

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA**

SUBDIRECCIÓN DE SALUD

MAYO 2019



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

Contenido

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | HOJA DE APROBACIÓN | 2 |
| 2 | PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL | 3 |
| 3 | REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS | 3 |
| 4 | MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA..... | 4 |
| 5 | VIGENCIA..... | 6 |
| 6 | ESTRUCTURA DEL PROCESO | 6 |
| 7 | FICHA DEL PROCESO | 6 |
| 8 | NORMAS GENERALES DEL PROCESO | 9 |
| 9 | LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS | 12 |
| 9.1 | Asignación de cama para paciente en servicio de hospitalización..... | 12 |
| 9.1.1 | Normas del procedimiento..... | 12 |
| 9.1.2 | Diagrama de flujo..... | 13 |
| 9.2 | Ingreso de Paciente en servicio de Hospitalización | 14 |
| 9.2.1 | Normas del procedimiento..... | 14 |
| 9.2.2 | Diagrama de flujo..... | 15 |
| 9.3 | Atención de pacientes hospitalizados | 16 |
| 9.3.1 | Normas del procedimiento..... | 16 |
| 9.3.2 | Diagrama de flujo..... | 19 |
| 9.4 | Egreso de pacientes de hospitalización | 20 |
| 9.4.1 | Normas del procedimiento..... | 20 |
| 9.4.2 | Diagrama de flujo..... | 22 |



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD



1 HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de elaboración: Mayo 2019

AUTORIZADO POR:

Dr. Ricardo Federico Flores Salazar
Subdirector de Salud

Inga. Claudia Jenniffer Molina
Jefa Unidad de Desarrollo Institucional

REVISADO POR:



Dra. Guadalupe del C. Henríquez de Araujo
Jefa División Evaluación de la Calidad de Salud



Dr. Luis C. Estrada Regalado
Jefe Departamento Monitoreo de Redes
Integrales e Integradas de Salud



Inga. Alicia Azucena Martínez
Jefa Sección
Desarrollo y Gestión de Procesos

Ing. Efraín Orantes
Jefe Departamento
Gestión de Calidad Institucional

ELABORADO POR:

Lcda. Renata Vázquez de Vázquez
Analista de Desarrollo Institucional

Ing. Ricardo A. Corado
Analista de Desarrollo Institucional



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2 PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL

| NOMBRE | DEPENDENCIA |
|---------------------------------------|--|
| Dra. Fannie Ayala | Jefa de Neonatología Hospital Policlínico Zacamil |
| Dr. Rafael Lopez Urbina | Coordinador Pediatría |
| Dr. Miguel Ángel Rivera | Jefe de Pediatría Hospital Policlínico Zacamil. |
| Dr. Antonio Manuel Tinetti | Jefe de Pediatría Hospital Amatepec. |
| Dra. Ana Lorena García | Jefa de Neonatología Hospital Materno Infantil 1° de Mayo |
| Dra. Emilia G. Hernández | Colaborador Técnico de Salud del Departamento de Monitoreo de Redes Integrales e Integradas de Salud |
| Licda. María Elena Jovel de Henríquez | Colaborador Técnico de Salud del Departamento de Monitoreo de Redes Integrales e Integradas de Salud |
| Dr. Victor Manuel Campos | Colaborador Técnico de Sección Regulacion Técnica en Salud |
| Dr. Romeo Amílcar Bonilla | Jefe Medicina 4 de Hospital General |
| Dra. Yanira Bonilla de Ávila | Jefe Medicina 3 de Hospital General |
| Dra. Diana Cabrera | Jefa Departamento Medicina Interna del Hospital Médico Quirúrgico Oncológico |
| Licda. Ruth Orellana | Jefatura de Enfermería de Hospital Materno Infantil 1° de mayo |
| Licda. Rudy Beatriz Ortiz | Jefe de Servicio de Enfermería Medicina Hospital Policlínico Zacamil |
| Licda. Marta Rosalinda Alfaro | Jefe de Admisión y Registros Médicos Hospital Policlínico Zacamil |
| Lic. Jose Neftalí Serpas | Jefe de Registros Médicos Hospital Médico Quirúrgico Oncológico |
| Licda. Rosalinda Alfaro | Jefe Admisión y Registros Médicos de Hospital Policlínico Zacamil |
| Lic. Mario Roberto Portillo | Jefe de Enfermería de Hospital General |
| Licda. Evelyn de Chavez | Colaborador Técnico de Salud del Departamento de Monitoreo de Redes Integrales e Integradas de Salud |
| Dr. Manuel Avalos | Director Unidad Médica Ilopango |

3 REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 3.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

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



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

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 | |

| | | | |
|--|--------------------------|-----------------------------|----------------|
| 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 referente a cálculo de tiempo para establecer el Costo Día Cama. | | | |

| | | | |
|---------------------------------|--|-------------------------------|----------------|
| Depto. Desarrollo Institucional | Ing. Ricardo Corado Licda. Renata de Vásquez | Dr. Ricardo F. Flores Salazar | 3.0 |
| Solicitado por | Elaborado por | Aprobado por | VERSIÓN |
| Fecha: Marzo 2018 | Fecha: Mayo 2019 | Fecha: Mayo 2019 | |

MODIFICACIONES: Se unifica el proceso "Hospitalización" de los Manuales de Normas y Procedimientos de Unidades Médicas Abril 2008 y Hospitales Octubre 2008, dejando estandarizado el procedimiento administrativo para aplicarlo en los dos niveles de atención, así como la modificación de normativas.
Se cambia el nombre actual "Hospitalización" a "Otorgar atención médica hospitalaria", el cual incluye la atención hospitalaria para adultos, niñez y adolescencia.

