



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:  
HO-HO-PR-01**  
**VERSIÓN: 01**  
**Fecha de  
elaboración:  
Diciembre de 2018**  
**Página 1 de 8**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN**

**Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 aplicables:** 6.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.5, 8, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3

<b>Nombre del proceso:</b> Hospitalización	<b>Macroproceso:</b> Misional
<b>Objetivo:</b> Brindar una atención hospitalaria a la población adulta y pediátrica del municipio de Santa Fe de Antioquia y su área de influencia de forma segura, oportuna, continua, integral y humanizada, mediante la organización del recurso humano y físico, con el fin de mantener, recuperar y mejorar las condiciones de salud de los usuarios.	<b>Responsable:</b> Líder del proceso de hospitalización
<b>Alcance:</b> Inicia con la orden de hospitalización y finaliza con la orden médica de salida o certificado de defunción.	

<b>Productos o servicios</b>	Ingreso al servicio Evaluación del paciente Tratamiento del paciente Alta Remisión de paciente Defunción
------------------------------	---

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso planeación directiva Proceso de urgencias Proceso de Cirugía IPS EPS	Plan de desarrollo  Personal médico, Médico especialista, auxiliar de enfermería,	<b>P</b> Planeación de recursos  Establecer las necesidades del servicio  Programación de turnos	Requisición de recursos  Cuadro de turnos.	Proceso Gestión financiera  EPS

Elaboró: José Vargas (Médico) Susana Madrid (Auxiliar enfermería), Camila Varela (Auxiliar enfermería), Daniela Rodríguez (Auxiliar enfermería)	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:  
HO-HO-PR-01**  
**VERSIÓN: 01**  
**Fecha de  
elaboración:  
Diciembre de 2018**  
**Página 2 de 8**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN**

Proceso Gestión Talento humano Proceso de Centro Regulador	enfermera Profesional, Camillero  Convenio docente asistencial  Contratos  Orden de hospitalización			Planes de atención hospitalaria	Proceso Gestión Talento humano  Entes de control
Proceso Ingreso y egreso Proceso de urgencias Proceso de cirugía Proceso Gestión financiera Proceso Recursos Proceso Centro regulador Proceso de servicio de farmacia	Cuadro de turno y entrega de turno  Remisiones Orden de hospitalización  Ingreso al servicio  Historia clínica  Plan de atención  Usuario	<b>H</b>	Recibir y entregar turno  Recepción y atención inicial del paciente por enfermería  Valoración médica  Ejecución plan de atención al paciente.  Realizar procedimientos  Diligenciamiento de registros	Entrega de turno  Paciente atendido  Historia clínica con el registro de la atención  Epicrisis de cada paciente  Evento adverso identificado	Proceso Hospitalización  Proceso Cirugía  Consulta externa  Paciente y su familia  EPS  IPS  Proceso Centro regulador

Elaboró: José Vargas (Médico) Susana Madrid (Auxiliar enfermería), Camila Varela (Auxiliar enfermería), Daniela Rodríguez (Auxiliar enfermería)	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:  
HO-HO-PR-01**  
**VERSIÓN: 01**  
**Fecha de  
elaboración:  
Diciembre de 2018**  
**Página 3 de 8**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN**

<p>Proceso de apoyo diagnóstico y terapéutico</p>		<p>Notificación y reporte de eventos adversos</p> <p>Cadena de custodia</p> <p>Valoración médica para el egreso</p> <p>Realizar egreso</p> <p>Identificación de riesgos del proceso</p>	<p>Notificación de eventos de salud pública.</p> <p>Certificado de nacido vivo o defunción</p> <p>Fórmula médica, ordenes de exámenes de laboratorio, ordenes de exámenes de imágenes diagnóstica, cita de atención por consulta externa y/o cita revisión control postoperatorio, orden para procedimientos, incapacidades, licencia de maternidad.</p> <p>Recomendaciones al paciente</p> <p>Egreso</p> <p>Alta voluntaria</p>	<p>Proceso Ingreso y egreso</p> <p>Proceso Gestión financiera</p> <p>Entes de control</p> <p>Proceso de apoyo diagnóstico y terapéutico</p> <p>Servicio farmacéutico</p>
---	--	---	--	--

