



“PROFESOR JUAN BOSCH”

**HOSPITAL TRAUMATOLOGICO Y QUIRURGICO
DEL CIBAO CENTRAL “PROF. JUAN BOSCH”**

**Comisión Ejecutiva para la Reforma del Sector Salud (CERSS)
Programa de Modernización y Reestructuración del Sector Salud (PMRSS)**

**Consultoría para la Organización y Puesta en Funcionamiento del
Hospital Traumatológico y Quirúrgico del Cibao Central
“Prof. Juan Bosch”**

DOCUMENTO

**MANUAL DE PROCESOS DESARROLLADOS
EN EL HOSPITAL TRAUMATOLÓGICO Y
QUIRURGICO “PROF. JUAN BOSCH”**

**Septiembre
2005**

INDICE

Temas	Páginas
1. CREDITOS	
2. INTRODUCCIÓN	
3. PROCESOS	
A. PROCESOS DESTINADOS A ADMISIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO AMBULATORIO.	
1. Admisión del usuario en Consulta Externa	
2. Atención del usuario en Consulta Externa.	
3. Gestión y Programación de Citas a Través del Centro de Llamadas.	
4. Admisión, Triage y Atención Usuario en el Área de Emergencia.	
5. Admisión del usuario en Área de Laboratorio Clínico	
6. Atención del usuario en el Área de Laboratorio Clínico	
7. Atención del usuario en Área de Emergencia por el Laboratorio Clínico	
8. Admisión del usuario en el Área de Imagenología	
9. Atención del usuario en el Área de Imagenología	
10. Admisión y Atención del usuario en el Área Administrativa	
11. Atención del usuario cuando presenta una Queja o Reclamo	
12. Atención del usuario por Dpto. Trabajo Social	
13. Manejo del expediente clínico único de primera vez Área Emergencia y Hospitalización.	
14. Manejo del expediente clínico único de primera vez Área Consulta Externa.	
15. Manejo del expediente clínico único Sub-secuente Consulto Externa, Emergencia y Hospitalización.	
B. PROCESOS DESTINADOS A LA ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HOSPITALIZADO.	
1. Admisión y Atención del usuario en Área de Hospitalización por Urgencia o Consulta.	
2. Admisión y Hospitalización del usuario programado para procedimientos Electivos.	
3. Atención de Enfermería al Usuario Hospitalizado.	
4. Alimentación del usuario Hospitalizado.	
5. Atención del Lab. Clínico al usuario Hospitalizado	
6. Atención de Imagenología al usuario Hospitalizado	
7. Atención del Dpto. Trabajo Social al usuario Hospitalizado.	
8. Interconsulta al usuario Hospitalizado.	
9. Usuario que va a ser Intervenido Quirúrgicamente	
10. Solicitud de Estudios Complementarios al Usuario Fuera del Hospital	
11. Traslado del Usuario a otra Área o Departamento	
12. Pase de visita	

C. PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN.

- 1. Entrevista y Selección del personal.**
- 2. Inducción del Personal en la Organización.**
- 3. Facturación y Cobro a usuarios de servicios Ambulatorios.**
- 4. Facturación y Cobro a usuarios Hospitalizados.**
- 5. Compra de Materiales, Equipos, Medicamentos, otras.**
- 6. Entrega de Mercancía de Almacén.**
- 7. Contratación de Servicios Externos.**
- 8. Pago de cuentas y Compromisos Laborales.**
- 9. Admisión de Activo Fijo al Sistema de Inventario.**
- 10. Movilización Temporal o Definitiva a Otro Lugar de un Activo Fijo.**

D. PROCESOS EN EL ÁREA DE SERVICIOS DE APOYOS

- 1. Limpieza de Áreas**
- 2. Mantenimiento Preventivo**
- 3. Reparaciones**
- 4. Descartar Equipos**
- 5. Lavandería y Esterilización**
- 6. Utilización de Transporte Traslado Usuarios**
- 7. Utilización de Transporte General**
- 8. Incineración de Material Biomédico.**
- 9. Uso del Salón de Videoconferencia.**

1. CREDITOS

A. Formulación del Documento

Dr. Roberto Cerda Torres.

Consultor Principal

B. Revisión y Validación del Documento

Dr. Jose Peguero Calzada

Presidente Comité para la Puesta en Funcionamiento
Hospital Traumatológico y Quirúrgico del Cibao Central "Prof. Juan Bosch".