4 MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **LEY Y REGLAMENTO DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE SEGURO SOCIAL**
- **LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**
- **LEY DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE SALUD**
- **LEY ESPECIAL PARA LA REGULACIÓN DE LAS PRÁCTICAS CLÍNICAS DE LOS ESTUDIANTES DE INTERNADO ROTATORIO, AÑO SOCIAL, MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS RESIDENTES EN PROCESO DE ESPECIALIZACIÓN.**
- **LEY DE PROTECCION INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA (LEPINA)**
- **ACUERDO DE DIRECCIÓN GENERAL N° 2008-01-0026.**
Oficialización y cumplimiento de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.
- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

- ✓ **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**
 - Definición del Sistema de Control Interno Art. 2
 - Objetivos del Sistema de Control Interno Art. 3
 - Responsables del Sistema de Control Interno Art. 5
- ✓ **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**
 - Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art. 42, 43, 44, 45
 - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art. 46, 47
 - Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49
- ✓ **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**
 - Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84
- **DOCUMENTOS INSTITUCIONALES:**
 - ✓ Lineamientos normativos para la atención de emergencias y hospitalización pediátrica de segundo nivel de atención del ISSS.
 - ✓ Norma para el expediente clínico en el ISSS.
 - ✓ Manual de Normas y Procedimientos para la operativización de la prestación médica a beneficiarios (padres e hijos) de empleados del ISSS.
 - ✓ Manual de Normas y Procedimientos de Atención del parto y Recién nacido.
 - ✓ Convenio específico entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social para la provisión de servicios de salud.
 - ✓ Instructivo para la Operativización de Convenio para la Prestación de Servicios de Salud entre el MSPAS y el ISSS. (Elaborado por MSPAS y el ISSS).
 - ✓ Norma para la operativización del convenio: "Marco de cooperación entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social". (Elaborado por Unidad Técnica Normativa Mayo-2006).
 - ✓ Procedimiento "Atención de Pacientes Referidos por Instituciones Públicas o Privadas según convenios y trámites de cobro por servicios de salud" (Elaborado Unidad Técnico Normativa Octubre 2006).
 - ✓ Procesos Institucionales para aplicar el Instructivo de operativización del convenio específico para la provisión de servicios de salud entre el MSPAS y el ISSS. (Elaborado por Comisión Técnica Administrativa para el seguimiento al Convenio Específico entre el MSPAS-ISSS para la provisión de servicios de salud. Septiembre 2009).
 - ✓ Instructivo para la implementación del Documento Único de Identidad (DUI), para identificar y establecer derecho de atención a los asegurados del ISSS.
 - ✓ Norma para el Otorgamiento de Incapacidades Temporales y Licencias por Maternidad a los Asegurados del ISSS.
 - ✓ Norma para la Prevención de Infecciones Nosocomiales.
 - ✓ Guías y protocolos de atención médica.



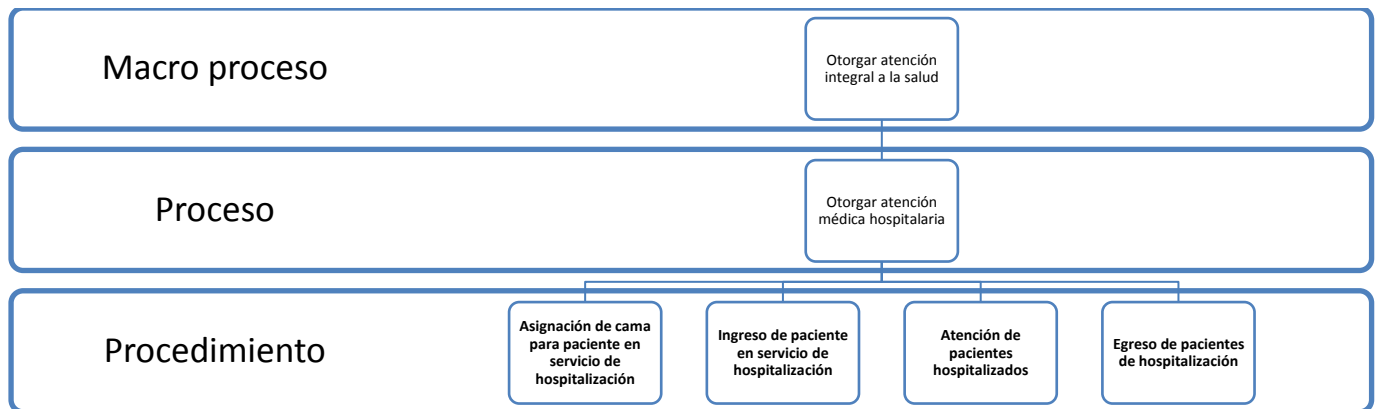
NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

5 VIGENCIA

La presente actualización del Manual de Normas y Procedimientos de “Otorgar atención médica hospitalaria” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

6 ESTRUCTURA DEL PROCESO



7 FICHA DEL PROCESO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

| IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO | |
|----------------------------|--|
| Nombre | Otorgar atención médica hospitalaria |
| Objetivo | Servir de guía para el desarrollo lógico, ordenado y eficiente de los procedimientos que realiza el personal que participa en el proceso Otorgar atención médica hospitalaria, en forma eficiente, eficaz y oportuna, cuando un paciente requiera del servicio de hospitalización. |
| Alcance | Desde la asignación de cama hasta el alta de un paciente hospitalizado. |
| Dueño / Líder | Médico jefe de servicio o coordinador y enfermera jefe o coordinadora de servicio de hospitalización |



