL PROCESO: Accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios.

Sistema obligatorio de la garantía de la calidad en salud – SOGS conformada por el Sistema único de habilitación, el plan de auditorías para el mejoramiento de la calidad – PAMEC, el sistema único de acreditación y el Sistema Integral de Comunicación – SIC.

INDICADORES DE GESTIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR
1. Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados antes de 15 días	✓ Número total de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, en la misma institución, antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso en el período. / Número total de egresos vivos en el período.

INDICADORES DE GESTIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR
2. Proporción de eventos adversos gestionados en hospitalización	✓ Total de eventos adversos gestionados / Total de eventos adversos
3. Tasa de caídas en el servicio en hospitalización (Tasa x 1000)	✓ Número total de pacientes atendidos que sufren caídas en el periodo. / Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo.
4. Proporción de reingreso hospitalario por Infección Respiratoria Aguda (IRA) en menores de 5 años.	✓ Número de menores de 5 años con reingreso hospitalario por IRA dentro de los 20 días después del primer egreso por IRA, en la misma institución. / Número de menores de 5 años con al menos un egreso por IRA
5. Tasa de úlceras por presión (Tasa x 1000)	✓ Número total de pacientes atendidos que sufren UPP en el periodo. / Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo.
6. Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos hospital.	✓ Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización / Total de personas atendidas en Hospitalización.
7. Proporción de adherencia a los protocolos de enfermería.	✓ Número de historias clínicas evaluadas con cumplimiento estricto del protocolo / Total de historias clínicas evaluadas.
8. Proporción de adherencia a la guía de aislamiento.	✓ Numero de ítems en la lista de chequeo aplicada, que presentan cumplimiento / Total de ítems aplicados
9. Proporción de infecciones asociadas a catéter periférico.	✓ Total de infecciones asociadas al uso de catéter periférico / Total de usuarios que requirieron catéteres periférico
10. Proporción de infecciones de vías urinarias asociadas al uso de sondas.	✓ Total de infecciones de vías urinarias asociadas al uso de sondas / Total de usuarios que requirieron uso de sonda
11. Proporción de fallos en la identificación del paciente	✓ Total de fallos presentados en la identificación del paciente / Total de usuarios atendidos en el servicio en el periodo.
12. Proporción de adherencia a la guía de administración de medicamentos	✓ Numero de ítems en la lista de chequeo aplicada, que presentan cumplimiento / Total de ítems aplicados
13. Proporción de pacientes hospitalizados con Dengue grave	✓ Número de pacientes con diagnóstico de Dengue grave que fueron hospitalizados / Total de pacientes con diagnóstico de Dengue grave
14. Promedio días estancia	✓ Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo. / Número total de egresos vivos en el periodo.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1.0 – 2.016	05/09/2.016	Creación del Documento.
2.0 – 2.019	10/04/2.019	Se presenta un cambio total a todo el proceso. Se cambia la caracterización. Se actualizan todos los formatos, manuales, cuadros y documentos en general.
3.0 – 2.021	24/03/2021	Se actualiza la versión 2.0

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

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2300 - 32

VERSIÓN: 2.0 - 2021

PREPARADO POR: Grupo Calidad – Control Interno

FECHA: 24 de Marzo de 2021

APROBADO POR: Gerente Empresa Social del Estado.

