



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

HOSPITALIZACIÓN



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

Contenido	PÁGINA
HOJA DE APROBACIÓN	4
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	5
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	6
1. Introducción	6
2. Uso y Actualización	6
3. Objetivo del manual	7
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	7
1 Descripción del Proceso	7
1.1 Objetivo	7
1.2 Descripción del Proceso "Hospitalización"	7
1.2.1 Objetivo del Proceso	7
1.2.2 Normas Generales	7
2 Procedimientos Incluidos	10
2.1 "Asignación de Cama Para Hospitalización"	10
2.1.1 Normas del Procedimiento	10
2.1.2 Descripción del Procedimiento	11
2.1.3 Diagrama de Flujo	12
2.2 "Recepción de Documentos Para Hospitalización "	13
2.2.1 Normas del Procedimiento	13
2.2.2 Descripción del Procedimiento	13
2.2.3 Diagrama de Flujo	15
2.3 "Recepción de Pacientes Ambulatorios Para Hospitalización"	16
2.3.1 Normas del Procedimiento	16
2.3.2 Descripción del Procedimiento	16
2.3.3 Diagrama de Flujo	18
2.4 "Recepción de Pacientes de Emergencia Para Hospitalización"	19
2.4.1 Normas del Procedimiento	19
2.4.2 Descripción del Procedimiento	19
2.4.3 Diagrama de Flujo	21
2.5 "Recepción de Pacientes de Otros Centros Para Hospitalización"	22
2.5.1 Normas del Procedimiento	22
2.5.2 Descripción del Procedimiento	22
2.5.3 Diagrama de Flujo	24
2.6 "Ingreso de Pacientes al Servicio de Hospitalización"	25
2.6.1 Normas del Procedimiento	25
2.6.2 Descripción del Procedimiento	25



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2.6.3	Diagrama de Flujo	26
2.7	“Traslado de Pacientes a Otros Hospitales del ISSS”	27
2.7.1	Normas del Procedimiento	27
2.7.2	Descripción del Procedimiento	27
2.7.3	Diagrama de Flujo	29
2.8	“Egreso de Pacientes de Hospitalización”	31
2.8.1	Normas del Procedimiento	31
2.8.2	Descripción del Procedimiento	32
2.8.3	Diagrama de Flujo	34



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

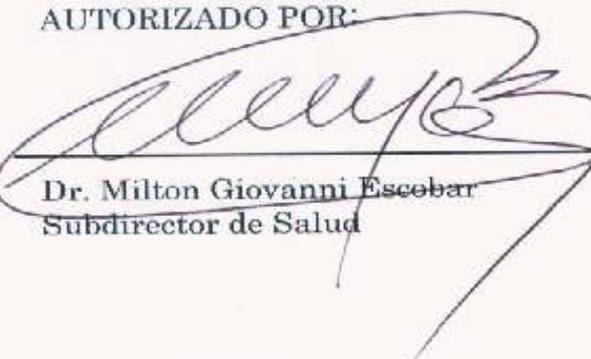


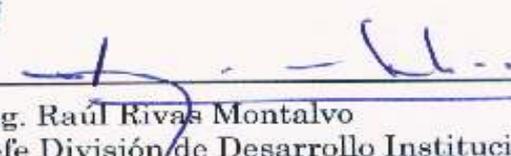
HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Octubre de 2010

AUTORIZADO POR:



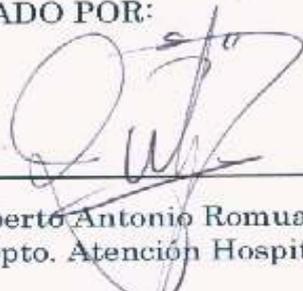

Dr. Milton Giovanni Escobar
Subdirector de Salud

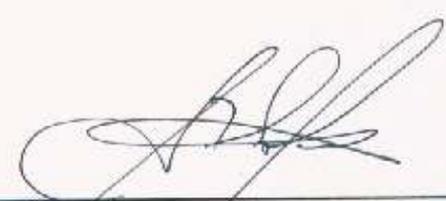

Ing. Raúl Rivas Montalvo
Jefe División de Desarrollo Institucional



REVISADO POR:




Dr. Roberto Antonio Romualdo González
Jefe Depto. Atención Hospitalaria


Dr. Salvador Alexis Herrera
Colaborador Técnico en Salud II



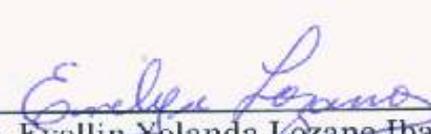

Ing. Roxana I. Torres de Irahe
Colaborador Técnico en Salud I


Lic. Beatriz Estrada de Carbajal
Jefe Departamento de Gestión de Calidad Institucional




Ing. Jorge Baires Orellana
Jefe Sección Normas y Manuales

ELABORADO POR:


Lic. Evellin Yolanda Lozano Ibarra
Analista de Desarrollo Institucional





NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Acuerdo D. G. N° 2003-05-0859	Depto. Desarrollo Institucional	Encargado Proceso Centros de Atención ISSS
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Mayo 2003	Fecha: Noviembre 2003	Fecha: Noviembre 2003

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

División de Desarrollo y Planificación Institucional	Depto. Desarrollo Institucional	Dr. José Eduardo Avilés Flores	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Julio 2007	Fecha: Abril 2008	Fecha: Octubre 2008	

MODIFICACIÓN:

Hallazgo N° 4 de Auditoría Interna	Evellin Y. Lozano Ibarra	Dr. Milton Giovanni Escobar	2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Septiembre 2010	Fecha: Septiembre 2010	Fecha: Octubre 2010	

MODIFICACIONES: incorporación en normativa general del Proceso lo referente a cálculo de tiempo para establecer el Costo Día Cama.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Introducción

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del ISSS, Mayo 2008 en el Capitulo III Actividades de Control (Documentación, actualización y divulgación de políticas y procedimientos, Artículos del 48 al 51), Capitulo V Normas Relativas al Monitoreo (Monitoreo sobre la Marcha, Artículo 102), así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este Manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser elaboradas a iniciativa de los Funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este Manual será el patrón bajo el cual operarán las Dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del Manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un Manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

2. Uso y Actualización

Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del Manual para consulta y análisis del trabajo.

El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el Manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.

Las Jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los Procesos.

Las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente una vez al año con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional (serán permitidas más de una vez al año siempre que exista un acuerdo de Dirección General que lo ampare), quien será responsable de documentar y distribuir los Procesos actualizados a los tenedores del Manual, para ello existe un registro de actualizaciones donde aparece un apartado que muestra la creación del documento y quienes participaron en la elaboración del mismo; además contará con otro apartado que muestra el registro de actualizaciones



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

que indica igualmente quienes participan en la actualización del documento y las causas de la modificación.

3. Objetivo del manual

El Manual de Normas y Procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía al personal en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los Procesos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los Procesos.
- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en la administración y control de los Procesos del Instituto.

CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1 Descripción del Proceso

1.1 Objetivo

Servir de guía para el desarrollo lógico, ordenado y eficiente de los procedimientos que realiza el personal que participa en el proceso de Hospitalización, especialmente como documento de inducción para el personal nuevo que ingrese a formar parte de esta dependencia.

1.2 Descripción del Proceso “Hospitalización”

1.2.1 Objetivo del Proceso

Realizar las actividades referentes al ingreso y egreso de Pacientes del ISSS, en forma eficiente, eficaz y oportuna, cuando éste requiera ser hospitalizado.

1.2.2 Normas Generales

1. Los procedimientos de este Proceso, además de ser aplicados a los Pacientes que serán ingresados para la realización de Procedimientos Médicos, deberán ser aplicados a sus Donantes en el caso de Transplante de Órganos.

Todo el Personal que brinda una atención directa al Paciente, deberá de identificarse por su nombre y dirigirse de forma cortés y amable al Paciente.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2. El Paciente donante será ingresado en los registros del Hospital relacionándolo con el Paciente Derechohabiente.
3. La Unidad de medida con la cual se calculará el período de hospitalización de un paciente será la “Hora Cama ”
4. Para el cálculo del período de hospitalización de un paciente se tomará el tiempo de estancia partiendo de la fecha y hora que contenga la “Hoja de Observaciones y Cuidados de Enfermería”, referente a la recepción del paciente en el servicio de hospitalización.
5. Todo Paciente que ingrese a los diferentes servicios de Hospitalización deberán ser identificados con un brazaletes que contiene su nombre completo y número de afiliación el cual deberá ser elaborado por la Recepcionista.
6. La Orden de Hospitalización y Alta, la Referencia Médica y la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica deberán estar libres de borrones, tachaduras y enmendaduras.