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | | | | |
|--|---|--|--|---|
| Proveedor | Entrada | Procedimientos | Salida | Usuario/Cliente |
| <ul style="list-style-type: none"> - Médico encargado o enfermera de servicio de hospitalización - Recepción Central - Emergencia y área de observación | <ul style="list-style-type: none"> - Inventario de cama - Paciente electivos - Otros documentos establecidos en la "Norma para el expediente clínico en el ISSS" vigente - Paciente - Hoja de ingreso, observación, hospitalización y alta | <p>Asignación de cama para paciente en servicio de hospitalización</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Paciente - Datos de cama Asignada - Hoja de ingreso, observación, hospitalización y alta (Verificada u Observada) - Otros documentos establecidos en la "Norma para el expediente clínico en el ISSS" vigente | <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Hospitalización - Recepción Central |
| <ul style="list-style-type: none"> - Otorgar atención médica hospitalaria - Emergencia y área de Observación | <ul style="list-style-type: none"> - Paciente - Documentos de ingreso establecidos en la "Norma para el expediente clínico en el ISSS" vigente - Brazaletes de identificación de Paciente | <p>Ingreso de paciente en servicio de hospitalización</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Paciente - Expediente Clínico - Pertenencias del paciente | <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Hospitalización - Guardarropía / área designada por la dirección del centro de atención |
| <ul style="list-style-type: none"> - Realizar procedimientos e intervenciones quirúrgicos - Farmacia - Servicios de apoyo a la atención médica | <ul style="list-style-type: none"> - Expediente Clínico - Paciente - Medicamento del paciente - Resultado de exámenes | <p>Atención de pacientes hospitalizados</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Paciente evaluado para egreso - Paciente Fallecido - Paciente para cirugía | <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Hospitalización - Morgue - Realizar procedimientos e intervenciones quirúrgicos |
| <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Hospitalización | <ul style="list-style-type: none"> - Paciente con egreso - Paciente fallecido - Hoja de Ingreso Hospitalización y Alta | <p>Egreso de pacientes de hospitalización</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Recetas - Hoja de Referencia y Retorno - Resumen clínico - Hoja de Ingreso, observación, hospitalización y alta (Verificada u Observada) - Paciente fallecido - Expediente clínico | <ul style="list-style-type: none"> - Paciente de Alta - Traslado - Estadísticas Local - Morgue - Archivo clínico |

| IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO | |
|--|--|
| Puntos de control | Procedimiento Ingreso de paciente en servicio de hospitalización N.1 N.3 N.4 |
| | Procedimiento Atención de pacientes hospitalizados N.2 N.4 |
| | Procedimiento Egreso de pacientes de hospitalización N.1 N.2 N.3 N.4 |



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

IDENTIFICACIÓN DE LAS EVIDENCIAS DEL PROCESO

| | |
|------------------|--|
| Registros | Procedimiento Asignación de cama para paciente en servicio de hospitalización R1. Hoja de ingreso, observación, hospitalización y alta (SAFISS 130201132) |
| | Procedimiento Ingreso de paciente en servicio de hospitalización R1. Documentos establecidos para ingreso en "Norma para el expediente clínico en el ISSS" |
| | Procedimiento Atención de pacientes hospitalizados R1. Hoja de observación y cuidados de enfermería (SAFISS 130201103) R2. Consentimiento informado para ingreso, procedimiento o intervención quirúrgica (SAFISS 130201002) R3. Asentimiento Informado Pediátrico (SAFISS 130201681) |
| | Procedimiento Egreso de pacientes de hospitalización R1. Hoja de ingreso, observación, hospitalización y alta (SAFISS 130201132) R2. Hoja de Referencia y Retorno (SAFISS 130201331) R3. Resumen de Historia Clínica (SAFISS 130201159) R4. Certificación de Incapacidad Temporal (SAFISS 130201021 o 130201023) R5. Consentimiento informado para ingreso, procedimiento o intervención quirúrgica (SAFISS 130201002) R6. Asentimiento Informado Pediátrico (SAFISS 130201681) R7. Constancia médica para cuidado de pacientes en casa (SAFISS 130201517) R8. Evolución del caso (SAFISS 130201085) R9. Movimiento diario de pacientes hospitalizados (SAFISS 30201229) |

RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Recursos y Tecnología

| Tipo | Responsable |
|---|--|
| Camas hospitalarias, cunas, incubadoras | Director, Administrador del Centro de Atención y Jefes de Servicio |
| Carro Camilla y sillas de rueda | |
| Monitores cardiacos | |
| Mesa de paro | |
| Cardiodesfibriladores | |
| Bombas perfusoras e infusoras | |
| Atriles, oxígeno portátil, manómetro | |
| Insumos médicos quirúrgicos | |
| Equipo médico quirúrgico (básico: glucómetro, flujómetro, estetoscopio, tensiómetro, oto/oftalmoscopio, termómetros, báscula con tallímetro, doplex y cinta métrica) | |

Personas

| |
|---|
| Médicos generales y especialistas |
| Enfermeras generales, Enfermeras con especialidad, Auxiliares de Enfermería |
| Recepcionistas, Colaboradores Clínicos, Secretarías clínicas |
| Auxiliares de servicio (institucional y empresa privada) |
| Personal de apoyo asignados al área de hospitalización |



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

8 NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. Los procedimientos de esta normativa deben ser aplicados a los pacientes¹ que serán ingresados para atención médico quirúrgicas según portafolio de servicios institucional. Todo el personal que brinda una atención directa al paciente, deberá de identificarse por su nombre y dirigirse de forma cortés y amable.
2. Todo Paciente que ingrese a los diferentes servicios de hospitalización deberán ser identificados con un brazalete que contiene su nombre completo y número de afiliación, el cual deberá ser elaborado por la Recepcionista/Secretaria/Colaborador Clínico/Personal de enfermería. En el caso de Neonatos² irán identificados con el nombre como lo establece el Manual de Normas y Procedimientos de Atención del parto y Recién nacido.
3. Para la hospitalización pediátrica se implementarán los criterios establecidos en el documento vigente de "Lineamientos normativos para la atención de emergencias y hospitalización pediátrica de segundo nivel de atención del ISSS".
4. Para brindar servicios obstétricos y neonatales de calidad en la atención del parto, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en el "Manual de Normas y Procedimientos de Atención del parto y Recién nacido" vigente.
5. La Unidad de medida con la cual se calculará el período de hospitalización de un paciente será de día hospitalización.
6. Los días de hospitalización es la suma de todos los días que un paciente ha estado ingresado en un centro de atención. 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 ingreso, observación, hospitalización y alta (SAFISSS 130201132)".
7. Todo paciente a ingreso deberá llevar el expediente clínico identificado y completo de acuerdo a lo establecido en la "Norma para el expediente clínico en el ISSS" vigente.
8. El paciente donante será ingresado en los registros del hospital relacionándolo con el paciente derechohabiente o de convenios.

¹ Pacientes se consideran en éste manual: Adultos, Niñez (De neonatos a menores de 12 años) y Adolescencia (12-18 años), además de convenios según aplicación.

² Neonatos: son los bebés recién nacidos hasta los 28 días.



