

**PROCESO:** HOSPITALIZACIÓN (HPT)

**PROCEDIMIENTO:** Control de visitas

**OBJETIVO GENERAL:** Garantizar que el usuario hospitalizado sea visitado por sus familiares para que su estadía en la institución cumple con criterios e calidez y humanización que ayude en su recuperación, sin que ello represente riesgo para su seguridad, los demás pacientes hospitalizados, la de los visitantes, el personal que labora en la ESE o las instalaciones físicas.

## DEFINICIONES O REFERENCIAS:

- **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.
- **Aseguramiento de la calidad:** el conjunto de acciones que toman las empresas con el propósito de poder entregar a los consumidores bienes y servicios con el nivel de calidad esperada.
- **Continuidad:** Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.
- **Entidades Responsables Pagos – ERP:** Se consideran como tales las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las entidades adaptadas y las administradoras de riesgos profesionales.
- **Empresa Promotora de Servicios de Salud - EPS:** Entidades responsables de la afiliación y registro de los afiliados al sistema de la regularidad social en Colombia. Se encargan también del recaudo de las cotizaciones y su función básica es organizar y garantizar la prestación del plan obligatorio de salud.
- **Empresa Promotora de Servicio de Salud Subsidiado EPS-S: (antes ARS)** Son las entidades responsables de la afiliación y prestación del Plan obligatorio de salud del Régimen Subsidiado a los beneficiarios de este.
- **Encuesta de satisfacción:** es una herramienta de recogida de datos que nos ayuda a conocer la opinión e impresiones, cualitativas y cuantitativas, de nuestros usuarios.
- **Formato de petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación - PQRSDF:** Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).
- **Guía de manejo:** Procedimiento a seguir durante una atención o procedimiento
- **Historia Clínica:** Relación ordenada de los antecedentes clínicos de un paciente y de otros datos obtenidos mediante interrogatorio, observación y otros exámenes complementarios con el fin de conseguir un diagnóstico correcto y determinar un tratamiento de la enfermedad que padece
- **Hospitalización:** Permanencia del paciente en la institución, que asegura la ejecución de tecnologías requeridas y su seguimiento permanente, para el tratamiento de su enfermedad, las cuales no es posible aplicar en otro ámbito.
- **Kardex:** No es más que un registro de manera organizada de la información que se tiene en de un determinado paciente en el área de Hospitalización.
- **Observación:** Periodo de evaluación y seguimiento clínico en el servicio de urgencias por un lapso hasta de 6 horas donde se definen las conductas médicas.
- **Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

**Salud Integral para Todos**

**Nit 890907297-3**

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

[hospitalconcordia@gmail.com](mailto:hospitalconcordia@gmail.com)

### DEFINICIONES O REFERENCIAS:

- **Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.
- **Plan de Beneficios en Salud - PBS:** es el conjunto de servicios para la atención en salud que todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene derecho.
- **Protocolo:** Documento escrito que estipula el manejo estandarizado de las patologías más comunes en consulta externa y otros servicios.
- **Referencia:** Proceso de solicitud de atención en un nivel de complejidad superior.
- **Satisfacción del Usuario:** Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas
- **Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- **Usuario:** Persona que requiere alguna atención en salud.

### RESPONSABLE (S) DEL PROCEDIMIENTO:

- Subgerencia de Atención al Usuario,
- Líder Proceso.
- Enfermero(a) Jefe

### CONDICIONES:

- Usuario hospitalizado, con los documentos de identificación y aseguramiento completos y actualizados.

### MATERIALES NECESARIOS:

1. Equipo de cómputo con conexión a red local e Internet
2. Software asistencial
3. Equipos, suministros y medicamentos específicos del servicio.
4. Formatos aplicables al procedimiento

### PASOS ESTABLECIDOS EN EL PROCEDIMIENTO BAJO EL CICLO PHVA

CICLO	ACTIVIDADES	TAREAS	REGISTROS
P	1. Preparación de condiciones para la visita en hospitalización	1.1. El profesional responsable de la atención del usuario deberá tener presente lo definido en el manual de procesos y procedimientos y lo establecido en las políticas de definidas en el presente procedimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Historia Clínica</li> <li>✓ Registro de visita.</li> <li>✓ Inventario.</li> </ul>
		1.2. Instruya al usuario y su familia sobre las circunstancias que llevaron a la decisión de hospitalización, de forma que las futuras visitas no interfieran en el tratamiento y la recuperación o agraven su situación.	
		1.3. Informe a él usuario y su familia sobre los elementos que contiene la habitación y de los cuales son responsables durante la estadía en el servicio. Entregar llaves del nochero donde serán guardados sus objetos personales. Entregar fotocopia de inventario, manual del usuario hospitalizado y solicitar firma de recibido	