No se deberá escribir ni justificar inconsistencias en la Orden de Hospitalización y Alta, ya que obligará a llenar de nuevo los documentos.

7. Previo al ingreso de pacientes (Beneficiarios) a Hospitalización, los empleados del ISSS deberán presentar el formulario de Compromiso de Pago debidamente firmado el cual será otorgado en el Centro de Atención donde le brindarán el servicio, además el Carnet de Beneficiario de Empleado, Carnet de Trabajador del ISSS y Certificación Patronal vigente a Recepcionista.

El Beneficiario deberá entregar una copia del convenio al Recepcionista en el momento de ingresar al Hospital, excepto en casos de emergencia.

8. El ingreso al Servicio de Hospitalización de Pacientes no afiliados, cubiertos por convenios especiales, deberá ser autorizado por el Director General del ISSS, según lo establecido en: Convenio Especifico entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social para la provisión de servicios de salud, 29 de Agosto de 2007 e Instructivo para la operativización de convenio para la prestación de servicios de salud entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Febrero 2008.

Esta autorización deberá ser entregada al Recepcionista previo al ingreso del Paciente.

El original de la autorización deberá ser integrada al Expediente Clínico del Paciente y el duplicado deberá ser archivado en el archivo de Recepción y/o Servicio correspondiente.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

9. Cada Servicio será el responsable de custodiar el Expediente Clínico, mientras el Paciente se encuentre en atención dentro del Hospital.
10. Será necesario emitir dos Tarjetas de Visitas por Paciente para permitir la entrada de personas a visitar Pacientes en el Hospital.

Las Tarjetas de Visitas deberán llevar el sello del Jefe de Recepción y/o Conserje y tendrán validez solamente para el período que el Paciente se mantenga ingresado en el Hospital.

11. El Médico que autoriza el alta de los Pacientes será el responsable de emitir una Referencia Médica cuando lo considere necesario y deberá mantener actualizado el Registro de Referencias Médicas.
12. Todas las altas a Pacientes deberán ser autorizadas por el Médico durante las primeras horas de cada jornada de trabajo (7: 00 a.m. – 9: 00 a.m.), con el propósito de agilizar la rotación de Pacientes en Hospitalización.

13. La Referencia Médica y/o examen especializado que lo requiera, deberá ser autorizada por el Jefe Médico inmediato del Centro de Atención donde se encuentre trabajando el Médico que la elabora.
En casos especiales y a juicio del Médico, se podrán dar Altas a Pacientes fuera del horario establecido, siempre que el Paciente lo solicite (En Hoja de Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica, Orden de Hospitalización y Alta y Hoja de Evolución del Caso) y lo amerite, previa explicación de las condiciones y complicación del caso.

El personal asignado en la Recepción Central, deberá solicitar a El Personal de Enfermería responsable de Servicio, todas las altas de Pacientes que se generen.

14. El original y duplicado de la Referencia Médica deberá ser entregada al Paciente para solicitar la consulta con el Médico a quien fue referido. El triplicado de la Referencia Médica deberá ser integrada al Expediente Clínico del Paciente en el momento que se elabore.
15. La Secretaria Clínica y/o personal de enfermería, deberá enviar Informe de Ingreso y Egreso de Pacientes a Encargado de Estadística quien a su vez lo hará del conocimiento Director del Centro de Atención.
16. El Expediente Clínico del Paciente no afiliado, cubierto por convenios especiales, deberá ser entregado al Administrador del Hospital al ser dado de alta el Paciente. Posteriormente, él deberá entregar el Expediente Clínico a Sección Control de Costos entidad responsable de efectuar el cobro de los servicios proporcionados al Paciente.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

17. El Personal de Enfermería Jefe de Turno o el Personal Asignado, será el responsable de elaborar un Informe de Censo Diario de Pacientes ingresados hasta las cero horas y deberá enviarlo a Recepcionista y/o Encargado de Estadística.
18. En los Centros de Atención donde no exista el puesto de Recepcionista podrá apoyar en la gestión administrativa el Archivista.
19. En los Centros de Atención donde no exista el Área de Guardarropía se deberá entregar pertenencias del Paciente al familiar o acompañante en caso contrario las pertenencias serán custodiadas en Conserjería.

2 Procedimientos Incluidos

1. Asignación de Cama para Hospitalización.
2. Recepción de Documentos para Hospitalización.
3. Recepción de Pacientes Ambulatorios para Hospitalización.
4. Recepción de Pacientes de Emergencia para Hospitalización.
5. Recepción de Pacientes de Otros Centros para Hospitalización.
6. Ingreso de Pacientes al Servicio de Hospitalización.
7. Transferencia de Pacientes a Otros Hospitales del ISSS.
8. Egreso de Pacientes de Hospitalización.

2.1 “Asignación de Cama Para Hospitalización”

2.1.1 Normas del Procedimiento

1. El Médico será responsable de indicar el ingreso del Paciente, generando con esto la solicitud de cama para hospitalizarlo.
2. La Orden de Hospitalización y Alta deberá ser anexada al Expediente Clínico de Hospitalización el día del ingreso Paciente.
3. La Orden de Hospitalización y Alta, Expediente Clínico y Paciente, deberá ser recibida por el personal de enfermería responsable del servicio donde se le asigne la cama para su hospitalización.
4. El Personal de Enfermería Jefe de Consulta Externa o El Personal de Enfermería Jefe de Emergencia según el caso, deberán informar al Médico sobre la asignación de la cama y mantener la Orden de Hospitalización y Alta para ser enviada junto con los documentos necesarios, al Servicio donde se recibirá al Paciente.
5. El Médico Jefe de Hospitalización y/o El Personal de Enfermería Supervisora de Turno serán los responsables de informar inmediatamente al Médico Tratante del Paciente la falta de disponibilidad de camas.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

6. El Médico Director de Turno y/o Medico Coordinador de Turno será el responsable de gestionar la disponibilidad de camas en otros Hospitales del ISSS, donde se pueda ingresar al Paciente en la fecha establecida por el Médico.
7. En caso de no haber disponibilidad de camas en el ISSS, el Médico Director de Turno y/o Medico Coordinador de Turno será el responsable de efectuar el trámite de reservación de cama en Hospitales externos al ISSS, donde se mantengan acuerdos de prestación de Servicios Hospitalarios.
8. Los ingresos en Hospitales Externos deberán ser efectuados siguiendo los procedimientos contemplados en este Proceso.

2.1.2 Descripción del Procedimiento

Médico de Consulta Externa y Emergencia

1. Elabora, firma y sella la Orden de Hospitalización y Alta.
2. Entrega el original y el duplicado de la Orden de Hospitalización y Alta a El Personal de Enfermería, Recepcionista y/o Secretaria Clínica de Hospitalización.

El Personal de Enfermería, Recepcionista y/o Secretaria Clínica

3. Solicita asignación de cama para Paciente
4. Entrega Paciente y Expediente Clínico a El Personal de Enfermería de Hospitalización