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9. La “Hoja de ingreso, observación, hospitalización y alta (SAFISSS 130201132)” y el “Consentimiento informado para ingreso, procedimiento o intervención quirúrgica (SAFISSS 130201002)” deberán estar completas y correctamente llenadas y sin borrones, tachaduras, enmendaduras; en caso contrario se deberá llenar de nuevo. En el caso de la hospitalización de niñez y adolescencia se debe completar correctamente la información y sin borrones en el “Asentimiento Informado Pediátrico (SAFISSS 130201681)”.
10. Previo al ingreso de pacientes (Beneficiarios de empleados) a Hospitalización, los empleados del ISSS deberán cumplir con lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos para la operativización de la prestación médica a beneficiarios (padres e hijos) de empleados del ISSS (vigente).
11. Para los pacientes no afiliados cubiertos por convenio con MINSAL³, se deberá aplicar lo establecido en el convenio y normas vigentes; los documentos a consultar a la fecha de oficialización de éste manual, están:
- a) Convenio específico entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social para la provisión de servicios de salud.
 - b) Instructivo para la Operativización de Convenio para la Prestación de Servicios de Salud entre el MSPAS y el ISSS. (Elaborado por MSPAS y ISSS).
 - c) Norma para la operativización del convenio: “Marco de cooperación entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social”. (Elaborado por Unidad Técnica Normativa Mayo-2006).
 - d) Procedimiento “Atención de Pacientes Referidos por Instituciones Públicas o Privadas según convenios y trámites de cobro por servicios de salud” (Elaborado Unidad Técnico Normativa Octubre 2006).
 - e) Procesos Institucionales para aplicar el Instructivo de operativización del convenio específico para la provisión de servicios de salud entre el MSPAS y el ISSS. (Elaborado por Comisión Técnica Administrativa para el seguimiento al Convenio Específico entre el MSPAS-ISSS para la provisión de servicios de salud. Septiembre 2009)
12. Cada personal⁴ de los servicios clínicos involucrado en los procedimientos deben de custodiar el expediente clínico, mientras el paciente se encuentre ingresado en los diferentes servicios del centro de atención y posterior al egreso del paciente deberá ser enviado completo al archivo clínico para su custodia definitiva.

³ MINSAL (Ministerios de Salud) nombrado actualmente, los documentos hacen referencia al mismo Ministerio solo que en ese periodo de elaboración de documentos era conocido como MSPAS (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social).

⁴ Personal de Enfermería (Emergencia, Observación y/o Hospitalización)/Médico Especialista/Médico/Recepción Central/Secretaría Clínica/Colaborador Clínico/Archivo Clínico.



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

13. Se deberá emitir una "Tarjeta de Visita (SAFISSS 130201222)" por paciente hospitalizado, para permitir la entrada de personas en los servicios de hospitalización. La Tarjeta de Visita deberá 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 centro de atención.
14. En casos específicos y de acuerdo a los cuidados que el paciente amerite, con previa autorización del jefe de servicio/coordinador de turno, se podrá emitir un permiso de acompañamiento de paciente.
15. En el caso de Hospitalización Pediátrica se facilitará dos tarjetas de acceso, una permanente para el acompañante-cuidador y otra para un visitante, según como lo establece documento vigente de "Lineamientos normativos para la atención de emergencias y hospitalización pediátrica de segundo nivel de atención del ISSS".
16. En cumplimiento de la Ley de Promoción, Protección y Apoyo a la Lactancia Materna⁵. Los bebés hospitalizados en período de lactancia se facilitará acceso para que las madres puedan darles de lactar, en horarios que las autoridades del centro de atención establezcan.
17. Cada servicio clínico deberá llevar el Control de las Referencias emitidas en el formulario "Control de Referencias y Retornos (SAFISSS 130201571)" y será responsabilidad de la secretaria clínica/colaborador clínico mantenerlo actualizado. En ausencia del personal designado el jefe de servicio o coordinador de turno será quien determinara el responsable de dicha función.
18. Las altas hospitalarias deberán cumplir lo establecido en la "Norma para el expediente clínico en el ISSS" vigente.
19. El personal asignado en el área de recepción central, deberá solicitar a personal de enfermería responsable de servicio de hospitalización todas las altas y traslados de Pacientes que sean generados hasta las cero horas según el formulario "Movimiento diario de paciente hospitalizado (SAFISSS 130201229)".
20. El original del formulario de la "Hoja de Referencia y Retorno (SAFISSS 130201331)" deberá ser entregada al paciente o acompañante, para solicitar la consulta con el médico a quien fue referido. El duplicado de la "Hoja de Referencia y Retorno (SAFISSS 130201331)" deberá ser integrada al expediente clínico del paciente en el momento que se elabore.

⁵ Art. 31. Los prestadores de servicios de salud deben promover el apego precoz, alojamiento conjunto, brindar consejería y apoyo en lactancia materna; asimismo, deben evitar las prácticas que desalienten el amamantamiento tales como: la separación de las madres de sus hijos; la alimentación con biberón; la demora en darle el pecho al lactante por primera vez; la falta de orientación en los problemas inmediatos de la lactancia materna; la prescripción de sucedáneos de la leche materna en forma innecesaria o el inicio de alimentos complementarios.



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9 LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

- 9.1 Asignación de cama para paciente en servicio de hospitalización
- 9.2 Ingreso de paciente en servicio de hospitalización
- 9.3 Atención de pacientes hospitalizados
- 9.4 Egreso de pacientes de hospitalización