<p>Elaboró: José Vargas (Médico) Susana Madrid (Auxiliar enfermería), Camila Varela (Auxiliar enfermería), Daniela Rodríguez (Auxiliar enfermería)</p>	<p>Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente</p>	<p>Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente</p>
<p>Fecha: Diciembre de 2018</p>	<p>Fecha: Diciembre de 2018</p>	<p>Fecha: Diciembre de 2018</p>



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:  
HO-HO-PR-01**  
**VERSIÓN: 01**  
**Fecha de  
elaboración:  
Diciembre de 2018**  
**Página 4 de 8**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN**

				Boleta de egreso (paz y salvo)	
				Remisión del paciente	
				Matriz de riesgos	
Proceso Gestión de calidad	Historia clínica diligenciada	V	Auditoría de la historia clínica	Informe auditoría interna	Entres de control
EPS	Orden de salida		Evaluar adherencia a guías	Informe auditoría externa	IPS, EPS
Entes de control	Fórmula médica, ordenes de exámenes de laboratorio, ordenes de exámenes de imágenes diagnóstica,		Auditoría interna, externa y de EPS	Informe auditoría médica	Proceso Gestión de la calidad
Proceso Gestión sistema de información	cita de atención por consulta externa y/o cita revisión control postoperatorio, orden para procedimientos, incapacidades, licencia de maternidad.		Seguimiento a riesgos	Informe análisis de indicadores	Proceso Planeación directiva
Proceso de urgencias	Indicadores		Investigación de eventos adversos.	Informe de seguimiento a riesgos	
			Análisis de indicadores	Reporte de satisfacción del usuario	
			Aplicación encuestas de satisfacción al usuario		

Elaboró: José Vargas (Médico) Susana Madrid (Auxiliar enfermería), Camila Varela (Auxiliar enfermería), Daniela Rodríguez (Auxiliar enfermería)	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:  
HO-HO-PR-01**  
**VERSIÓN: 01**  
**Fecha de  
elaboración:  
Diciembre de 2018**  
**Página 5 de 8**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN**

	Matriz de riesgos				
Proceso gestión de Calidad	Tratamiento del servicio no conforme	<b>A</b>	Control del servicio no conforme	Acciones de mejoramiento	Planeación directiva
Proceso Gestión SIAU	Informes de auditoría		Toma de acciones correctivas y de mejora	Planes de mejoramiento	Gestión de la calidad
	Informes de gestión		Elaboración del plan de mejoramiento		Entes de control
	PQRSF				EPS
<b>Recursos</b>					
<b>Talento Humano</b>		<b>Infraestructura</b>		<b>Ambiente de Trabajo</b>	
Médico general Médico especialista Auxiliar enfermería Enfermera profesional Camillero Facturador		Equipo de cómputo e instalaciones locativas. Área hospitalización adultos Área hospitalización pediatría Área hospitalización obstetricia Estación de enfermería Sala de procedimientos Área limpia Área sucia Área facturación  Software: servinte		Condiciones adecuadas de ergonomía, ruido, temperatura, humedad, iluminación y demás aspectos que afecten el desempeño laboral.	

Elaboró: José Vargas (Médico) Susana Madrid (Auxiliar enfermería), Camila Varela (Auxiliar enfermería), Daniela Rodríguez (Auxiliar enfermería)	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:  
HO-HO-PR-01**