El Personal de Enfermería de Hospitalización

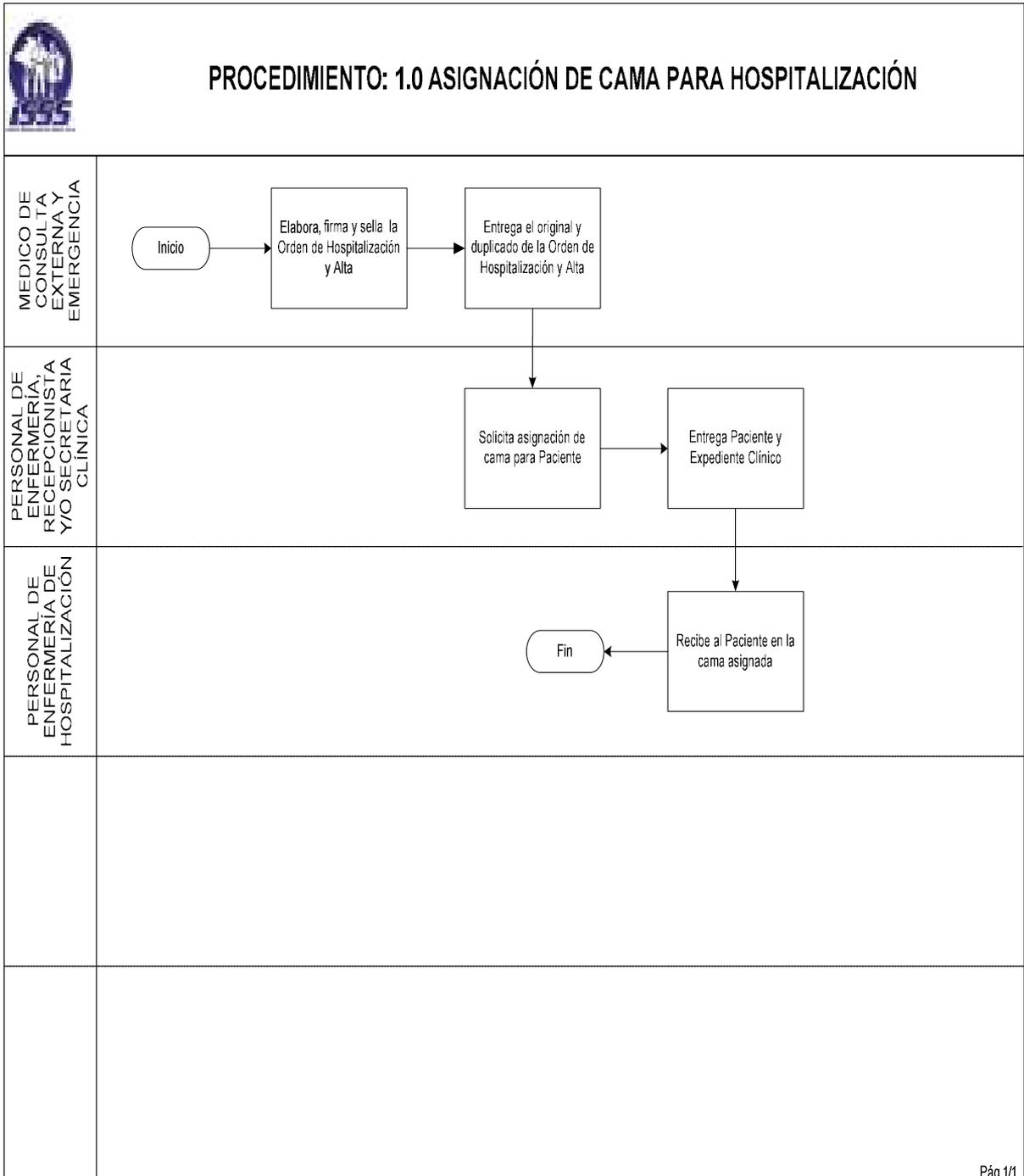
5. Recibe al Paciente en la cama asignada



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2.1.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2.2 “Recepción de Documentos Para Hospitalización “

2.2.1 Normas del Procedimiento

1. El Médico será el responsable de elaborar la Orden de Hospitalización y Alta, la Referencia Médica y la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica para ingresar Pacientes al Hospital.
2. La Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica deberá ser firmada por el Paciente, previa explicación del Médico sobre estado de salud, tratamiento y complicaciones; en caso de imposibilidad física de éste, el documento deberá ser autorizado por una persona responsable del Paciente y con capacidad legal para firmar en su nombre.
3. El Médico generará el proceso por el cual el Expediente Clínico, la Orden de Hospitalización y Alta y la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica serán recibidos en el Hospital donde se ingresará al Paciente a más tardar un día hábil antes de la fecha del ingreso.
4. El trámite del Expediente Clínico, la Orden de Hospitalización y Alta y la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica con inconsistencias detectados por el Recepcionista, deberá ser autorizado por el Jefe de Admisión y Registros Médicos.
5. El Recepcionista del Hospital será el responsable de dar seguimiento a los documentos rechazados con inconsistencias, para que sean corregidos y recibidos oportunamente y así completar el trámite requerido en la hospitalización del Paciente. De la misma forma, será el responsable de dar seguimiento a los documentos faltantes.
6. El Expediente Clínico al ser dado de alta el Paciente, deberá ser enviado al Archivo Clínico para su custodia y resguardo.
7. El Boletín de Remisión de Expediente Clínico entregado deberán ser archivadas en orden cronológico en el Archivo Clínico.

2.2.2 Descripción del Procedimiento

Recepcionista

1. Revisa el Expediente Clínico, la Orden de Hospitalización y Alta y la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica.
2. Si los documentos están correctos actualiza la Hoja de Movimiento de Pacientes Hospitalizados.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

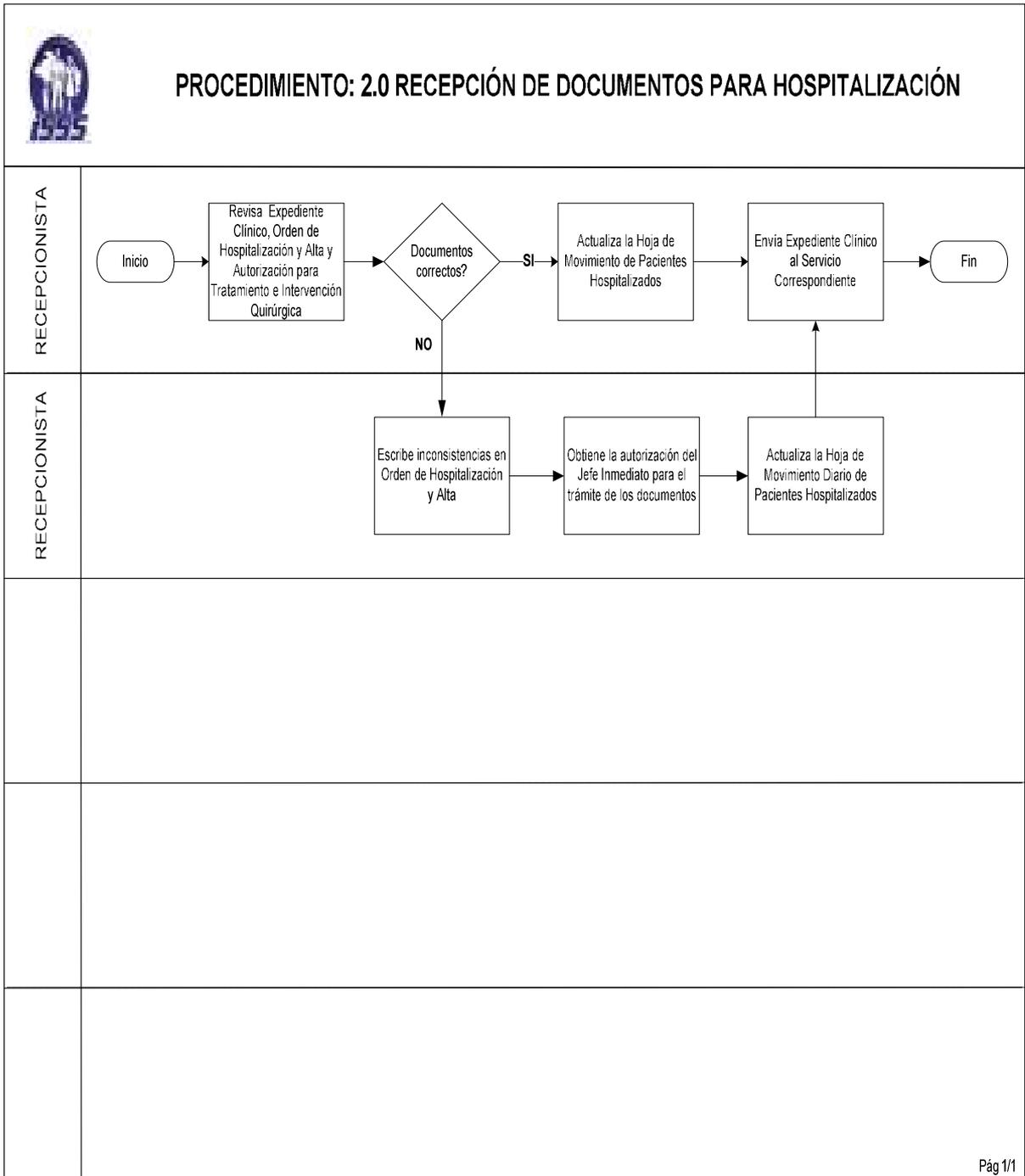
3. Envía el Expediente Clínico al Servicio correspondiente.
4. Si los documentos no están correctos escribe inconsistencia en el campo de observaciones de la Orden de Hospitalización y Alta.
5. Obtiene la autorización del Jefe inmediato para el trámite de los documentos.
6. Actualiza la Hoja de Movimiento Diario de Pacientes Hospitalizados.
7. Envía Expediente Clínico al Servicio correspondiente.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2.2.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2.3 “Recepción de Pacientes Ambulatorios Para Hospitalización”

2.3.1 Normas del Procedimiento

1. El Paciente deberá presentar la Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente, Tarjeta de Afiliación, Constancia de Cesantía (si estuviere cesante), Carta de 12 semanas (si se trata de la especialidad de Obstetricia) y los resultados de los Exámenes de Laboratorio y Gabinete (si los hubiera) para poder ser ingresado al Hospital.
2. Si el Paciente no se presenta al ingreso en la fecha establecida, el mismo día deberá enviarse el Expediente Clínico con Boletín de Remisión al Archivo Clínico del Centro de Atención que corresponda.
3. Si no hubieran camas disponibles el día del ingreso del Paciente, será el Medico de Servicio del Hospital quién se coordinara con el Medico del Servicio de Turno del Centro de Atención donde exista disponibilidad de cama el que deberá gestionar el ingreso temporal del Paciente.
4. El Paciente con la Certificación de Derechos y Cotizaciones vencida deberá presentar copia de planilla y en su defecto el Certificado Provisional.
5. La Hoja de Referencia y Retorno deberá ser archivada en orden cronológico en el Expediente Clínico del Paciente, por el responsable del archivo.
6. El Boletín de Remisión de Expediente Clínico deberá ser archivada en orden cronológico en el Archivo Clínico.
7. Cuando un Paciente ingrese al área hospitalaria deberá elaborarse el Certificado de Incapacidad Temporal por la Recepcionista.
8. El Personal de Enfermería de Consulta Externa será responsable de notificar al Paciente sobre la fecha, día, hora y preparación especial previa a su cirugía.