9.1 Asignación de cama para paciente en servicio de hospitalización.

9.1.1 Normas del procedimiento.

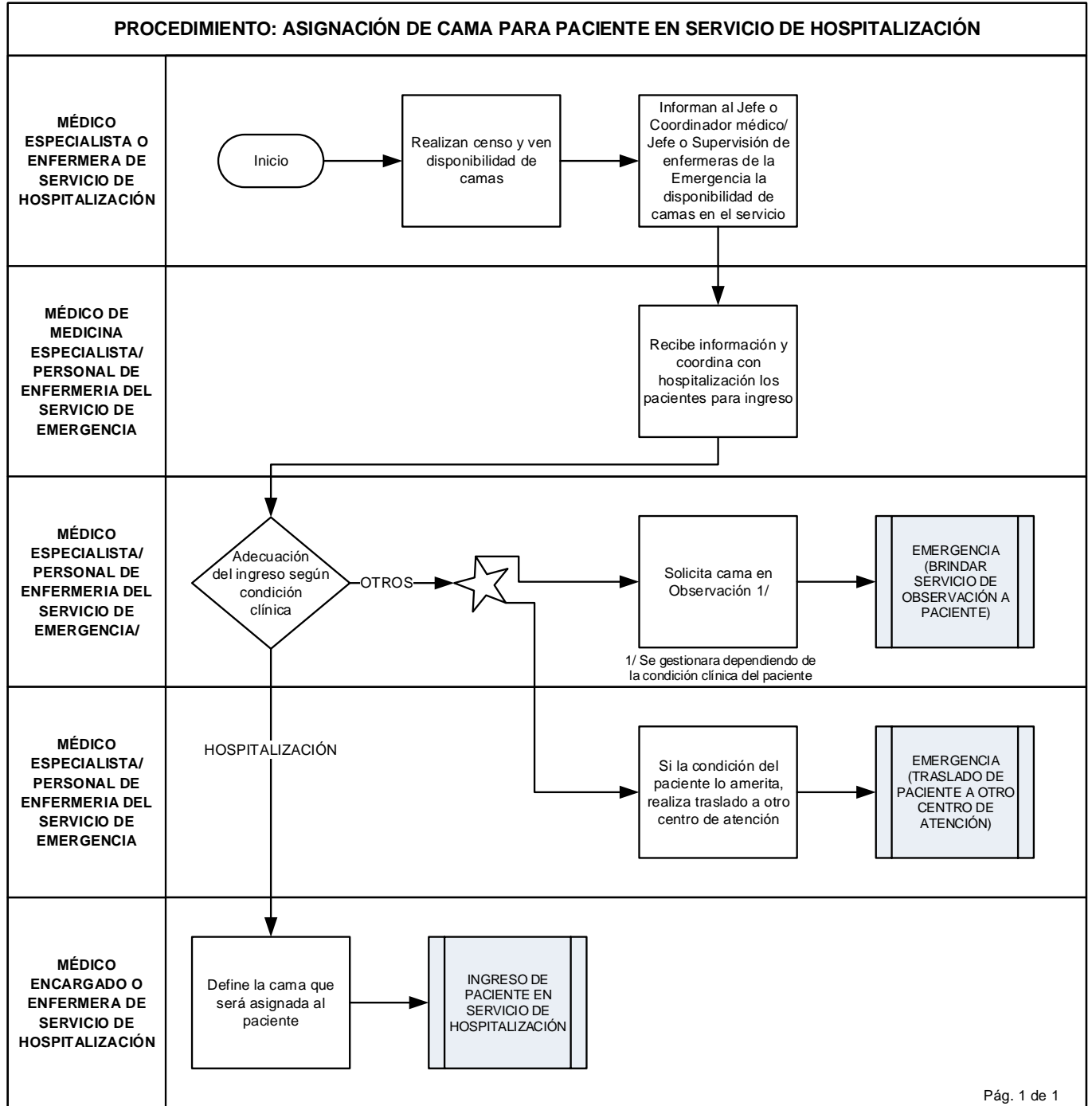
1. El médico encargado y/o enfermera de servicio de hospitalización verifica disponibilidad de camas, e informa al jefe o coordinador médico/ jefe o supervisión de enfermeras de los servicios que solicitan disponibilidad de camas.
2. El Médico será responsable de indicar el ingreso del paciente, generando con esto la "Hoja de ingreso, observación, hospitalización y alta (SAFISSS 130201132)", la cual deberá ser anexada al expediente clínico de hospitalización el día del ingreso paciente.
3. El paciente y la documentación establecida en la "Norma para el expediente clínico en el ISSS" vigente deberán ser recibidos por el personal de enfermería responsable del servicio de hospitalización donde se le asigne la cama al paciente.
4. El médico y enfermera encargada del paciente en el servicio de hospitalización será el responsable de gestionar el traslado del paciente a otros servicios u otros hospitales del ISSS, dejando evidencia en el expediente la gestión realizada.
5. El médico encargado y/o enfermera del servicio de emergencia serán responsables de notificar al personal de enfermería del servicio de hospitalización, la condición del paciente, para que tenga preparado el equipo médico y los recursos necesarios para su atención.



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9.1.2 Diagrama de flujo





NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9.2 Ingreso de Paciente en servicio de Hospitalización

9.2.1 Normas del procedimiento

1. El Paciente deberá presentar la documentación necesaria para identificarse para ingreso hospitalario según lo establece el "Instructivo para la implementación del Documento Único de Identidad (DUI), para identificar y establecer derecho de atención a los asegurados del ISSS" vigente.
2. En los casos de ingreso de pacientes para procedimientos electivos y el paciente no se presenta 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. El personal de enfermería que traslada el paciente del servicio de emergencia al servicio de hospitalización, deberá gestionar los trámites de recepción del paciente en el hospital en recepción central o área definida en el centro de atención, con la documentación completa⁶; a la vez, coordinar con el personal de enfermería del servicio de hospitalización la continuidad del tratamiento prescrito en emergencia.
4. La Recepcionista, Colaborador Clínico y Secretaria Clínica serán responsables de rotular y verificar que los documentos con inconsistencias sean corregidos para que el paciente pueda ingresar.
5. En los centros de atención que cuentan con área de guardarropía deberán realizar el procedimiento establecido en el manual vigente que define el proceso.
6. En los centros de atención donde no exista el área de guardarropía se deberá entregar pertenencias del paciente al familiar o acompañante, y en caso se presente solo éstas serán custodiadas en el área designada por la dirección del centro de atención.

