



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN**

Código: 1130 - 13 - 047  
 Versión: 3  
 Fecha de Actualización: Abril de 2011  
 Elaborado por: Médico General Responsable del Área, Asesor auditoría médica

PROVEEDOR	ENTRADA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS SALIDAS	CLIENTES	DOCUMENTOS/REGISTROS	BASE LEGAL	ATRIBUTOS DE CALIDAD	INDICADORES	
Procedimiento de traslado del usuario del servicio de urgencias al servicio de hospitalización	Usuario comentado por el médico de urgencias	Usuario comentado por parte del medico de urgencias al medico de hospitalización de forma oportuna y pertinente	<b>Registro e ingreso del usuario al servicio de Hospitalización</b>	Usuario recibido, ingresado y ubicado en la unidad hospitalaria	Usuario recibido, ingresado y ubicado en forma segura, oportuna, pertinente y continua en la unidad hospitalaria	Procedimiento de Planeación del Cuidado y Tratamiento del usuario en el servicio de hospitalización	Registro de hospitalización abierto en la historia clinica del paciente en el software asistencial		Seguridad	Satisfacción en el servicio de hospitalización	
	Usuario entregado en el servicio de hospitalización	Usuario entregado por parte de la auxiliar de enfermería de Urgencias de forma segura, oportuna y pertinente (se incluye Consentimiento Informado)		Usuario y/o Familia informados	Usarioy/o su familia informados sobre su condición clínica y situaciones administrativas relacionadas de forma oportuna, pertinente y eficaz						
	Factura de Urgencias	Factura de urgencias realizada en forma oportuna y pertinente para abrir el registro de hospitalización		Registros clínicos y administrativos	Usuario y/o su Familia satisfechos con el servicio brindado durante el procedimiento						
EPS o IPS	Usuario remitido de otra IPS o EPS	Usuario remitido en forma segura, oportuna y pertinente de la EPS o IPS previamente autorizada		Listas de chequeo	Realizar registro de ingreso en Historia Clínica de forma oportuna y pertinente	Registro de situaciones administrativas de forma oportuna y pertinente	Usuario y/o su familia	Nota de ingreso al servicio del personal auxiliar de enfermería en la historia clinica del usuario en el software asistencial		Oportunidad	Indice combilano de satisfacción
Gestión del Recurso Humano	Recurso Humano	Recurso humano programado y entrenado en forma oportuna , pertinente y eficiente para la recepción del usuario						Registro del usuario en el libros de ingresos y egresos de excel			Percentage de reingresos al servicio de hospitalización
		Usuario con derechos verificados en forma oportuna y pertinente en el servicio de Hospitalización								Continuidad	
Gestión de bienes insumos y servicios	Insumos y medicamentos	Insumos y medicamentos seguros, oportunos, pertinentes y accesibles para la recepción del usuario								satisfacción	
Gestión de la Información	Software y Equipo de Computo	Software y equipos de computos accesibles, eficaces y eficientes para el registro e ingreso del paciente al servicio									
Gestión de la Tecnología	Equipos biomédicos	Equipos biomedicos pertinentes y seguros para el ingreso									
Gestión del Ambiente Físico	Ambiente Físico	Ambiente Físico seguro y pertinente para la recepción del usuario									
Comunicaciones	Formatos y Documentos relacionados con el ingreso	Formatos y Documentos relacionados con el ingreso disponibles de manera pertinente y continua en el servicio									
Procedimiento de registro e ingreso del usuario al servicio de hospitalización	Salidas del procedimiento de Ingreso y Registro	Expectativas de la salida del procedimiento de Ingreso y Registro	<b>Planeación y del y Ejecución del Cuidado y Tratamiento</b>	Usuario atendido: Rondas de Planeación de Cuidado y Tratamiento, Rondas Individuales, Evaluación de Necesidades, Perfil Farmacológico, Consentimiento Informado, Registros DANE, Registro Civil de Nacimiento	Usuario atendido en forma segura, oportuna, pertinente, continua, eficaz y eficiente	Procedimiento de salida y seguimiento del usuario del servicio de hospitalización	Plantillas de Historia Clínica para atenciones prestadas en el software asistencial		Seguridad	Mortalidad en hospitalización : General, Materna y Perinatal, Indice de Infecciones intrahospitalarias, Apgar <7 a los 5min en el RN, Desgarros vaginales grado 4, Indice de eventos adversos, PRUM	