**VERSIÓN: 01**

**Fecha de  
elaboración:  
Diciembre de 2018**

**Página 6 de 8**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN**

<b>Indicador</b>	<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
Tasa giro cama	Eficiencia	Número total de egresos hospitalarios registrados en el servicio por mes /Número total de camas disponibles	Mensual	Subgerente de calidad. Coordinador hospitalización.
Promedio días de estancia	Efectividad	Total de días de estancia por mes/Total de egresos por mes	Mensual	Subgerente de calidad. Coordinador hospitalización.
Porcentaje de infección asociadas a la atención en salud (IAAS)	Eficacia	Número de pacientes con infección asociada a la atención en salud en el servicio/ número de pacientes hospitalizados	Trimestral	Subgerente de calidad. Coordinador hospitalización. Jefe de enfermería
Proporción de eventos adversos en Hospitalización	Eficacia	Número total de eventos adversos reportados y gestionados/ número total de eventos Adversos reportados* 100	Mensual	Subgerente de calidad. Control interno
Porcentaje de mortalidad después de 48 horas	Eficiencia	Número total de pacientes hospitalizados que fallecen después de 48 horas del ingreso / Número total de pacientes hospitalizados	Mensual	Subgerente de calidad. Coordinador hospitalización. Jefe de enfermería

Elaboró: José Vargas (Médico)  
Susana Madrid (Auxiliar enfermería), Camila Varela (Auxiliar enfermería), Daniela Rodríguez (Auxiliar enfermería)

Fecha: Diciembre de 2018

Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Diciembre de 2018

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:  
HO-HO-PR-01**

**VERSIÓN: 01**

**Fecha de  
elaboración:  
Diciembre de 2018**

**Página 7 de 8**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN**

Porcentaje de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días	Efectividad	Número total de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización antes de 15 días por la misma causa en el periodo / Número total de egresos vivos en el periodo	Mensual	Subgerente de calidad , Coordinación de hospitalización y jefe de enfermería
Porcentaje de Mortalidad Materna	Eficiencia	Número de muertes de maternas por causas atribuibles al embarazo/Número total de nacidos vivos	Mensual	Subgerente de calidad , Coordinación de hospitalización y jefe de enfermería
Porcentaje de flebitis asociada a catéter periférico	Eficacia	Pacientes con flebitis asociada a catéter venoso periférico en el servicio de hospitalización / Número de pacientes atendidos en el mes *100	Mensual	Subgerente de calidad , Coordinación de hospitalización y jefe de enfermería
Tasa de pacientes que desarrollan úlceras por presión en el servicio	Eficiencia	Número de pacientes que desarrollan úlceras por presión dentro del servicio de hospitalización en el periodo / Total de pacientes hospitalizados en el periodo	Mensual	Subgerente de calidad , Coordinación de hospitalización y jefe de enfermería
Proporción de caídas de pacientes en el servicio de hospitalización.	Eficacia	Pacientes hospitalizados que sufrieron una caída / Total de pacientes hospitalizados en el periodo	Mensual	Subgerente de calidad , Coordinación de hospitalización y jefe de enfermería

Elaboró: José Vargas (Médico)  
Susana Madrid (Auxiliar enfermería), Camila Varela (Auxiliar enfermería), Daniela Rodríguez (Auxiliar enfermería)

Fecha: Diciembre de 2018

Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Diciembre de 2018

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN

CÓDIGO:  
HO-HO-PR-01

VERSIÓN: 01

Fecha de  
elaboración:  
Diciembre de 2018

Página 8 de 8

**Riesgos:** Ver matriz de riesgos del proceso

**Normativa aplicable:** Ver normograma institucional

**Manuales y Procedimientos relacionados en el SGC:**

Nombre
Procedimiento de Hospitalización
Procedimiento de Ronda Médica
Procedimiento de Sala de Partos

**Control de cambios:**

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Responsable
01	Diciembre de 2018	Se crea caracterización	José Vargas (Médico) Susana Madrid (Auxiliar enfermería), Camila Varela (Auxiliar enfermería), Daniela Rodríguez (Auxiliar enfermería)

Elaboró: José Vargas (Médico)  
Susana Madrid (Auxiliar enfermería), Camila Varela  
(Auxiliar enfermería), Daniela Rodríguez (Auxiliar  
enfermería)

Fecha: Diciembre de 2018

Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Diciembre de 2018

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Diciembre de 2018