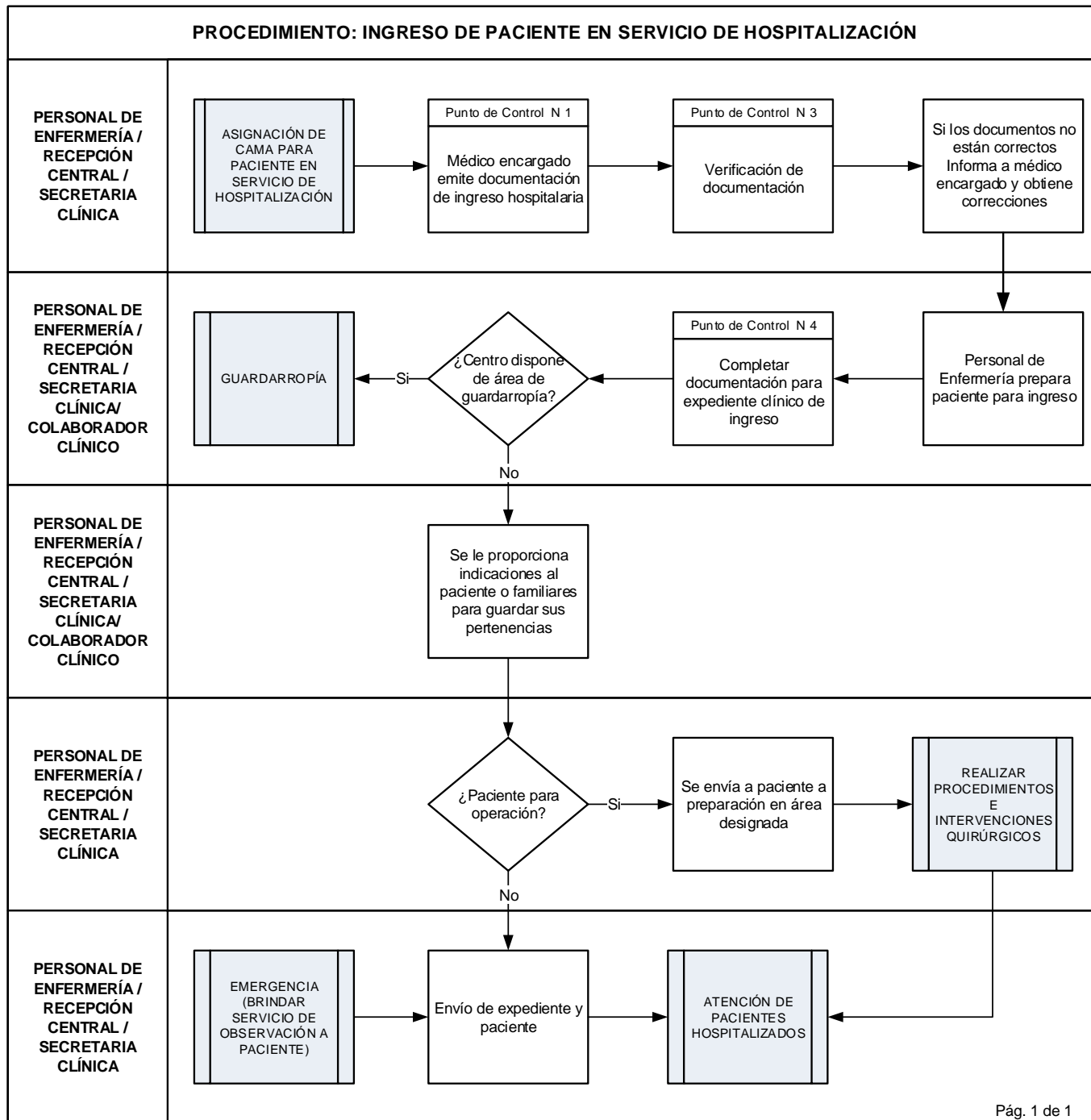
⁶ Según lo establecido en la "Norma para el expediente clínico en el ISSS" vigente.



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9.2.2 Diagrama de flujo





NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9.3 Atención de pacientes hospitalizados

9.3.1 Normas del procedimiento

1. El personal de enfermería del servicio de hospitalización es el responsable de corroborar la identificación del paciente en el momento de su ingreso al servicio de hospitalización, y deberá informarle al paciente o acompañante sobre las normas de dicho servicio.
2. El personal de enfermería será el responsable de la entrega de pacientes al servicio de hospitalización, documentando dicho procedimiento en la "Hoja de observación y cuidados de enfermería (SAFISSS 130201103)" con fecha y hora de recepción del paciente en dicho servicio.
3. En los caso de pacientes en condición crítica deben ser trasladados por enfermera general o persona que designe en ausencia de ésta, además del médico tratante.
4. Cuando se realice un traslado de paciente a otro servicio o centro de atención se deberá cumplir lo establecido en la "Norma para el expediente clínico en el ISSS" vigente.
5. En el caso de cirugías electivas, el personal de enfermería del servicio de recuperación notificará al personal de enfermería del servicio de hospitalización para que se traslade a recibir el paciente que ha sido intervenido quirúrgicamente.
6. En el caso de cirugías de emergencia, el personal de enfermería del servicio de recuperación solicitará al personal de enfermería del servicio de hospitalización la asignación de cama y lo trasladará a dicho servicio.
7. Para el traslado de pacientes a otros servicios:
 - a) Los pacientes Adultos que ameriten traslado al servicio de medicina crítica deberán ser evaluados previamente por el médico intensivista en el caso de hospitales de Tercer Nivel.
 - b) Para la niñez y adolescencia será el médico especialista (pediatra o neonatólogo) el encargado de su evaluación y traslado.
8. Todo paciente ingresado deberá ser evaluado diariamente por el medico asignado al servicio y realizará la gestión clínica para agilizar la resolución de los problemas médicos/quirúrgicas y la pronta recuperación del paciente en la medida de lo posible; dejando constancia en el expediente clínico.
9. En los casos en que existan cambios en las indicaciones médicas del día, el médico encargado del paciente deberá notificarlo al personal de enfermería en forma inmediata.