Gestión del recurso Humano	Recurso Humano (incluyendo los de apoyo)	Recurso humano interdisciplinario programado y entrenado en forma oportuna , pertinente y eficiente para la realización de la Planeación y Ejecución del Cuidado y Tratamiento		Actividades de Promoción y Prevención realizadas	Actividades de PyP realizadas en forma segura, oportuna, pertinente, accesible, continua, eficaz y eficiente durante el procedimiento	Procedimiento de remisión del usuario del servicio de hospitalización	Registro de los cargos de insumos, medicamentos y procedimientos realizados durante la atención		Oportunidad	Fallas e incidentes realacionados con la oportunidad en la atención	
Gestión de la Información	Equipo de computo y Software Asistencial	Equipo de computo en buen estado y Software disponible para la realización de la Historia Clínica			Usuario y/o su Familia satisfechos con el servicio brindado durante el procedimiento	Proceso de Promoción y Prevención	Registro de la medición de las condiciones ambientales en el servicio		Perinencia	Estancias Adecuadas, Adherencia a Guías Clínicas, Procedimientos con Consentimiento Informado Calidad de la HC	
Gestión de bienes insumos y servicios	Insumos y medicamentos	Insumos y medicamentos seguros, oportunos, pertinentes y accesibles para la atención del usuario		Usuario y/o Familia informados	Usuario informado sobre sus condiciones de sadul, tiempo aproximado de hospitalización, dieta, tratamiento y aspectos admisnistrativos en forma oportuna, pertinente y eficaz	DANE, Registraduría Civil y Notarías	Consentimiento Informado		Accesibilidad	Proporción de Usuarios con Perfil farmacologico	
Gestión de la Tecnología	Equipos biomedicos	Equipos biomedicos calibrados y necesarios para la atención		Recién Nacido	Recién Nacido atendido en forma segura, oportuna, pertinente y continua		Partograma		Continuidad	Evaluación de Necesidades Educativas	
Gestión del Ambiente Físico	Ambiente Físico	Ambiente Físico seguro y pertinente para la atención del usuario y su familia		Registros clínicos y administrativos	Registros clínicos y administrativos diligenciados en forma oportuna y pertinente en el software de la Organización	Usuario y/o su familia	Revisión de Carro de Paro		Eficiencia	Estancias prolongadas	

Proceso de Promoción y Prevención	Actividades de Promoción y Prevención	Actividades de Promoción y Prevención realizadas en forma segura, oportuna, pertinente, accesible, continua y eficiente		Registros DANE y Registro Civil diligenciados en forma oportuna y pertinente		Formato de remisión de muestras a laboratorio	Satisfacción	Satisfacción del Usuario en el servicio	
Comunicaciones	Formatos y Documentos relacionados con el ingreso	Formatos y Documentos relacionados con la Planeación y Ejecución del Cuidado y Tratamiento disponibles de manera pertinente y continua en el servicio		Insumos y medicamentos utilizados		Kardex			
				Conducta definida luego de Atención: Continúa hospitalizado, Alta o Remisión		Formato de entrega de turnos			
				Paciente que fallece		Registros DANE y Registro Civil de Nacimiento			
Procedimiento de Planeación y Ejecución de Cuidado y Tratamiento	Usuario con orden de alta	Conducta definida e informada luego de la atención de manera segura, oportuna y pertinente	<b>Salida y Seguimiento</b>	Usuario con egreso y seguimiento realizados	Proceso de Consulta Externa	Software asistencial: registro de epicrisis, cita posegreso y llamada posventa	Seguridad	Eventos adversos relacionados con el procedimiento	
Gestión del recurso Humano	Recurso humano del servicio	Disponibilidad de Recurso humano competente y eficiente para realizar el procedimiento (incluyendo los servicios de apoyo)			Usuario y/o su Familia satisfechos con el servicio brindado durante el procedimiento	Usuario y/o su familia	Encuestas de Satisfacción	Oportunidad	Tiempo para el Egreso luego del alta
