|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **MACROPROCESO** | | | | | | | | |
| GESTION CLINICA Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | | | | | | | | |
| * 1. **OBJETIVO DEL MACROPROCESO** | | | | | | | | |
| Prestar una atención integral a los usuarios que acuden a los servicios de salud de la E.S.E hospital san José del Guaviare, con criterios de oportunidad, accesibilidad, pertinencia y seguridad del paciente; que contribuya al restablecimiento de su salud o definición de conducta a seguir de acuerdo a las necesidades y expectativas de salud identificadas en los usuarios. | | | | | | | | |
| 1. **NOMBRE DEL PROCESO** | | | | | | | | |
| HOSPITALIZACIÓN | | | | | | | | |
| * 1. **OBJETIVO DEL PROCESO** | | | | | | | | |
| Garantizando la calidad y seguridad del paciente, con una atención humanizada y confidencial, a fin de asegurar el restablecimiento de la salud a través de la definición de una conducta adecuada | | | | | | | | |
| 1. **ALCANCE** | | | | | | | | |
| **Inicia:** Solicitud de unidad hospitalaria  **Termina:** Con las indicaciones médicasde acuerdo a la conducta a seguir del paciente (alta por mejoría, remisión o muerte) | | | | | | | | |
| 1. **RESPONSABLE** | | | | | | | | |
| Coordinador del servicio | | | | | | | | |
| **5. CICLO DEL PROCESO** | | | | | | | | |
| **5.1 PLANEAR** | | | | | | | | |
| **No.** | **Proveedor (es)** | | **Entrada o insumos** | | **Actividades** | **Productos** | | **Clientes o Usuarios** |
| 5.1.1 | Coordinador de hospitalizados | | Equipos e insumos de oficina.  Formato de pedidos, formato de mantenimiento preventivo y correctivo, informes de indicadores, informes de gestión. | | Establecer necesidades del proceso | Necesidades del proceso | | Usuarios, Hospitalización,  Almacén,  Subgerencia administrativa y financiera,  Subgerencia se Servicios de Salud, Mantenimiento |
| 5.1.2 | Grupo de Calidad y Coordinador de Hospitalizados | | Equipos e insumos de oficina, normatividad vigente, informe de indicadores e informes de gestión | | Apoyo en los diagnósticos de las condiciones de habilitación del servicio | Diagnostico situacional del servicio de hospitalizados | | Usuario, Gerencia, Subgerencia de servicios de Salud, Subgerencia Administrativa y Financiera |
| 5.1.3 | Coordinador de Hospitalizados | | Recurso humano y equipos de computo | | Elaboración de cuadros de turnos | Cuadro de turnos definido | | Hospitalizados |
| 5.1.4 | Coordinador de hospitalizados y la subgerente de servicios de salud | | Equipos e insumos de oficina, plan de gestión, plan de acción institucional | | Elaborar plan de acción del servicio de hospitalizados | Plan de Acción | | Subgerencia de servicios de salud, Hospitalizados, Control internos de gestión, planeación |
| 5.1.5 | Coordinador de Hospitalizados | | Equipos e insumos de oficina, incidentes o eventos adversos ocurridos | | Identificar los riesgos de gestión | Matriz de riesgos y plan de mejoramiento | | Control Interno de Gestión, Hospitalizados |
| 5.1.6 | Coordinador de Hospitalizados | | Equipos e insumos de oficina, comportamiento histórico en la operación del proceso | | Definir los indicadores de gestión | Lista de indicadores | | Subgerente de servicios de salud. Calidad, Planeación, Hospitalizados |
| 5.1.7 | Coordinador de Hospitalizados, equipo de calidad | | Equipos e insumos de oficina.  Documentos y registros del proceso. | | Elaborar y / o actualizar los procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos necesarios del proceso. | Procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos elaborados y / o actualizados. | | Hospitalizados |
| **5.2 HACER** | | | | | | | | |
| **No.** | **Proveedor (es)** | | **Entrada o insumos** | | **Actividades** | **Productos** | | **Clientes o Usuarios** |
| 5.2.1 | Médico | | Equipo e insumos de oficina, software. Insumos hospitalarios y equipos biomédicos. | | Realizar ingreso y valoración médica. | Registro en Historia Clínica y orden de hospitalización. | | Usuario |
| 5.2.2 | Médico, Enfermero (a) y auxiliares de enfermería. | | Equipo e insumos de oficina, software. Insumos hospitalarios y equipos biomédicos, facturación de la atención, órdenes médicas, epicrisis RIPS. | | Realizar egreso de hospitalización | Autorización de salida | | Usuario |
| 5.2.3 | Enfermero (a) y auxiliares de enfermería. | | Equipos e insumos de oficina, software, equipos biomédicos, insumos | | Realizar atención de Enfermería | Registro en historia clínica (notas de enfermería) | | Usuario |
| 5.2.4 | Médico especialista, médico general, Enfermero (a) y auxiliares de enfermería. | | Protocolo de entrega y recibo de turno. Historia clínica y kardex | | Entregar y recibir turno, realizar seguimiento y ronda médico-especialista | Evolución diaria e Indicaciones médicas, | | Usuarios y hospitalización |