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

10. El médico cirujano del servicio o médico cirujano de turno del servicio de hospitalización deberá informarle sobre el procedimiento quirúrgico realizado y de la continuidad de los cuidados posteriores al paciente o a su acompañante.
11. Cuando un paciente, familiar o persona responsable no acepte un procedimiento o tratamiento específico se realizará lo siguiente:
 - a) El adulto deberá firmar el formulario de "Consentimiento informado para ingreso, procedimiento o intervención quirúrgica (SAFISSS 130201002)", previa explicación de las condiciones y complicación del caso por parte del médico tratante.
 - b) En el caso de los niños y adolescentes ingresados si el familiar o persona responsable no autoriza un procedimiento o tratamiento que establezca a niño o adolescente, en cumplimiento a las medidas para salvaguardar⁷ la vida, el médico tratante debe notificar al CONNA⁸.
12. El personal de Enfermería debe tomar en cuenta las actividades de acuerdo a su cargo y consideraciones siguientes:
 - a) Que al salir de turno, deberá entregar a la entrante según asignaciones: los pacientes, procedimientos pendientes de realizarles, los medicamentos pendientes de suministrar, equipo médico quirúrgico, mesa de reanimación cardio pulmonar (RCP), libros de control del servicio, hoja de movimiento diario de pacientes.
 - b) Sera responsable de informar o reportar inmediatamente sobre daños a equipos médicos, ya sea por accidente o negligencia, además de eventualidades ocurridas que dañen los activos del ISSS.
 - c) Será responsable de cambiar diariamente y/o según la necesidad de aseo, la ropa hospitalaria de las camas y de los pacientes.
 - d) Todo paciente que se encuentre hospitalizado y tenga o no, dificultad para movilizarse y realizar sus cuidados higiénicos, deberán ser vigilados y atendidos por el personal de Enfermería responsable, a fin de asegurarse que se encuentren en condiciones de higiene aceptables.
 - e) Será responsable de elaborar la Requisición de Dietas de Pacientes Hospitalizados en cada tiempo de comida según la indicación médica. El personal de Enfermería y Nutricionista (en caso que se tenga), supervisará que el distribuidor de alimentos entregue a los Pacientes las diferentes dietas solicitadas.
 - f) En coordinación con nutricionista (en caso que se tenga), deberá reportar al suministrante de alimentación y dietas (Institucional o subcontratado) todos los

⁷ LEPINA, Art. 18.- Medidas para la salvaguarda del derecho a la vida: Cuando una niña, un niño o adolescente deba ser tratado, intervenido quirúrgicamente u hospitalizado de emergencia por hallarse en peligro inminente de muerte o de sufrir daños irreparables en su salud física, se le prestará atención médica-quirúrgica en el centro público o privado de salud más cercano... Si la situación no es de emergencia, pero se pudieran derivar daños irreparables a la salud física del niño, niña o adolescente, el profesional médico solicitará al padre, la madre, representante o responsable la **autorización para la hospitalización o intervención de la niña, niño o adolescente y en caso de ausencia u oposición de éstos**, el profesional médico podrá solicitar la intervención del Procurador General de la República, quien deberá resolver en el plazo máximo de veinticuatro horas.

⁸ CONNA: Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia.



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

cambios o adiciones a la requisición de dieta del paciente, por las nuevas prescripciones médicas que se registren.

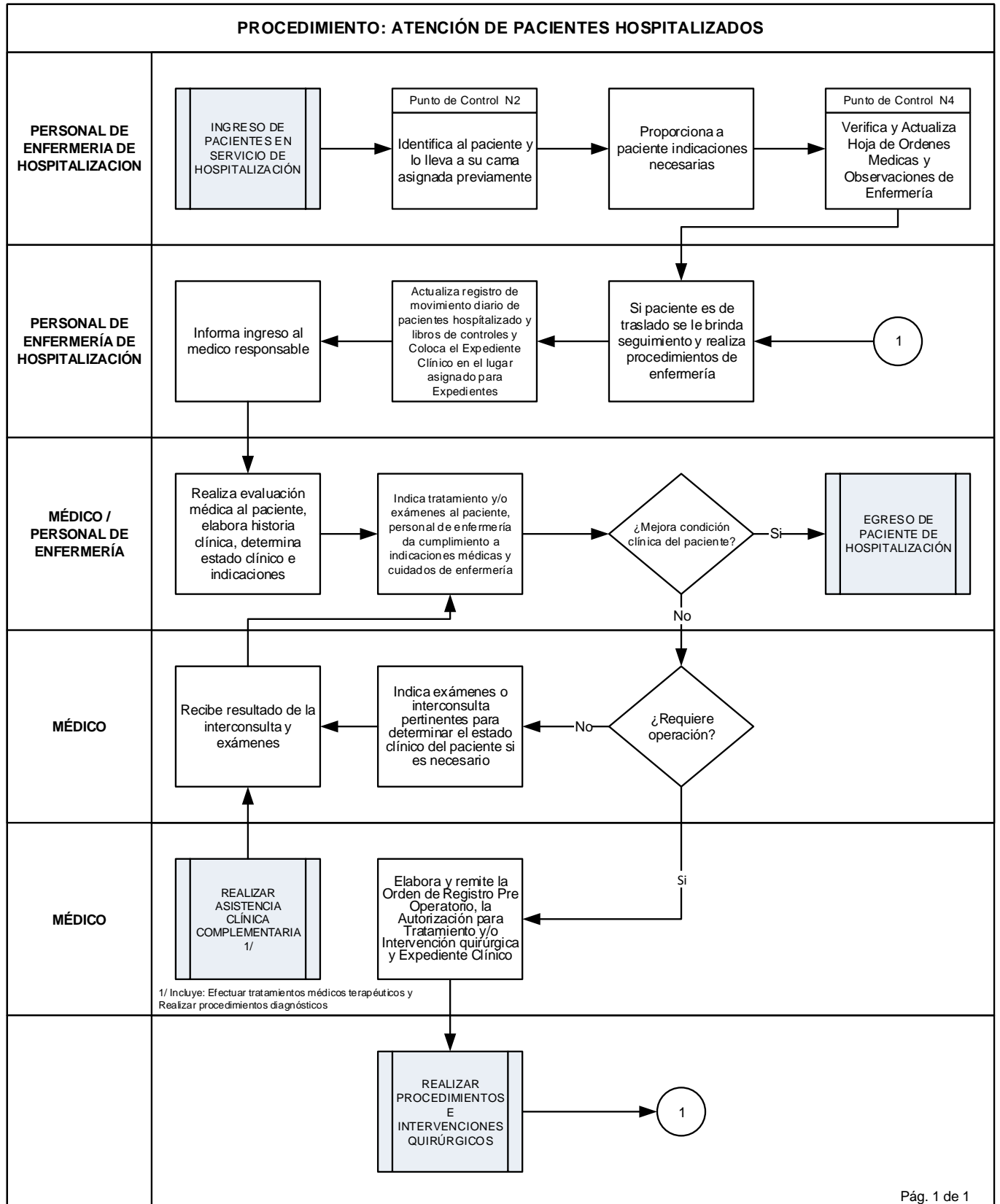
- g) Será responsable del suministro de dietas asistidas a todo Paciente que lo requiera.
 - h) Será responsable de administrar los medicamentos al Paciente según indicación médica. Así como, verificar la vía de aplicación, dosis y fecha de vencimiento en los medicamentos.
 - i) Deberá realizar el cumplimiento de prescripciones médicas a través del control de tarjetas de tratamientos, según indicaciones médicas.
 - j) Será responsable de cumplir con las indicaciones del médico y cuidados de enfermería, en la preparación de Pacientes para cirugía, procedimientos Diagnósticos y Terapéuticos.
 - k) Asistir a los médicos con la oportunidad requerida en los procedimientos que se realizan en el servicio.
13. La secretaria clínica/colaborador clínico y en ausencia de ellos personal de enfermería, deberá depurar y resguardar las hojas de expediente clínico de forma cronológica de pacientes hospitalizados, según necesidad o al menos una vez por semana. Las hojas depurados serán colocados con su respectiva portada y contra portada e identificándolo apropiadamente. Al darle el alta deberá anexar todos los documentos en un solo expediente para enviarlo a Archivo Clínico.
14. La secretaria clínica/colaborador clínico y en ausencia de ellos personal de enfermería, deberá llevar control y registro de las hojas depuradas en el servicio de hospitalización.
15. El personal designado deberá verificar que el paciente con dieta disponga de agua en su mesa según necesidad.



