

| Aspectos Generales del Proceso | | | |
|--------------------------------|--|-----------------|------------|
| Nombre del Proceso | Proceso de Hospitalización – HPT. | Fecha: | 24/03/2021 |
| Responsable: | Enfermero(a) Jefe. | Versión: | 3.0 - 2021 |
| Objetivo del Proceso: | 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. | Código: | 2300 - 32 |

| Nro | Políticas de Operación |
|-----|---|
| 1 | El personal de la ESE que interviene en el servicio de Hospitalización debe cumplir lo establecido en el Manual de Imagen Corporativa, Procedimiento de consulta externa Procedimiento de inducción a la demanda, protocolos de bioseguridad y esterilización. Guías de Práctica Clínica adoptadas y normas de enfermedades de interés en salud pública, observando criterios de humanización para la prestación de servicios de salud. |
| 2 | Siempre en el servicio de hospitalización habrá un médico y una auxiliar de enfermería responsable de turno con funciones administrativas además de las asistenciales inherentes a su cargo que será determinado por el líder del proceso. |
| 3 | En todo acto médico en hospitalización se debe originar una referencia a Protección Específica y Detección Temprana, si aplica. |
| 4 | Todo prestador de servicios de salud deberá informar obligatoriamente a la entidad responsable del pago, el ingreso de los pacientes al servicio de hospitalización dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al inicio de la atención. |
| 5 | Brindar una atención individualizada con un tiempo acorde a las necesidades y expectativas del usuario, garantizando en todo momento la pertinencia, la seguridad y la continuidad en la atención, de acuerdo con la disponibilidad de recursos y complejidad de la E.S.E. |
| 6 | Conservar las normas de bioseguridad establecidas por la normatividad vigente. |
| 7 | Todos los eventos adversos que se pueden presentar en el servicio de Hospitalización deben ser reportados al líder del proceso en forma oportuna por el funcionario que los detecta. |
| 8 | El personal del servicio de Hospitalización debe estar atento y resolver las inquietudes presentadas por el paciente y su familia brindando una orientación clara y oportuna. |
| 9 | Realizar un adecuado manejo de los residuos hospitalarios. |
| 10 | Sugerir al paciente y su familia no tener objetos de valor durante la estadía en el servicio de hospitalización |
| 11 | Asegurar la asepsia a la sala de partos, a los instrumentos, camas, habitaciones, baños y aseo personal de los médicos y auxiliares de la salud en los procedimientos a realizar. |
| 12 | Se realizan rondas medicas de enfermería dos veces al día a las 7 am y a las 7 pm |



| Nro | Políticas de Operación |
|-----|---|
| 13 | Se requiere de mucha puntualidad en la administración de los medicamentos a los pacientes que lo requieren |
| 14 | Asegurar la atención a los pacientes en condiciones de privacidad, mientras se baña, se desviste o es atendido por el personal médico y auxiliar de enfermería en el servicio de Hospitalización. |
| 15 | Tener en cuenta los 10 correctos en la aplicación de los medicamentos. |
| 16 | Brindar al paciente y su familia la información completa cuando se deba realizar un traslado a otro nivel asistencial. Además, el paciente debe ser transportado y entregado en la institución receptora por personal idóneo de la Empresa Social del Estado y con los documentos requeridos. |
| 17 | Es muy importante que al momento del ingreso del paciente al servicio de hospitalización se haya detectado alguna patología que requiera algún tipo de aislamiento se tomen las medidas pertinentes de seguridad y se aplique las guías y protocolos. |
| 18 | En el servicio de Hospitalización solo será permitido máximo dos (2) visitantes simultáneamente por usuario identificados previamente mediante escarapela. |
| 19 | El acompañante permanente del usuario será autorizado por el médico del servicio de Hospitalización e identificado previamente. |
| 20 | Mantener informado al paciente y su familia sobre la evolución a los tratamientos realizados. |
| 21 | Darle a conocer al paciente el consentimiento informado y hacerlo firmar antes de algún procedimiento que se requiera realizar. |
| 22 | Hacerle entrega al paciente y su familia al momento de su ingreso al servicio de hospitalización el inventario de la habitación y revisarlo al momento del egreso. |
| 23 | En el momento de estar realizando un procedimiento o actividad por el personal médico y auxiliares de recibir y realizar llamadas personales. |
| 24 | Diligenciar de una forma adecuada todos los registros que se deriven de la atención del paciente y los de control. |
| 25 | Brindar las recomendaciones al paciente y su familia a cerca de los cuidados que se deben tener en el hogar. |
| 26 | Respetar los lineamientos normativos e institucionales frente al manejo adecuado de la historia clínica |
| 27 | Tener en cuenta la normatividad vigente con respecto al manejo del sistema integral de referencia y contrarreferencia |
| 28 | Respetar los lineamientos normativos e institucionales frente al manejo adecuado de los recursos físicos en la Empresa Social del Estado. |
| 29 | Optimizar los recursos físicos velando por el funcionamiento adecuado de la institucional. |
| 30 | Todo el personal que labore en el área de Hospitalización debe tratar a todos los pacientes y su familia de una manera cordial, respetuosa y digna. |
| 31 | La entrega de turnos en el servicio de hospitalización debe realizarse de manera conjunta con el Jefe y las Auxiliares. |



| Nro | Políticas de Operación |
|-----|--|
| 32 | Tener en cuenta la normatividad vigente con respecto al manejo del sistema integral de referencia y contrarreferencia |
| 33 | Realizar el proceso de facturación y pago de los servicios de hospitalización, con el fin de brindar el paz y salvo al paciente. |
| 34 | <p>Se considera población priorizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La población materno – infantil (gestantes y niños menores 1 año) • Población con discapacidad (física, sensorial, cognoscitiva) • Los adultos mayores (usuarios con 62 años o más) • Todos los menores de 18 años • Las victimas violencia sexual o intrafamiliar |

| | | |
|--|---|---|
| CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2300 - 32 | VERSIÓN: 3.0 - 2021 | PREPARADO POR: Grupo Calidad – Control Interno |
| FECHA: 24 de Marzo de 2021 | APROBADO POR: Gerente Empresa Social del Estado. | |