Dr. Ramón Alvarado (Director Regional)

Dr. Manuel Gil Ferreiras (Gerente Médico y Servicios Complementarios)

Ing. Roberto Carlos Rodríguez (Gerente Planificación, Información y Conocimiento)

Lic. Carmen T. Estévez Méndez (Gerente de Recursos Humanos)

Lic. Maritza del Carmen Félix (Gerente Financiero y Administrativo)

Dr. Sergio Lantigua Rodríguez (Jefe Dpto. Ortopedia y Traumatología)

Dr. Roberto Abreu (Jefe Dpto. Neurocirugía)

Dr. Bienvenido Fernández (Jefe Dpto. Anestesiología)

Dr. Rafael Núñez (Jefe Dpto. Medicina Interna)

Dr. Edward Alonso (Jefe Dpto. Maxilofacial)

Dr. Víctor A. Jiménez Porta (Jefe Dpto. Anatomía Patológica)

Dr. Bernardo Jiménez (Jefe Dpto. Cuidado Intensivo)

Dr. Andrés Joaquín Grullón (Jefe Dpto. Cirugía General)

Dra. Stella Espinal (Jefe Dpto. Fisiatría y Rehabilitación)

Lic. Milagros del Rosario de la Cruz Núñez (Jefe Dpto. Enfermería)

Dra. Norma Rosado (Jefe Dpto. Epidemiología)

Dr. Samuel Lantigua (Jefe Dpto. Imagenología)

Lic. Dominga de León (Jefe Dpto. Laboratorio Clínico)

Lic. Ángela Orquídea García (Jefe Dpto. Farmacia)

Lic. Josefina Disla (Jefe Dpto. Legal)

Ing. Ramsés Reynoso Tapia (Jefe Dpto. Informática)

Lic. Albania Altagracia Valdez (Jefe Dpto. Atención al Usuario)

Lic. Edrick Nefali Vásquez Rossi (Jefe Dpto. Contabilidad)

Lic. Martín Altagracia López Sención (Jefe Dpto. Compras y Suministros)

Lic. Yoghani Ml. Medina Beato (Jefe Dpto. Tesorería)

Lic. María Agustina López Vargas (Jefe Dpto. Crédito y Cobro)

Lic. Raymundo José Cáceres (Jefe Dpto. Facturación)

Lic. Aníbal Francisco Saldivar Guzmán (Jefe Dpto. Auditoría Interna)

Cap. Elías Ant. Pérez Reynoso (Jefe Dpto. Seguridad)

Sr. Arsenio Alberto Quiñónez (Jefe Dpto. Transporte)

Lic. Dominga Mercedes Silva (Jefe Dpto. Lavandería y Esterilización)

Sra. Altagracia Genao (Jefe Dpto. Limpieza)

Ing. Manuel Alberto Landrón (Jefe Dpto. Mantenimiento)

Sr. Benito Ureña Acosta (Enc. de Cocina)

CONSULTORES

Dra. Juliana Fajardo (Coord. Tec. Consultoría)

Dra. Violeta González (Consultor Área Clínico Quirúrgica)

Lic. Viviana Veras (Consultor Laboratorio)

Lic. Berta de la Cruz (Consultor Enfermería)

Lic. Lourde Josefina González (Consultor Farmacia)

Lic. Luis Ortiz (Consultor Informática)

Lic. Pedro la Puerta (Consultor Área Financiera)

Ing. Elot Luna (Consultor Informática)

Dra. Rosio Medina (Consultor Apoyo)

Lic. Maritza Hernández (Consultor Área Archivo)

Lic. Félix García (Consultor Apoyo)

Sra. Altagracia Genao (Consultor Servicios de Apoyo)

2. INTRODUCCIÓN

Toda institución que pretenda ofertar servicios de calidad, con un alto nivel de satisfacción de los usuarios, debe considerar la descripción de los procesos generales en un manual, para de esa manera considerar la reingeniería de estos de acuerdo a las necesidades presentadas.

Todo lo que se realiza en una institución de salud esta determinado por un proceso; donde un conjunto de actividades de manera entrelazadas comienzan y terminan transformándose en un producto para lograr la satisfacción de los usuarios.