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9.3.2 Diagrama de flujo





NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9.4 Egreso de pacientes de hospitalización

9.4.1 Normas del procedimiento

1. El Médico que autoriza el alta de los Pacientes será el responsable de completar los datos correspondiente, firmar y sellar el formulario de "Hoja de ingreso, observación, hospitalización y alta (SAFISSS 130201132)" y "Hoja de Referencia y Retorno (SAFISSS 130201331)" en casos de que la considere necesario para que éste continúe su tratamiento o "Resumen de Historia Clínica (SAFISSS 130201159)" en los casos que no se genere referencia y dejará una copia en el expediente clínico.
2. El médico que autoriza el alta del paciente es el responsable de elaborar:
 - a) Para adultos la "Certificación de Incapacidad Temporal (SAFISSS 130201021 ó 130201023)" en Adultos o "Constancia Medica para cuidado de pacientes en casa (SAFISSS 130201517)".
 - b) Para niños y neonato, además registrar en el expediente los días otorgados, número correlativo y serie de la misma, cumpliendo lo establecido en "Norma para el otorgamiento de incapacidades temporales y licencias por maternidad a los asegurados del ISSS" vigente.
3. Todas las altas a pacientes deberán ser autorizadas por el médico tratante durante las primeras horas de cada jornada de trabajo, dejando firmado y estampado su sello en toda la documentación resultante que se genera al otorgar el alta o el traslado del paciente. Se emitirán altas a pacientes durante el transcurso del día de acuerdo a la condición clínica del mismo.
4. Cuando un paciente, familiar o persona responsable solicite el alta, el médico tratante explicará las condiciones y complicación del caso. Si se mantiene la solicitud de alta por parte del paciente, familiar o persona responsable; el médico completará el formulario de "Consentimiento informado para ingreso, procedimiento o intervención quirúrgica (SAFISSS 130201002)" y obtendrá firma del paciente, familiar o persona responsable y un testigo. Así mismo, colocará en la casilla "causa de alta" en "alta exigida" en la "Hoja de ingreso, observación, hospitalización y alta (SAFISSS 130201132)" y detallará los motivos del alta exigida en el expediente en la hoja de "Evolución del caso (SAFISSS 130201085)".
5. En el caso de la niñez y adolescencia que estén ingresados, si el familiar o persona responsable solicita el alta exigida de éstos, el médico tratante debe notificar al CONNA, en cumplimiento de las **medidas para la salvaguarda de la vida del niño o adolescente**.
6. El personal de enfermería responsable del paciente deberá orientarle sobre la administración de los medicamentos indicados ya sea al paciente o persona encargada.



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

7. El personal de enfermería entregará al paciente o responsable la documentación resultante elaborada por el médico que lo atendió durante la hospitalización y lo orientará sobre su diagnóstico y qué hacer con la documentación resultante. A su vez deberá ser registrado en el expediente clínico.
8. 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.
9. El personal de enfermería jefe del servicio o personal asignado, serán los responsables de comunicar a los familiares y la recepción central sobre el fallecimiento o alta de los pacientes.
10. Si los familiares no pueden ser localizados o no se presentan al centro de atención para el trámite de salida del paciente o notificación de fallecimiento, jefe de enfermeras del servicio deberá solicitar apoyo al servicio de trabajo social.
11. La Secretaria Clínica/Personal de enfermería remitirá expediente clínico al Archivo Clínico por medio del libro de egresos. Se deberá de enviar los expedientes de alta antes de la finalización del turno diurno y posterior a ese horario, el personal de enfermería debe enviarlo antes de las cero horas. En los casos de alta por la tarde, fin de semana o asueto, cuando paciente tiene incapacidad mayor a 30 días quedará pendiente de autorización por dirección la incapacidad y se deja expediente clínico junto a ésta.
12. Se remitirá el "Movimiento diario de pacientes hospitalizados (SAFISSS 30201229)" hasta las cero horas a la Recepción Central /Archivo Clínico según corresponda en el centro de atención.
13. La Recepción Central/ Archivo clínico (según corresponda) remitirán las originales de "Hoja de ingreso, observación, hospitalización y alta (SAFISSS 130201132)" al Estadístico del Centro de Atención.
14. El personal de enfermería debe verificar que el auxiliar de servicio (subcontratado o institucional) haya realizado limpiezas de unidades y limpieza terminal (cuando aplique), para poder recibir otro paciente.



NOMBRE DEL PROCESO: OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9.4.2 Diagrama de flujo