2.3.2 Descripción del Procedimiento

Recepcionista

1. Extrae el Expediente Clínico del archivo de Recepción.
2. Revisa la Tarjeta de Afiliación o Pensionado, la Certificación de Derechos y Cotizaciones y la hoja de Referencia y Retorno (si hubiera).
3. Consulta la Hoja de Movimiento Diario de Pacientes Hospitalizados.
4. Si los documentos no están correctos escribe inconsistencia en el campo de observaciones de la Orden de Hospitalización y Alta.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

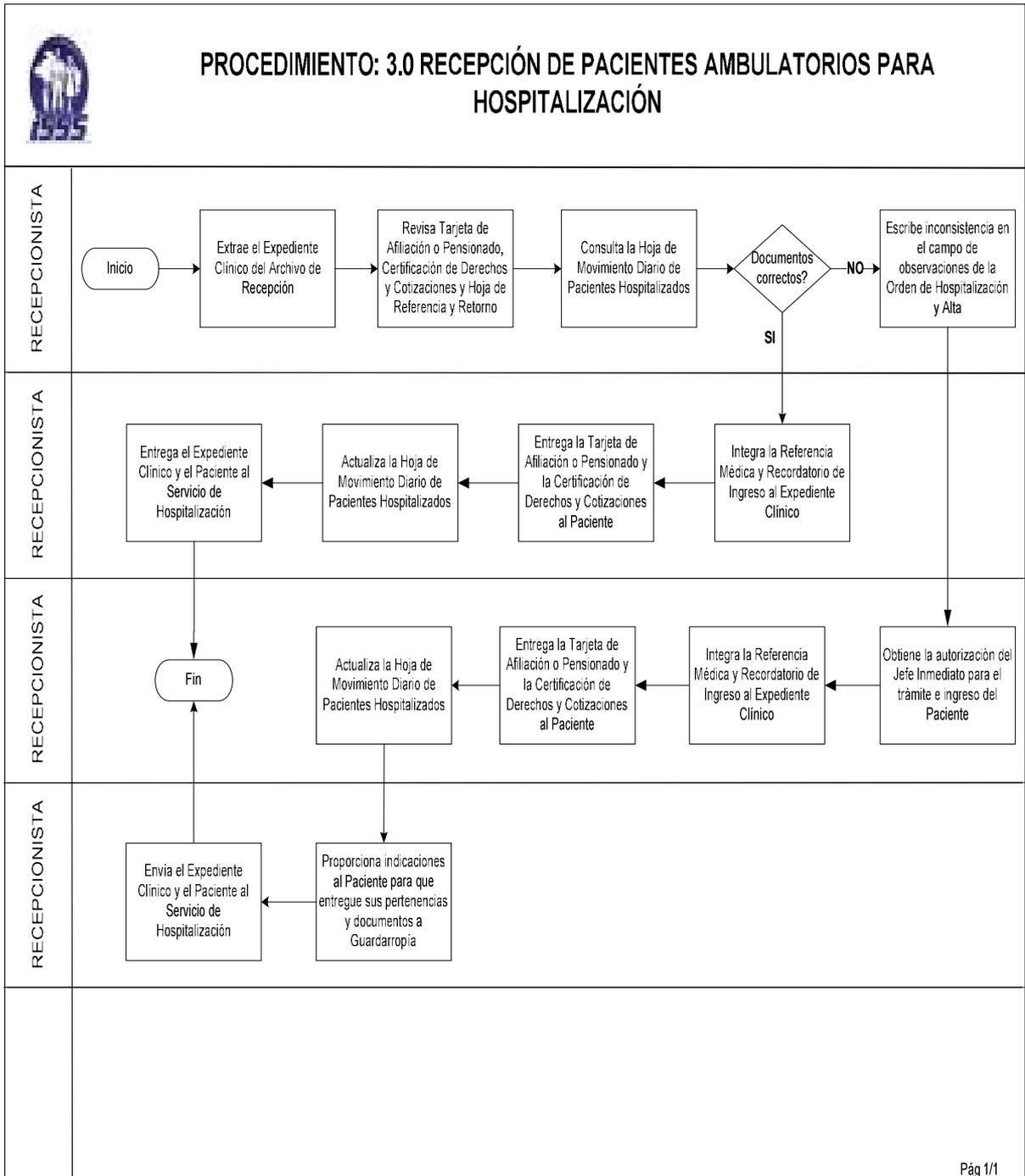
5. Obtiene la autorización del Jefe Inmediato para el trámite e ingreso del Paciente.
6. Integra la Referencia Médica y el Recordatorio de Ingreso al Expediente Clínico.
7. Entrega la Tarjeta de Afiliación o Pensionado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones al Paciente.
8. Actualiza la Hoja de Movimiento Diario de Pacientes Hospitalizados.
9. Hace que el Paciente entregue sus pertenencias, Tarjeta de Afiliación o Pensionado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones a Guardarropía.
10. Envía el Expediente Clínico y el Paciente al Servicio de Hospitalización.
11. Si los documentos están correctos Integra la Referencia Médica y el Recordatorio de Ingreso al Expediente Clínico.
12. Entrega la Tarjeta de Afiliación o Pensionado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones al Paciente.
13. Actualiza la Hoja de Movimiento Diario de Pacientes Hospitalizados.
14. Hace que el Paciente entregue sus pertenencias, Tarjeta de Afiliación o Pensionado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones al Servicio de Guardarropía.
15. Envía el Expediente Clínico y el Paciente al Servicio de Hospitalización.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2.3.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2.4 “Recepción de Pacientes de Emergencia Para Hospitalización”

2.4.1 Normas del Procedimiento

1. El Médico de Emergencia que atiende al Paciente será el responsable de autorizar el ingreso del Paciente de Emergencia al Servicio de Hospitalización.
2. El Médico de Emergencia que atiende al Paciente, será el responsable de elaborar la Orden de Hospitalización y Alta, la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica, para su ingreso al Servicio de Hospitalización.
3. El Personal de Enfermería que traslada el Paciente de Emergencia a Hospitalización, deberá efectuar los trámites de recepción del Paciente en el Hospital y coordinar con El Personal de Enfermería de Hospitalización el tratamiento prescrito en Emergencia.
4. El Jefe de Admisión de Registros Médicos será el responsable de autorizar el trámite de ingreso del Paciente que presente con inconsistencias la Orden de Hospitalización y Alta y la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica. En su ausencia lo autorizará el Médico responsable del Servicio de Emergencia.
5. Durante los fines de semana o días festivos, será el Médico Coordinador y/o Médico Agregado o Director de turno el responsable de autorizar o denegar el ingreso del Paciente a Hospitalización.
6. La Recepcionista, Colaborador Clínico y Secretaria Clínica serán responsables de hacer que los documentos con inconsistencias sean corregidos y que el Paciente pueda ingresar al Servicio de Hospitalización. De la misma forma, serán responsables de obtener los documentos faltantes.
7. La Recepcionista, Colaborador Clínico y Secretaria Clínica serán responsables de archivar la Hoja de Referencia y Retorno en orden cronológico en el Expediente Clínico del Paciente.