Al describir los procesos podemos verificar deficiencias en el funcionamiento de la institución, proponer mejoras en la utilización de los recursos (al no tener que duplicar esfuerzos y documentación), reducir el esfuerzo físico y mental del personal que brinda los servicios, lo que se refleja en una disminución sustancial de los conflictos en la institución, facilitando además el monitoreo y evaluación de estos procesos, asegurando la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Es importante tomar en cuenta cuando se diseñan los procesos, la participación de todos los involucrados en la oferta de los servicios, ya que en este diseño se establecen responsabilidades en la ejecución del trabajo y todo el que participa en la oferta del servicio debe conocer y asumir sus responsabilidades, que son las que en muchas ocasiones, se toman como parámetro o referencias para la evaluación de la capacidad técnica y desempeño del personal.

El diseño del manual de procesos para el Hospital Traumatológico y Quirúrgico "Prof. Juan Bosch", esta enmarcado dentro de los trabajos a desarrollar en la organización y preapertura del Hospital, el cual pretende ser un hospital organizado con un concepto integral de gestión hospitalaria.

El manual de procesos del Hospital permitirá a los gerentes y trabajadores del centro tener una visión integral de los trabajos generales ejecutados por las áreas operativas del hospital, lo cual facilitara las capacitaciones del personal de nuevo ingreso y sobre todo que el personal y los gerentes conocerán de manera precisa como se desarrolla cada proceso en el centro, permitiendo brindar informaciones precisas a los usuarios y garantizar el cumplimiento de las actividades establecidas en el hospital, evitando así los conflictos en la institución.

Del mismo modo, cuando se requiera realizar actividades de reingeniería en un departamento o en la institución se podrá de manera precisa establecer cuales son los procesos que deben ser redefinidos.

3. PROCESOS

A. PROCESOS DESTINADOS A ADMISIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO AMBULATORIO.

1. Admisión del Usuario en Consulta Externa

Área: Consulta Externa			
Proceso: Admisión del usuario en Consulta			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsables	Descripción
a. Usuario, familiar o amigo decide solicitar atención o usuario es referido de una unidad de menor complejidad	Hogar UNAP Hospital Centro privado	Usuario, Familiar, amigo Personal de salud referidor	- Usuario, familiar, amigo, considera es necesario ser asistido por personal de salud especializado o usuario es asistido por personal de salud el cual considera que debe ser atendido de manera ambulatoria en una institución de salud de mayor complejidad por lo que es referido.
b. Recepción del usuario	Recepción del Hospital	Recepcionista	- Recibir al usuario de manera cortés. - Informar donde se entregan los tickets para la admisión.
c. Entrega de Ticket	Área Consulta Externa	Aux. Atención al Usuario	- Se le entrega el turno correspondiente para su registro y asignación de cita. De 7 a 8 de la mañana y de 1 a 2 de la tarde para los usuarios de primera vez o sub-secuente que no tengan cita. - Indicar área donde será Registrado.
d. Registro Admisión del Usuario	Área de Admisión Consulta Externa	Aux. Admisión Usuario o Responsable del Usuario.	- Recibir al usuario de manera cortés. (Buenos días, Buenas tardes) - Informar al usuario la importancia de dar las informaciones correctamente. (Solicitar documento de identidad oficial, con foto). - Usuario de 1era. Vez o que no posee cita se procede a registrar las informaciones generales del usuario en el sistema de admisión o busca registro del usuario si esta registrado en este. - Se le informa de manera amable al usuario que debe pasar al área de asignación de citas. - Los usuarios que poseen cita deben ir directamente al área de cobro, donde se realizara el pago y el sistema autorizara su atención. Nota: Hasta que los turnos de los Usuarios de 1era. Vez o que no posean cita se hayan registrado todos el servicio de registro debe continuar con su trabajo.
e. Asignación Cita	Área cita Consulta Externa	Aux. cita	- Recibir al usuario de manera cortés. (Buenos días, Buenas tardes) - Usuario de 1era. Vez o que no posee cita o trae referimiento se le informa que será atendido en el servicio de Medicina Familiar donde determinara si es necesario ser asistido en otro servicio especializado. - Se procede a verificar la disponibilidad en el sistema de cita para el servicio que demanda el usuario. - Si hay disponibilidad se programa su cita, asignándole el día, hora y consultorio donde será atendido. - Si no hay disponibilidad de cita para ese día se le informa de manera amable y cortés que no hay disponibilidad de cita, por lo que su cita será programada para el día mas próximo disponible. - Se carga al sistema las informaciones del usuario, para el consultorio donde será atendido.