| 5.2.5 | Coordinador de Hospitalizados | | Equipos e insumos de oficina.  Documentos y registros vigentes | | Socializar los procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos necesarios del proceso. | Listados de socialización, pre test, post test, actas | | Hospitalización y procesos que lo requieran |
| 5.2.6 | Médico y personal de enfermería | | Equipo e insumos de oficina, material Información, Educación y Comunicación (IEC). | | Informar y educar al usuario interno y externo | Material IEC entregado, listas socialización. | | Usuarios, Hospitalización |
| 5.2.7 | Coordinador médico, coordinador de enfermería, Enfermero (a). | | Equipos e insumos de oficina.  Requerimiento interno y/ o externo. | | Elaborar y entregar informes | Informes | | Entes de control, procesos que lo requieran. |
| **5.3 VERFICAR** | | | | | | | | |
| **No.** | **Proveedor (es)** | | **Entrada o insumos** | | **Actividades** | **Productos** | | **Clientes o Usuarios** |
| 5.3.1 | Coordinador de Hospitalizados | | Equipos e insumos de oficina.  Formato de evaluación de adherencia. | | Evaluar adherencia a procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos necesarios del proceso | Evaluación de adherencia a documentos. | | Usuarios y Hospitalización. |
| 5.3.2 | Coordinador de Hospitalizados | | Cuadro de turnos | | Verificar cumplimiento de cuadro de turnos | Informe, listado de enfermeros y médicos de planta con sus respectivas novedades y horas laboradas | | Hospitalizados |
| 5.3.3 | Coordinador de Hospitalizados | | Plan de acción | | Realizar seguimiento al plan de acción | Evaluación plan de acción | | Subgerente de servicios de salud, Hospitalizados |
| **5.4 ACTUAR** | | | | | | | | |
| **No.** | **Proveedor (es)** | | **Entrada o insumos** | | **Actividades** | **Productos** | | **Clientes o Usuarios** |
| 5.4.1 | Subgerente de Servicios de Salud- técnico, Calidad, Coordinador médico, coordinador de enfermería, enfermero (a). | | Equipos e insumos de oficina.  Formato plan de mejoramiento y seguimiento. | | Desarrollar acciones preventivas y/o correctivas necesarias | Plan de mejoramiento y seguimiento. | | Usuarios y Hospitalización. |
| 5.4.2 | Subgerente de Servicios de Salud, Coordinador médico y de enfermería. | | Plan de mejoramiento y seguimiento, protocolo de inducción. | | Realizar inducción y reinducción del personal. | Listas y actas de inducción y reinducción. | | Hospitalización y demás procesos que lo requieran. |
| **6. INDICADOR (ES)** | | | | | | | | |
| Ver tablero de indicadores | | | | | | | | |
| **7. RIESGO (S)** | | | | | | | | |
| Ver matriz de riesgos | | | | | | | | |
| **8. REQUISITOS DEL PROCESO Y BASE LEGAL** | | | | | | | | |
| Ver normograma del proceso | | | | | | | | |
| **9. DOCUMENTOS RELACIONADOS AL PROCESO** | | | | | | | | |
| Ver listado maestro de documentos | | | | | | | | |
| **10. CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCESO** | | | | | | | | |
| **VERSION** | | **FECHA DE ACTUALIZACION** | | **DESCRIPCION DEL CAMBIO** | | | | |
| 1.0 | | 05/12/2008 | | Creación del documento | | | | |
| 2.0 | | 31/12/2013 | | Estructuración del proceso conforme al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), identificación de los requisitos legales que le son aplicados, definición de indicadores de gestión e identificación de riesgos de gestión. | | | | |
| 3.0 | | 28/12/2016 | | Se definió como responsable del proceso al coordinador del servicio, quien se encargara de la gestión del proceso y en la rendición de informes del mismo; y en la operación de las actividades, interviene todo el personal referenciado como proveedor.  Se actualizo la planeación del proceso incluyendo la elaboración de cuadros de turnos, la elaboración del plan de acción del servicio, la identificación de los riesgos de gestión del proceso, y la definición de los indicadores de gestión.  Para evitar actualizaciones del documento por cambios de normas, o por creación de documentos relacionados al proceso, o nuevos riesgos identificados, se relaciona los documentos donde se puede ubicar dicha información. | | | | |
| 4.0 | | 21/11/2017 | | Se realizó la actualización y el ingreso de nuevos indicadores de calidad, según resolución 0256 de 2016 | | | | |
| 5.0 | | 19/12/2018 | | Se modifica el formato de la caracterización del proceso por el aprobado por el comité de gestión y desempeño, además del nombre del macroproceso, su objetico y el nombre del proceso pasando de atención integral en el servicio de hospitalización al paciente adulto y pediátrico por el de hospitalización, ya que este último involucra de manera más clara los procedimientos pediátricos y la atención en etnopabellon. | | | | |
| **ELABORO** | | | | **REVISO** | | | **APROBO** | |
| **Gabriel Cárdenas**  Coordinadora de Enfermería | | | | **Angélica Robayo Piñeros**  Subgerente de Servicios de Salud | | | **Cesar A. Jaramillo M.**  Gerente | |