2.4.2 Descripción del Procedimiento

Recepcionista

1. Revisa la Orden de Hospitalización y Alta, la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica y el Registro Operatorio.
2. Si los documentos no están correctos escribe inconsistencia en el campo de observaciones de la Orden de Hospitalización y Alta.
3. Gestiona se modifique las inconsistencias detectadas en los documentos.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

4. Entrega el original y el duplicado de la Orden de Hospitalización y Alta, la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica, la Hoja de Referencia y Retorno y el Registro Operatorio a El Personal de Enfermería de Emergencia.
5. Si los documentos están correctos actualiza la Hoja de Movimiento Diario de Pacientes Hospitalizados.
6. Hace que el Paciente entregue sus pertenencias al Servicio de Guardarropía y reciba la ropa hospitalaria para cambiarse.
7. Entrega el original y el duplicado de la Orden de Hospitalización y Alta, la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica, la Hoja de Referencia y Retorno y el Registro Operatorio a El Personal de Enfermería de Emergencia.

El Personal de Enfermería de Emergencia

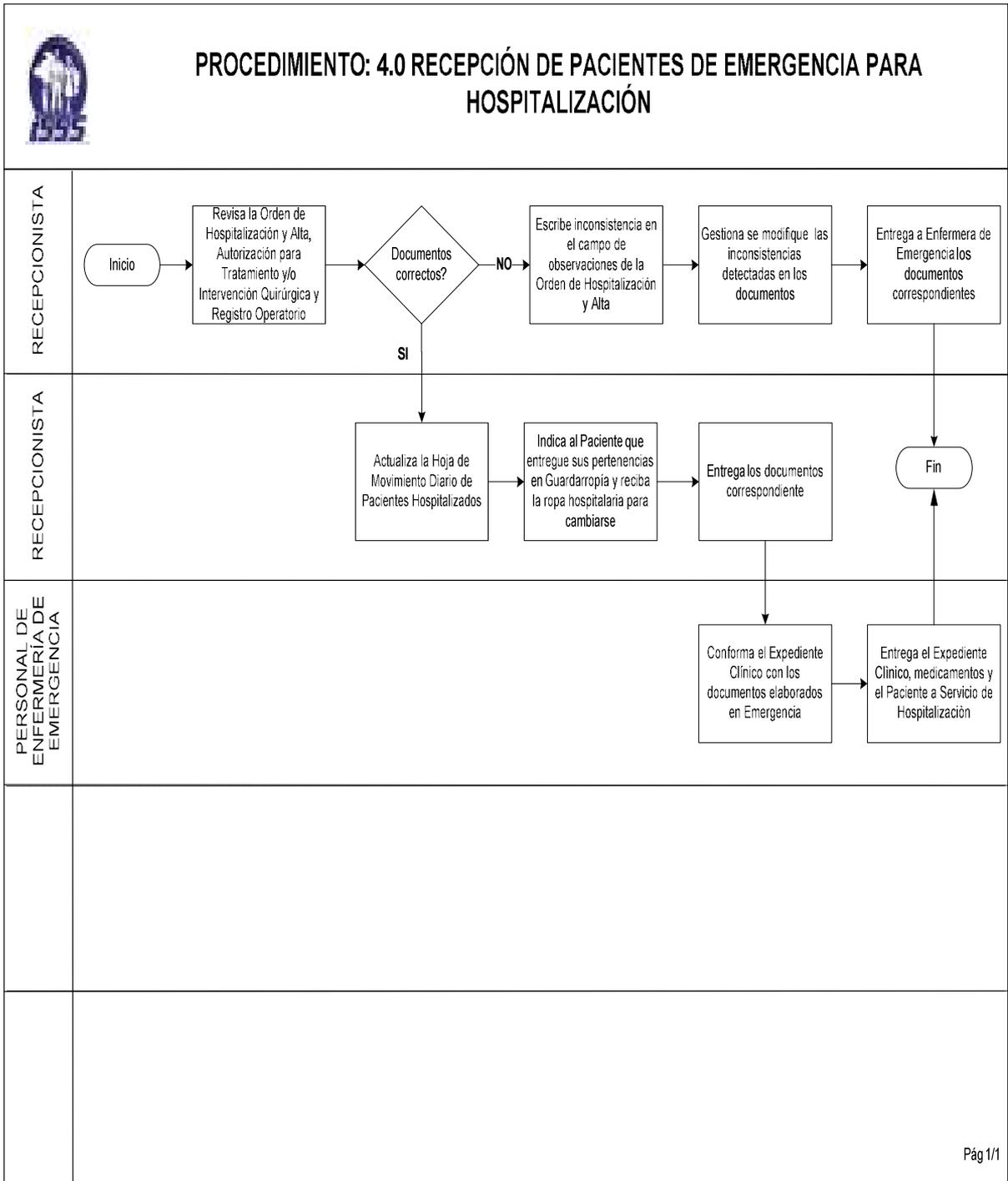
8. Conformar el Expediente Clínico con los documentos elaborados en Emergencia.
9. Entrega el Expediente Clínico, medicamentos y Paciente al Servicio de Hospitalización.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2.4.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2.5 “Recepción de Pacientes de Otros Centros Para Hospitalización”

2.5.1 Normas del Procedimiento

1. El Personal de Enfermería o Personal asignado que traslada al Paciente a otro Centro de Atención para ser hospitalizado, será el responsable de coordinar con El Personal de Enfermería de Hospitalización el tratamiento prescrito en el Hospital que lo refirió.
2. El Personal de Enfermería del Centro de Atención que recibe al Paciente será la responsable de efectuar los trámites en la recepción del Hospital para su ingreso.
3. El Jefe de Admisión y Registros Médicos será el responsable de autorizar el trámite de ingreso al Hospital del Paciente que presente con errores la Orden de Hospitalización y Alta y la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica. En su ausencia lo autorizará el Médico Coordinador, Médico Agregado o Director de Turno.
4. Durante los fines de semana o días festivos, será el Médico Agregado o el Director de turno el responsable de autorizar o denegar el ingreso del Paciente a Hospitalización.
5. Posterior al ingreso del Paciente, el Recepcionista será el responsable de informarlo al Jefe de Admisión y Registros Médicos para darle seguimiento a los documentos con inconsistencias.
6. El Personal de Enfermería de Otro Centro responsable del traslado del Paciente para ser hospitalizado, será la responsable de enviar la documentación completa y entregarlos a El Personal de Enfermería del Hospital que recibirá al Paciente.
7. La Hoja de Referencia y Retorno deberá ser anexada al Expediente Clínico del Paciente que se archiva en el Hospital que lo transfirió (tercera copia).
8. El Expediente Clínico deberá ser archivado por Número de Afiliación en el archivo de Recepción del Hospital.
9. El Boletín de Remisión de Expediente Clínico deberá ser archivada en orden cronológico en el archivo de Recepción del Hospital.

2.5.2 Descripción del Procedimiento

Recepcionista

1. Revisa el Expediente Clínico, la Orden de Hospitalización y Alta, la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica, el Registro Operatorio y la Hoja de Referencia y Retorno.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2. Si los documentos no están correctos escribe la inconsistencia en el campo de observaciones de la Orden de Hospitalización y Alta.
3. Obtiene la autorización del Jefe inmediato para el ingreso del Paciente.
4. Actualiza la Hoja de Movimiento Diario de Pacientes Hospitalizados.
5. Integra la Hoja de Referencia y Retorno autorizada por el Médico en el Expediente Clínico del Paciente.
6. Entrega el Expediente Clínico a El Personal de Enfermería.
7. Si los documentos están correctos actualiza la Hoja de Movimiento Diario de Pacientes Hospitalizados.
8. Integra la Hoja de Referencia y Retorno autorizada por el Médico en el Expediente Clínico del Paciente.
9. Entrega el Expediente Clínico a El Personal de Enfermería.