Área: Consulta Externa			
Proceso: Admisión del usuario en Consulta			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsables	Descripción
			<ul style="list-style-type: none"> - Se procede a informar y entregar ticket de la cita con nombre del usuario, hora, fecha y consultorio. - Si va a ser atendido el mismo día se le informa que debe pasar al área de caja donde pagara su consulta. - Si va a ser atendido otro día se le informa que puede llegar media hora antes de su atención y pasar directamente al área de caja a pagar para luego recibir su atención.
f. Pago de la Atención	Área de caja	Aux. de Cobro	<ul style="list-style-type: none"> Recibir al usuario de manera cortés. (Bueno días, Buena tardes). - Se determina la fuente de financiamiento. (Seguro prepago, sub-sidiado, privado, mixto) - Se procede a realizar el cobro del servicio demandado. - Si el usuario tiene dificultad para el pago, se le informa que debe acudir al servicio social donde será evaluado y categorizado. - Evaluado y categorizado en el servicio social, (Disminuido el costo de la atención o exonerado), se les informa que debe volver a pasar por caja. - Regresa de nuevo a caja donde se le entregara su factura de pago. - Aux. de Caja informa que debe ir a sala de espera donde le llamaran para recibir su atención.
g. Espera para la atención	Sala de espera	Aux. Servicio Social. Aux. Atención al Usuario.	<ul style="list-style-type: none"> - Mientras el usuario espera para su atención recibirá informaciones generales sobre el hospital e informaciones sobre acciones preventivas en salud.

2. Atención del usuario en Consulta Externa

Área: Consulta Externa				
Proceso: Atención del usuario en Consulta Externa				
Secuencia	Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a.	Usuario es llamado a pasar al consultorio	Consultorio correspondiente	Aux. de Enfermería o	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario es llamado por su nombre y apellido, se le informa el # del consultorio donde será asistido y el nombre del medico que lo atenderá. - En el área de los consultorios será recibido por la Lic. De Enfermería quien le solicitara recibo de pago, lo llevara al consultorio correspondiente y lo presentara con el medico que le atenderá.
b.	Recepción del usuario en consultorio	Consultorio	Medico	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir al usuario de manera amable y cortés.
c.	Atención del Usuario	Consultorio	Medico Aux. de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Médico inicia con anamnesis del usuario. - Previa información al usuario de los procedimientos que se le realizaran, la enfermera preparara al usuario para el examen físico, pesar, toma de TA, Temperatura, otros. - Médico procede a realizar examen físico correspondiente. - Médico procede a registrar todas las informaciones necesarias en el sistema informático y récord duro del usuario. - Médico informara al usuario sobre su padecimiento, indica las pruebas necesarias, medidas generales, brinda información sobre medicamentos indicados, programa en el sistema su próxima cita si es necesario e informa donde retirar el ticket de su próxima cita, referimiento o contrareferimiento, otras informaciones. -Aux. Enfermería informa al usuario ubicación del Dpto. de Imágenes y laboratorio. <p>Nota: Hasta que los Usuarios programados al consultorio no hayan recibido la atención médica y se comprueba que los mismos ya están registrados para su cita el medico, debe continuar con su trabajo.</p>
d.	Si es necesaria hospitalización	Consultorio	Medico que brinda la consulta	<ul style="list-style-type: none"> - Si es necesaria su hospitalización, será realizada por el medico que brinda la consulta correspondiente, como lo establece el protocolo de atención de dicha urgencia.
e.	Cita	Área de Registro	Aux. Registro	<ul style="list-style-type: none"> - Se procede a registrar en sistema informático el teléfono y dirección, día de la cita, hora, medico. - Se le indica al usuario donde retirar de manera impresa la cita. - Se le informa que será llamado a su casa con 48 horas de anticipación para recordarle su cita.

Información General: El tiempo promedio para la atención a un usuario de primera vez será de 15 minutos, 10 minutos consulta sub-secuente, el tiempo de utilización de los consultorios por tanda será de 6 horas. En este primer periodo de apertura del hospital la gran demanda será de usuarios de primera vez. Por lo que el medico por consultorio tendrá aproximadamente 20 usuarios por tanda. (Existiendo la excepción para algunos servicios como salud mental que solo atenderán 10 usuarios por tanda)