Gestión de la Información	Equipo de Cómputo y Software Asistencial	Equipo de computo en buen estado y Software disponible para la realización del procedimiento			Usuario y/o Familia informados en forma oportuna y pertinente del Plan de Tratamiento y Cuidados en el Hogar así como de su seguimiento luego del egreso	EPS y Aseguradoras		Pertinencia	Calidad de la Historia Clínica, Proporción de Egresos con Epicrisis
Gestión de bienes insumos y servicios	Medicamentos e insumos	Medicamentos e insumos seguros, pertinentes y accesibles para continuar con el alta del usuario			Registros clínicos y administrativos diligenciados en forma oportuna y pertinente en el software de la Organización	Gestión del Recurso Financiero	Facturación realizada en software de la Organización	Accesibilidad	Fallas, incidentes y eventos relacionados con el procedimiento de salida y seguimiento
Gestión de la Tecnología	Equipos biomédicos	Equipos biomédicos en buen estado para continuar con el procedimiento			Remisión a Programas de Promoción y Prevención	Proceso de Promoción y Prevención	Formatos de Pregúnteme por PyP	Continuidad	Vacunación del RN al egreso, RN con cita de revisión en los primeros 3 días, Proporción de Llamadas Posventa realizadas
Gestión del Ambiente Físico	Ambiente Físico	Ambiente Físico seguro para realizar el procedimiento de salida			Paciente que fallece ubicado en sala de transición			Eficiencia	Egresos del servicio, Glosas relacionadas con mala facturación en el servicio
Comunicaciones	Medios de Comunicación	Medios de comunicación oportunos, pertinentes, accesibles y eficaces para realizar el procedimiento de salida y seguimiento						Eficacia	Reingresos al servicio de Hospitalización, Adherencia al Posegreso
								Satisfacción	Satisfacción del Usuario
Procedimiento de planeación del cuidado y tratamiento del usuario en el servicio de Hospitalización	Usuario con conducta de remisión definida	Usuario y/o su familia informado sobre el proceso de remisión	<b>Remisión desde Hospitalización</b>	Usuario remitido	Usuario y/o su familia	Registro completo del proceso de remisión en la historia clínica en el software asistencial	Oportunidad	Oportunidad en el transporte de ambulancia	
Proceso de gestión de la información	Historia clínica completa	Orden de remisión hecha en el software asistencial			Usuario y/o Familia informados	IPS Niveles superiores de atención	Registro del usuario con datos completos en el libro de remisiones	Seguridad	Eventos adversos presentados durante el procedimiento
EPS y Aseguradoras	Directorio de IPS y Aseguradoras (Red para Remisión)	Directorio completo y actualizado para realizar las llamadas a los diferentes niveles de atención Red de remisión eficaz			Historia y Registros diligenciados	Aseguradoras y las entidades de vigilancia y control	Formato de traslado de usuarios en ambulancia	Oportunidad	Oportunidad en la remisión, Oportunidad en el Transporte de la Ambulancia
Proceso de gestión de bienes insumos y servicios	Equipo de computo y comunicaciones	Equipo de computo y comunicaciones en buen estado y disponible					factura física	Pertinencia	Calidad de la Historia Clínica Remisiones pertinentes Epicrisis realizadas
Gestión de bienes insumos y servicios	Insumos y medicamentos	Insumos y medicamentos en buen estado y disponibles para la remisión del usuario						Continuidad	Proporción de contrarreferencias Llamadas posventa realizadas
	Ambulancia para traslado de pacientes	Ambulancia disponible y en buen estado para el traslado del usuario						satisfacción	Satisfacción del Usuario
Proceso de gestión del recurso humano	Recurso humano	Recurso humano suficiente y competente para todo el proceso de remisión			Facturación de servicios				
	Facturación	Cargos completos de todos los insumos, medicamentos y procedimientos realizados en la atención			Llamada pos venta		Llamada posventa realizada en forma oportuna y pertinente		
Gestión de la Tecnología	Equipos biomedicos	Equipos biomedicos calibrados y necesarios para el transporte							