

| | | | |
|---|--|--|------------------------|
|  | ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA | | Código: GAS-HO-Ca- 001 |
| | NIT: 892170002-1 | | Versión: 01 |
| | | | Fecha: 14/01/2025 |
| CARACTERIZACION DE PROCESO | | | Página: 1 de 1 |

| TIPO DE PROCESO | | | |
|-----------------|----------|----------|------------|
| Estratégico | Misional | X | Apoyo |
| | | | Evaluación |

| | |
|---------------------------------|---|
| PROCESO: | HOSPITALIZACION |
| Objetivo: | Garantizar la atención integral, segura y de calidad a los pacientes hospitalizados, mediante el cumplimiento de los estándares normativos y la aplicación de protocolos institucionales, promoviendo la recuperación de la salud y el bienestar del paciente. |
| Alcance: | Este proceso incluye la recepción, admisión, cuidado integral, tratamiento médico, seguimiento clínico, egreso del paciente y registro adecuado de la atención brindada. Aplica a todos los pacientes ingresados en las áreas de hospitalización del hospital. |
| Políticas de operación: | <ul style="list-style-type: none"> Cumplir con los estándares del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC) y normatividad vigente. Priorizar la seguridad del paciente mediante la implementación de programas de humanización, prevención de eventos adversos y adherencia a protocolos. Garantizar la disponibilidad de recursos humanos capacitados, equipos biomédicos, medicamentos e insumos necesarios. Proveer una atención integral centrada en el paciente y su familia. |
| Responsable del proceso: | Coordinador del Servicio de Hospitalización del Hospital San Agustín de Fonseca. |

| Participantes del proceso | DEPENDENCIA | CARGO |
|---------------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| | Área de Hospitalización | Coordinador de Hospitalización |
| | Equipo Médico | Personal médico |
| | Equipo de Enfermería | Enfermeros y auxiliares de enfermería |
| | Soporte Administrativo | Auxiliares administrativos |
| | Oficina de Calidad | Responsable de calidad |

| PROVEEDOR-PROCESO | | ENTRADA | CICLO PHVA | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | SALIDA | CLIENTE-PROCESO | |
|--|---|--|------------|--|---|---|---|---|
| Interno | Externo | Insumo | | | | Producto y/o Servicio | Interno | Externo |
| procesos de atención ambulatoria, urgencias, y partos, salud pública | usuarios y sus familias, EAPB, entes de vigilancia y control, otras IPS, referencia contra referencia | <ul style="list-style-type: none"> Protocolos de atención y guías clínicas. Manual de procedimientos de hospitalización. | P | <ul style="list-style-type: none"> Programación del recurso humano, gestión de recursos, alistamiento y disponibilidad del equipo biomédico, coordinación con los servicios de apoyo diagnóstico, | Coordinador del Servicio de hospitalización Y auditor de calidad del Hospital San Agustín de Fonseca. | <ol style="list-style-type: none"> Pacientes estabilizados y en recuperación según plan médico. Egresos hospitalarios documentados y registrados. | . Áreas asistenciales y administrativas del hospital. | Pacientes, familiares, EPS, entes de control. |

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

| | | |
|--|---|--|
|  | ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1 | Código: GAS-HO-Ca- 001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025 |
| | CARACTERIZACION DE PROCESO | Página: 2 de 1 |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Normativa nacional e institucional (Resolución 3100 de 2019, Ley 1438 de 2011). • Historia clínica del paciente. • Órdenes médicas, interconsultas y prescripciones. • Insumos médicos (medicamentos, dispositivos, material médico quirúrgico). • Equipos biomédicos calibrados y en funcionamiento. • Camas hospitalarias y | <p>terapéutico y servicios de apoyo logístico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir capacidad instalada y determinar la demanda de servicios • Establecer protocolos de atención y cuidado para pacientes hospitalizados • Programar capacitaciones periódicas para el personal asistencial. • Definir indicadores de calidad y satisfacción del servicio. | <ol style="list-style-type: none"> 3. Historias clínicas completas y correctamente diligenciadas. 4. Informes de indicadores de calidad y gestión del servicio. 5. Planes de egreso claros y entendidos por el paciente y su familia. 6. Notificaciones de eventos adversos y enfermedades de interés en salud pública. 7. Atención humanizada y | | |
|--|--|--|---|--|--|