El Personal de Enfermería

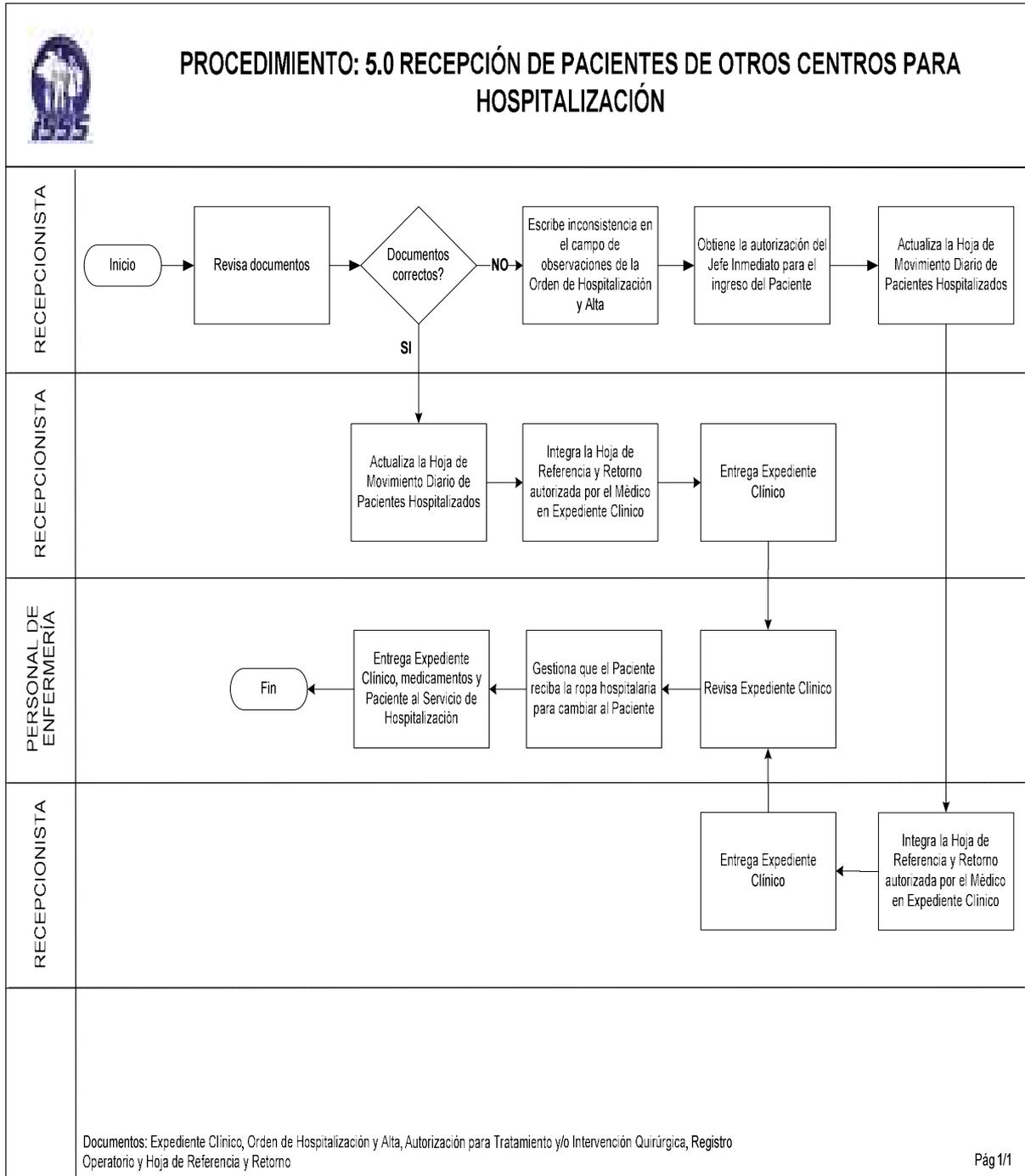
10. Revisa Expediente Clínico del Paciente.
11. Gestiona que el Paciente reciba la ropa hospitalaria para cambiar al Paciente.
12. Entrega el Expediente Clínico, medicamentos y Paciente al Servicio de Hospitalización.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2.5.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2.6 “Ingreso de Pacientes al Servicio de Hospitalización”

2.6.1 Normas del Procedimiento

1. El Personal de Enfermería será el responsable de la entrega de Pacientes delicados del Servicio de Emergencia al Servicio de Hospitalización.
2. La entrega del Paciente trasladado de Otro Centro del ISSS al Servicio de Hospitalización, deberá ser efectuada por el Personal de Enfermería y Médico (si es un Paciente en estado critico) responsable del traslado o personal de apoyo del mismo.
3. Los Pacientes operados del corazón no serán ingresados al Servicio de Recuperación, sino que ingresarán directamente al servicio de Unidad de Terapia Intensiva Post Quirúrgica (U.T.I.P.Q) y deberá ser entregado por El Personal de Enfermería de Quirófano y demás responsables del Paciente.
4. El Personal de Enfermería del Servicio de Recuperación notificara a el Personal de Enfermería del Servicio de Hospitalización para que se desplace a recibir el Paciente que ha sido intervenido quirúrgicamente.
5. El Personal de Enfermería de Hospitalización será el responsable de identificar al Paciente en el momento de su ingreso al Servicio de Hospitalización, y deberá informarle al Paciente sobre las normas de dicho Servicio. Además será el responsable de tener preparada la cama y/o equipo médico que se requiera en el momento del ingreso del Paciente.
6. El Personal de Enfermería que recibe al paciente en el servicio de hospitalización deberá dejar constancia clara en la Hoja de Observaciones y Cuidados de Enfermería de la fecha y hora de recepción del paciente en dicho servicio.

2.6.2 Descripción del Procedimiento

Personal de Enfermería (Hospitalización)

1. Identifica al Paciente.
2. Asigna la cama al Paciente.
3. Realiza el Procedimiento de Enfermería.
4. Actualiza el Registro de Ordenes Médicas y Observaciones de el Personal de Enfermería.
5. Actualiza el ingreso en la Hoja de Movimiento Diario de Pacientes Hospitalizados.
6. Informa el ingreso del Paciente al Médico responsable.

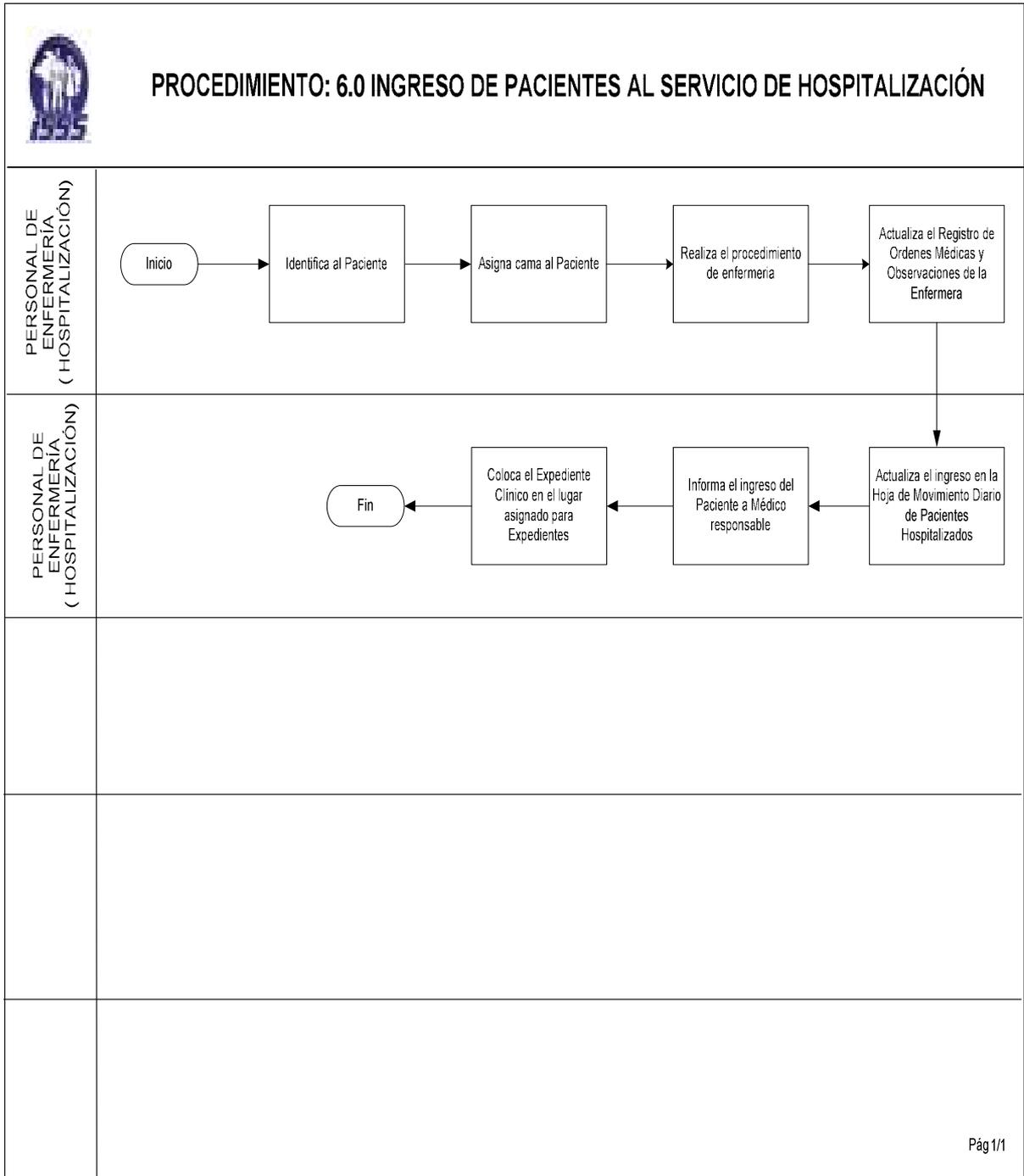


NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

7. Coloca el Expediente Clínico en el lugar asignado para Expedientes.

2.6.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2.7 “Traslado de Pacientes a Otros Hospitales del ISSS”