**Salud Integral para Todos**

**Nit 890907297-3**

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

## ESTÁNDAR DE PROCEDIMIENTO.

CICLO	ACTIVIDADES	TAREAS	REGISTROS
P	1. Preparación de condiciones para la visita en hospitalización	1.4. Entregue fotocopia de inventario, manual del usuario hospitalizado, haciendo énfasis en los horarios de vista y solicitar firma de recibido	✓ Manual Usuario ✓ Kárdex.
		1.5. Solicite al usuario el nombre de la persona de su familia que el desea que sirva de canal de comunicación con la institución y registrarlo en el Kárdex.	
H	2. Identificación de los visitantes y su relación con el usuario hospitalizado	2.1. Reciba la solicitud de visita, cotejando los datos de los visitantes con los datos del usuario hospitalizado.	✓ Registro de visita
		2.2. Registre los datos de las personas que ingresarán al servicio en su calidad de visitantes.	
		2.3. Informe a los visitantes los horarios para la realización de la visita, el número máximo de personas que se permite de forma simultánea, conductas generales que se deben cumplir durante la visita y condiciones especiales para el ingreso de las personas y alimentos (según indicaciones médicas).	
V	3. Ingreso de visitantes	3.1. Permita el ingreso de la visita y de ser posible acompañe a los visitantes hasta la habitación del paciente.	✓ Historia Clínica
		3.2. Durante el horario de visita esté atento a las posibles novedades que puedan presentarse y al cumplimiento de las conductas que deben llevar tanto visitantes como pacientes	
A	4. Egreso	4.1. Informar al usuario y/o a su familia que en caso de que sienta inconformidad durante su proceso de atención, o por el contrario desea manifestar alguna sugerencia o felicitación solicitarle que diligencie el formato correspondiente y depositarlo en el buzón destinado para tal fin e informarle que existe un proceso para darle trámite a éste tipo de situaciones. (Ver Procedimiento para la Gestión de PQRS)	✓ Formato de PQRS ✓ Formato de Encuestas de Satisfacción
		4.2. Realice al usuario y su familia la encuesta de satisfacción institucional, si fue seleccionado dentro de la muestra. (Ver Procedimiento para la Realización de Encuestas de Satisfacción)	
		4.3. Cinco minutos antes de la finalización del horario de vista, anuncie la proximidad de la hora determinada para que se retiren los visitantes.	
		4.4. Cumplida la hora, invite amablemente a los visitantes para que se retiren del servicio. Valide la comprensión de toda la información y si se requiere, asegure el entendimiento de la misma	

### CONTROL DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS E INSUMOS

Puntos de Control	Que se Controla	Como se Controla	Quien lo Controla
Registro de Visitantes	Diligenciamiento completo, variables de identificación	Con la Auditoria a las historias clínicas	Auditor de calidad
Historia Clínica			Subgerente Atención al Usuario Médico



REGISTROS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN					
Código del Documento	Nombre del Documento	Responsable de los Documentos	Lugar de Almacenamiento (Protección)	Recuperación del Documento	Tiempo de Retención
2330 - 32	Registro de visita	Personal Archivo Clínico Auxiliares de Salud Enfermero(a) jefe	Archivo de Gestión del área de Hospitalización	En las carpeta de las series documentales y en medio magnético programas de XENCO	Según lo establecido en las TDR 20 años
2330 - 16	Historia Clínica				
2330 - 24	Inventario				
2330 - 27	Manual Usuario				
2330 - 32	Kardex				
2330 - 30	Formato de PQRS				
2330 - 32	Encuesta se satisfacción				

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción Cambios
1.0 - 2021	24/03/2021	Creación de Documento

- PRODUCTO O RESULTADOS ESPERADOS:**
- 1) Usuario con todos los trámites administrativos realizados para su debida atención.
  - 2) Usuario con derechos verificados y registrado en la base de datos de la institución
  - 3) Usuario ingresado y ubicado en el servicio con plan de manejo y tratamiento y con conducta definida de acuerdo a las guías de manejo
  - 4) Registro de eventos adversos y manejo de pertenencias
  - 5) Usuario con pertenencias aseguradas
  - 6) Usuario satisfecho con la atención recibida.
  - 7) Usuario sin dudas y con la información necesaria para prevenir situaciones de riesgo.
  - 8) Usuario y su familia satisfechos con el servicio prestado, encuestados para medición de la satisfacción, si aplica.

<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b> 2000 -32	<b>VERSIÓN:</b> 1.0 - 2021	<b>PREPARADO POR:</b> Grupo Calidad – Control Interno
<b>FECHA:</b> 24 de Marzo de 2021	<b>APROBADO POR:</b> Gerente Empresa Social del Estado.	