| | | | |
|--|---|--|------------------------|
|  | ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1 | | Código: GAS-HO-Ca- 001 |
| | | | Versión: 01 |
| | | | Fecha: 14/01/2025 |
| CARACTERIZACION DE PROCESO | | | Página: 3 de 1 |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|--------------------------|--|--|
| | | mobiliario médico. <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de información para registros y seguimiento clínico. • Recursos humanos capacitados (médicos, enfermeros, auxiliares). • Programas de capacitación y actualizaciones del personal. • Planes de egreso y seguimiento post-hospitalario. • Programas de seguridad del paciente y humanización. • Planes de contingencia para emergencias hospitalarias. • Normas de bioseguridad y control de infecciones. | H | <ul style="list-style-type: none"> • Admitir pacientes al servicio de hospitalización, registrando sus datos. • Aplicar tratamientos médicos según órdenes • Realizar controles y monitoreo clínicos periódicos. • Brindar educación al paciente y su familia sobre el estado de salud y cuidados requeridos • Garantizar el uso adecuado de insumos, equipos y medicamentos • Registrar correctamente la evolución del paciente en la historia clínica. • Aplicar protocolos de seguridad del paciente • Notificación de eventos adversos | | centrada en el paciente. | | |
|--|--|---|---|--|--|--------------------------|--|--|


www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1 | Código: GAS-HO-Ca- 001 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 14/01/2025 |
| | CARACTERIZACION DE PROCESO | Página: 4 de 1 |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de calidad y desempeño del servicio. • Espacios físicos adecuados para hospitalización. • Suministro de servicios básicos (agua, energía, oxígeno medicinal). • Material educativo para pacientes y familias. • Formularios y registros administrativos. | V | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el cumplimiento de protocolos y guías clínicas en el servicio. • Monitorear indicadores de calidad y tiempo promedio de hospitalización. • Revisar eventos adversos y realizar análisis de su impacto. • Realizar el seguimiento y medición de la gestión del proceso, generando los informes de evaluación de la gestión e indicadores, retroalimentados con los informes de Gestión de Calidad, de control interno y auditoría externa | | | | |
|--|--|--|---|---|--|--|--|--|

| | | |
|--|---|--|
|  | ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1 | Código: GAS-HO-Ca- 001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025 |
| | CARACTERIZACION DE PROCESO | Página: 5 de 1 |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|--|--|--|
| | | | A | Realizar e implementar los planes de Mejoramiento por proceso, Individual o institucional, para prevenir los riesgos potenciales de la actividad de hospitalización | | | | |
|--|--|--|---|---|--|--|--|--|

| DOCUMENTOS ASOCIADOS | RIESGOS | INDICADORES | REQUISITOS APLICABLES |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Manual de procedimientos de hospitalización. Guías de práctica clínica. Registros de evolución clínica. Protocolos de seguridad del paciente. Normograma institucional. Plan de egreso hospitalario. | <ul style="list-style-type: none"> Infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS). Retrasos en la administración de medicamentos o tratamientos. Baja adherencia a protocolos clínicos. Eventos adversos relacionados con equipos biomédicos o insumos. | <ul style="list-style-type: none"> Tiempo promedio de estancia hospitalaria (días). Tasa de infecciones asociadas a la atención en salud (%). Tasa de adherencia a protocolos clínicos (%). Índice de satisfacción del usuario (%). Giro cama % de eventos adversos. | <ul style="list-style-type: none"> Resolución 3100 de 2019 (Estándares de Habilitación en Salud). Ley 1438 de 2011 (Reforma al Sistema General de Seguridad Social en Salud). Políticas y lineamientos del Ministerio de Salud. Guías de práctica clínica del Ministerio de Salud. |

| RECURSOS REQUERIDOS | | |
|--|---|--|
| Humanos | Físicos y Tecnológicos | Financieros |
| Médicos, enfermeros, auxiliares administrativos, personal de apoyo.. | Equipos biomédicos, camas hospitalarias, insumos médicos. | Presupuesto asignado para medicamentos, insumos y mantenimiento. |

| CONTROL DE CAMBIOS | | | |
|--------------------|------------|--|---|
| Versión | Fecha | Ítem Modificado | Descripción del cambio |
| 01 | 14/01/2025 | En el formato se actualiza el encabezado | Se actualiza logo institucional y encabezado de formato según el nuevo sistema de gestión de la calidad de la institución. Documento nuevo. |
| | | | |

| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
|-------------------|-------------------|-------------------------------|
| ERIKA EGEA ROBLES | COMITÉ DE CALIDAD | DIANA MILENA MOLINA PEÑARANDA |

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1 | Código: GAS-HO-Ca- 001 |
| | | Versión: 01 |
| | CARACTERIZACION DE PROCESO | Fecha: 14/01/2025 |
| Página: 6 de 1 | | |

| | | |
|--------------------|----------------|----------------|
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| AUDITOR DE CALIDAD | | GERENTE |