2.7.1 Normas del Procedimiento

1. Los Pacientes de Tercer Nivel que ameriten traslado al Servicio de Medicina Critica deberán ser evaluados previamente por el Médico Intensivista.
2. Se deberá considerar la Interconsulta Médica para asegurar que los Pacientes Graves reciban una atención inmediata.
3. El Médico responsable del Paciente debe elaborar y autorizar la Orden de Hospitalización y Alta para efectuar la reservación de cama e ingresarlo al Hospital que lo recibirá.
4. El Médico responsable del Paciente debe evaluar la condición del Paciente para seleccionar el equipo de salud que deberá acompañarlo en su traslado.
5. El Personal de Enfermería Supervisora coordinar con El Personal de Enfermería Supervisora Hospital que recibirá el Paciente la disponibilidad de cama antes de trasladarlo, además deberá notificar a los familiares.
6. El Personal de Enfermería será la responsable del cuidado, entrega del Paciente y Expediente Clínico al Hospital que lo recibirá, y deberá informar al Recepcionista de su Centro de Atención hacia donde fue trasladado el Paciente.
7. El Médico Tratante es el responsable de elaborar firmar y sellar la Hoja de Referencia y Retorno, y el Certificado de Incapacidad Temporal previo al traslado del Paciente. Asimismo, verificara que este firme la Hoja de Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica.
8. La documentación resultante para el alta y traslado de Pacientes esta determinada en Norma para el Expediente Clínico en el ISSS.

2.7.2 Descripción del Procedimiento

Médico

1. Extrae el Expediente Clínico del lugar asignado para los Expedientes.
2. Identifica al Paciente y se presenta.
3. Realiza procedimiento Médico al Paciente.
4. Efectúa coordinación médica para traslado de Paciente.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

5. Actualiza la Orden de Hospitalización y Alta con la que el Paciente ingresó al Hospital.
6. Firma la Orden de Hospitalización y Alta con la que el Paciente ingresó al Hospital.
7. Elabora y firma la documentación resultante para el Alta del Paciente (Cita Medica, Hoja de Referencia y Retorno y Certificado de Incapacidad Temporal).
8. Estampa el sello de Médico en la Orden de Hospitalización y Alta con la que el Paciente ingresó al Hospital y en la documentación resultante.
9. Entrega el Expediente Clínico y la documentación resultante a El Personal de Enfermería.

El Personal de Enfermería

10. Verifica que la documentación resultante esté completa, firmada y sellada por el Médico.
11. Coordina el transporte para el traslado del Paciente
12. Cumple indicaciones médicas previas al traslado del Paciente.
13. Indica a la Secretaria Clínica que actualice el Egreso del Paciente en la Hoja de Movimiento Diario de Pacientes Hospitalizados.
14. Completa la Hoja de Referencia y Retorno y Orden de Hospitalización y Alta.
15. Desglosa la Orden de Hospitalización y Alta en original y copia.
16. Anexa original de Orden de Hospitalización y Alta a Movimiento Diario de Pacientes Hospitalizados.
17. Integra copia de la Orden de Hospitalización y Alta a Expediente Clínico del Paciente.
18. Entrega el Expediente Clínico a Recepcionista/Secretaria Clínica.

Recepcionista/Secretaria Clínica

19. Elabora el informe de traslados para el responsable de la información de Pacientes.
20. Entrega Expediente Clínico a El Personal de Enfermería con documentación resultante completa.

El Personal de Enfermería

21. Traslada a Paciente al Centro de Atención de Referencia.

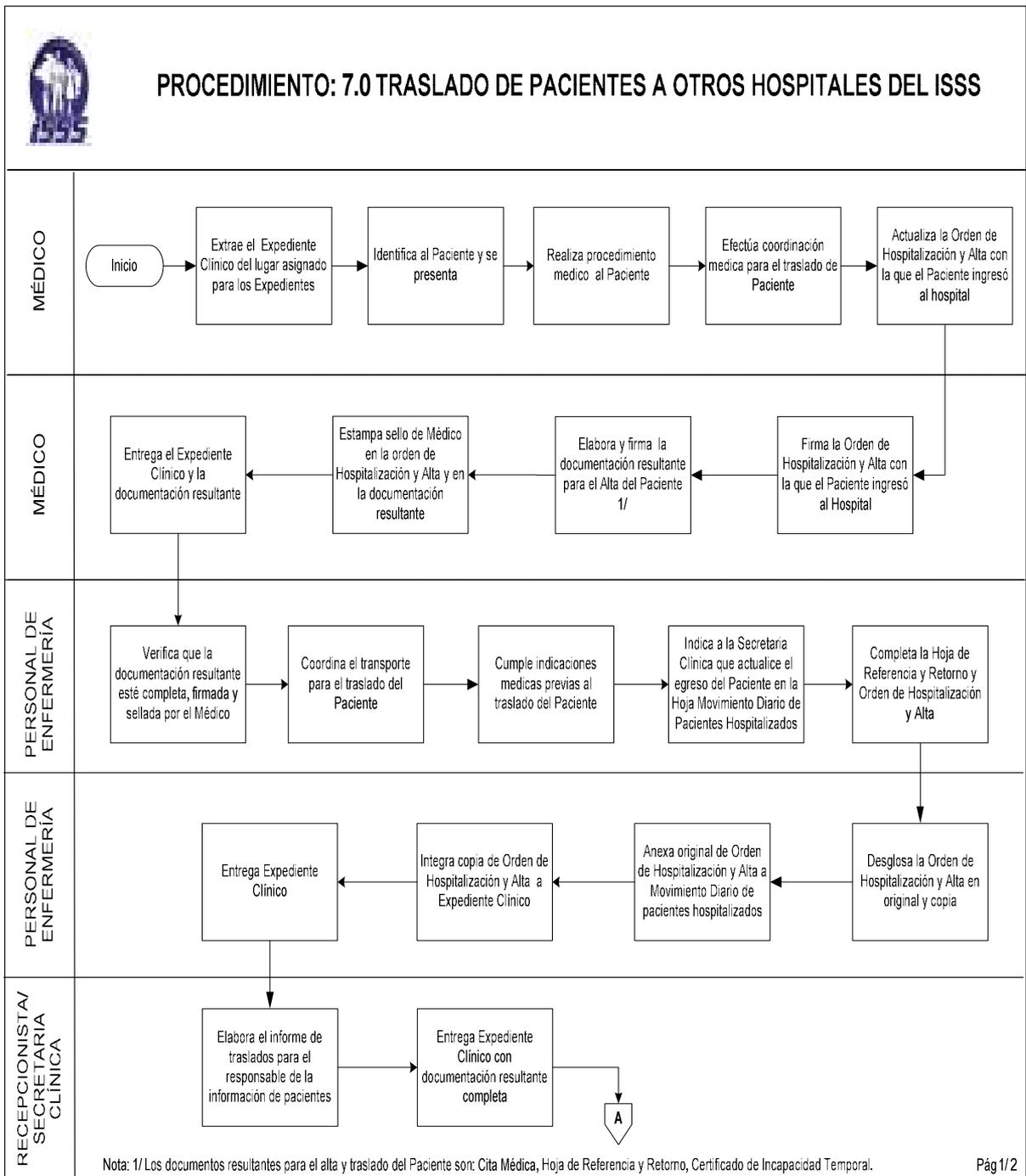


NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

22. Entrega Paciente y documentación resultante a El Personal de Enfermería del Centro de Atención de Referencia.

2.7.3 Diagrama de Flujo





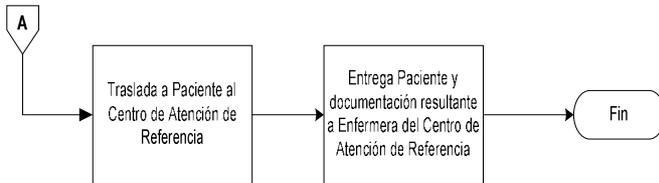
NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS



PROCEDIMIENTO: 7.0 TRASLADO DE PACIENTES A OTROS CENTROS DE ATENCIÓN

PERSONAL DE ENFERMERÍA





NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2.8 “Egreso de Pacientes de Hospitalización”

2.8.1 Normas del Procedimiento

1. El Médico que autoriza el Alta del Paciente deberá elaborar y estampar su firma y sello en la Hoja de Referencia y Retorno, en casos de que la considere necesario para que éste continúe su tratamiento.
2. El Médico que autoriza el Alta del Paciente, será el responsable de anotar en la Certificación de Incapacidad Temporal la cantidad de días de incapacidad otorgados.
3. El Médico que autoriza el Alta del Paciente deberá registrar en el Expediente Clínico el número de días de incapacidad otorgados y el número de serie del Certificado de Incapacidad Temporal emitido.
4. La Certificación de Incapacidad Temporal mayor a 29 días deberá ser autorizada por el Director del Hospital donde sea emitida.
5. Inmediatamente después de la visita médica, el Médico Tratante del Paciente será el responsable de dejar firmada y estampar su sello en toda la documentación resultante, que se genera al otorgar el Alta o el traslado del Paciente.
6. El Médico Tratante deberá complementar la Orden de Hospitalización y Alta con toda la información relacionada con la causa del Alta y el estado de salida del Paciente.
7. Cuando el Paciente o sus familiares soliciten el Alta, se deberá obtener la firma del Paciente y de un testigo o familiar en la Orden de Hospitalización y Alta
8. Cuando el Médico Tratante lo considere necesario y a solicitud del Paciente, le entregará un original del Resumen de su Historia Clínica y se dejará una copia en el Expediente Clínico.
9. El Personal de Enfermería responsable del Paciente o Personal Asignado, deberá orientarle sobre la administración de los medicamentos indicados.
10. Es atribución de El Personal de Enfermería entregarle al Paciente la documentación resultante elaborada por el Médico que lo atendió durante la hospitalización, y lo orientará sobre su Diagnóstico y que hacer con la documentación resultante.
11. El Médico responsable de la intervención quirúrgica realizada al Paciente, deberá informarle sobre el procedimiento quirúrgico efectuado y cuidados posteriores que deberá seguir para su recuperación.
12. Si el Paciente no puede valerse por sí mismo, un familiar podrá retirar sus pertenencias previa autorización del Paciente, y deberá seguir los procedimientos establecidos en el Servicio de Guardarropía.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

13. La Secretaria Clínica será la responsable de tramitar toda la documentación que se genere para el Alta de los Pacientes.
14. El Personal de Enfermería Jefe del Servicio o Personal asignado, serán los responsables de comunicar a los familiares y al Recepcionista sobre el fallecimiento o Alta de los Pacientes.
15. Si los familiares no pueden ser localizados o no se presentan al Hospital para el trámite de salida del Paciente, deberá solicitar apoyo al Servicio de Trabajo Social.
16. El Boletín de Remisión de Expediente Clínico deberá ser archivada en orden cronológico en el archivo de Recepción del Hospital.

2.8.2 Descripción del Procedimiento

Médico

1. Extrae el Expediente Clínico del lugar asignado para los Expedientes.
2. Identifica al Paciente y lo orienta sobre su manejo ambulatorio.
3. Actualiza la Orden de Hospitalización y Alta.
4. Firma la Orden de Hospitalización y Alta.
5. Elabora y firma la documentación resultante para el Alta del Paciente.
6. Estampa el sello de Médico en la Orden de Hospitalización y Alta y en la documentación resultante.
7. Entrega el Expediente Clínico y la documentación resultante a El Personal de Enfermería.

El Personal de Enfermería

8. Verifica que la documentación resultante este completa, firmada y sellada por el Médico.
9. Indica a Secretaria Clínica que actualice el egreso del Paciente en la Hoja de Movimiento Diario de Pacientes Hospitalizados.
10. Indica a Secretaria Clínica complete la documentación resultante previo al Alta del Paciente.
11. Gestiona los medicamentos del Paciente y le explica que hacer con la documentación resultante.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

12. Hace que el Servicio de Guardarropía entregue sus pertenencias al Paciente.
13. Entrega el Certificado de Incapacidad Temporal, la documentación resultante al Paciente.
14. Entrega el Expediente Clínico al Recepcionista y/o Secretaria Clínica.

Recepcionista/Secretaria Clínica

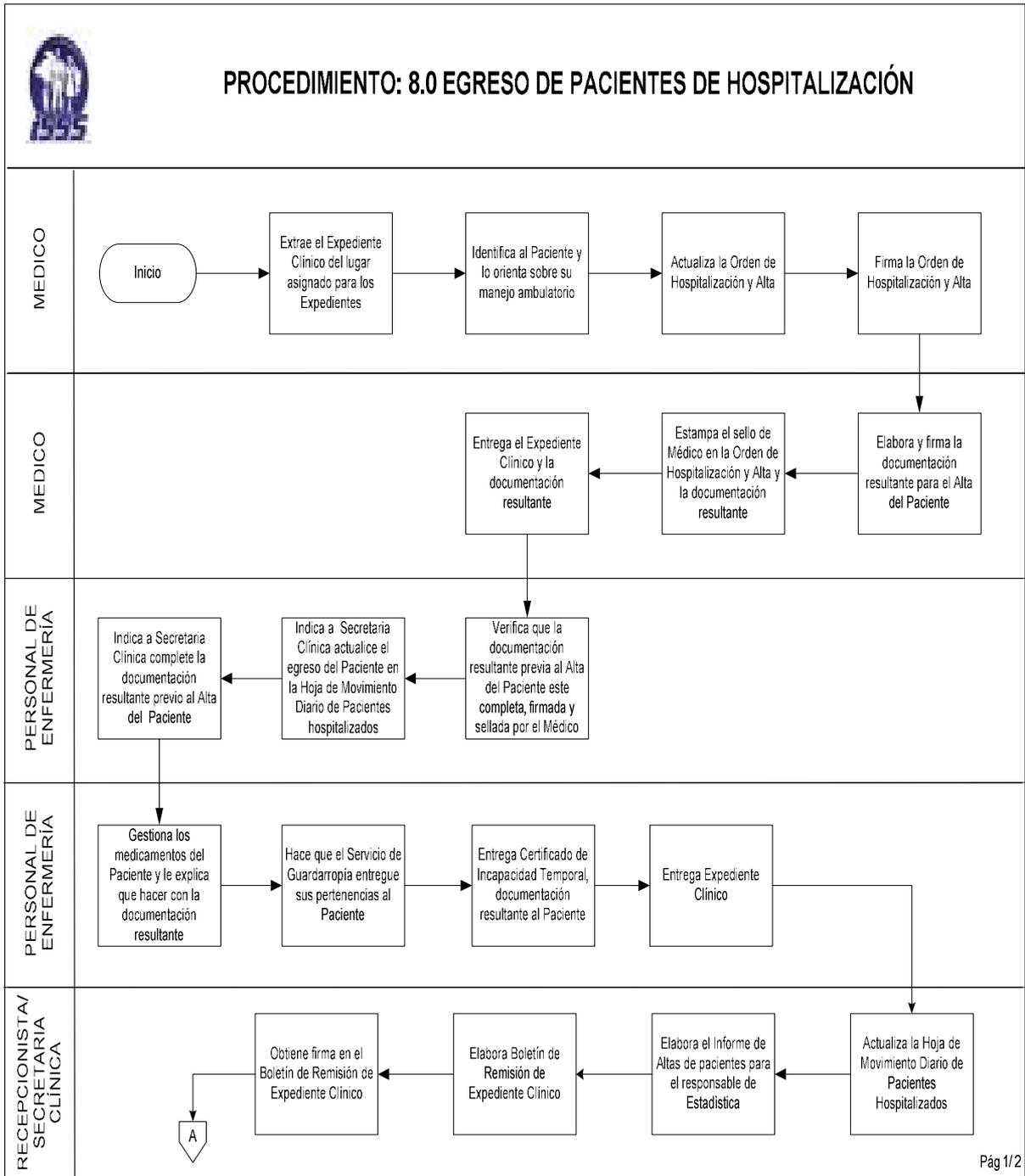
15. Actualiza la Hoja de Movimiento Diario de Pacientes Hospitalizados.
16. Elabora el Informe de Altas de Pacientes para el responsable de Estadística.
17. Elabora el Boletín de Remisión de Expediente Clínico.
19. Obtiene firma en el Boletín de Remisión de Expediente Clínico.
20. Entrega el original de la Orden de Hospitalización y Alta y el Informe de Altas de Pacientes al responsable de Estadística.
21. Entrega el Expediente Clínico al Archivo Clínico del Hospital.
22. Archiva el Boletín de Remisión de Expediente Clínico en el archivo de Recepción.



NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS

2.8.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN ISSS



PROCEDIMIENTO: 8.0 EGRESO DE PACIENTES DE HOSPITALIZACIÓN