3. Gestión y Programación de Citas a Través del Centro de Llamadas.

Área: Centro de Llamada para Citas.			
Proceso: Gestión y Programación de Cita a Través del Centro de Llamadas			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuario decide solicitar atención	Hogar UNAP Hosp. Municipal Centro privado	Usuario Familiar Amigo Personal de salud referidor	- Usuario, familiar, amigo, considera es necesario debe ser asistido por personal de salud en el área de consulta o usuario es asistido por personal de salud el cual considera que debe ser atendido en una institución de salud de mayor complejidad por lo que es referido al hospital.
b. Recepción de llamada al usuario	Centro programación citas	Aux. Programación Citas	- Recibir llamada de usuario de manera cortés - Preguntar al usuario el servicio que desea programar para su cita. - Se informa al usuario que si es de primera vez o tiene referimiento será asistido para su entrada al hospital por un medico familiar, quien determinara si es necesario la atención por otra especialidad.
c. Programación de citas	Centro programación citas	Aux. Programación Citas	- Se procede a registrar en el sistema de citas las informaciones del usuario. - Se le informa al usuario para que anote el día, hora y consultorio donde será atendido, Informándoles que debe estar media hora antes de la hora indicada y que debe acudir directamente al área de caja para el pago de su atención.

4. Admisión, Triage y Atención al Usuario en el Área de Emergencia

Área: Emergencia			
Proceso: Admisión, Triage y Atención del Usuario en Emergencia			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuario decide solicitar atención o es traído por familiar, amigo, transeúnte o usuario es referido de una unidad de menor complejidad	Hogar UNAP Hosp. Municipal Centro privado Calle	Usuario Familiar Amigo Personal de salud referidor	- Usuario, familiar, amigo, transeúnte considera es necesario ser asistido por personal de salud en el área de emergencia o usuario es asistido por personal de salud el cual considera que debe ser atendido en una institución de salud de mayor complejidad por lo que es referido.
b. Admisión del usuario	Admisión Emergencia	Aux. Admisión	- Recibir al usuario de manera cortés. - Informar al usuario la importancia de dar las informaciones correctamente. (solicitar identificación oficial con foto). - Si el caso no es de gravedad, se procede a registrar las informaciones generales del usuario en el sistema de admisión de emergencia. - Registradas las informaciones se le informa al usuario que debe pasar al área de triage donde será valorado para determinar el tiempo que puede esperar en la sala antes de recibir su atención. - Se Gestiona la búsqueda o crea el expediente del usuario.
c. Triage	Área de triage	Medico Residente, Medico General, Lic. Enfermería.	- Recibir al usuario de manera cortés. - Preguntar sobre los signos y síntomas presentados. - Registrar los signos y síntomas en el sistema de Triage. - Obtener Valoración del sistema. - Colocar cintilla (en la muñeca derecha si no existe ninguna lesión en esta, de lo contrario utilizar la muñeca izquierda), del color correspondiente al tiempo de espera para recibir su atención. - Informar al usuario sobre el sistema de atención en el área de emergencia, que este no es por orden de llegadas si no que los usuarios son atendido por la condición clínica que presenten. - Informar al Usuario del tiempo promedio de espera, para su atención.
d. Espera para la atención	Sala de espera	Aux. Admisión. Aux. Archivo	- Mientras el usuario espera para su atención será localizado su expediente clínico si ya lo posee, de lo contrario se le creara su expediente.
e. Atención del Usuario	Emergencia	Médico Enfermera Bioanalista	- Médico inicia con anamnesis del usuario - Previa información al usuario de los procedimientos que se le realizaran. La enfermera se encarga de prepara usuario para el examen físico, pesar, toma de TA, Temperatura, - Médico procede a realizar examen físico correspondiente. - Médico procede a registrar todas las informaciones necesarias en el sistema informático y récord duro del usuario si posee. - Médico procede a informar al usuario sobre su padecimiento, indica pruebas necesarias, medidas generales, brinda información sobre medicamentos

Área: Emergencia				
Proceso: Admisión, Triage y Atención del Usuario en Emergencia				
Secuencia	Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
				<p>indicados, próxima cita si es necesario, referimiento o contrareferimiento, otras informaciones necesarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realizara la atención necesaria en el área de emergencia tal como lo establece el protocolo de atención de la patología para emergencia. - Enfermera registrara en el sistema de Facturación lo consumido por el usuario (Medicamentos, insumos, otros). - Si el medico de guardia considera que los criterios establecidos para la hospitalización del usuario están presentes o tiene duda sobre el cuadro clínico o quirúrgico, procederá a presentar el usuario a medico especialista del área correspondiente. - Si se considera su manejo ambulatorio o traslado se le brindaran las informaciones sobre su cuidado y uso de medicamentos o se le informara la causa de su referimiento a otro centro, entregar informe por escrito.
f.	Si es necesaria la hospitalización	Emergencia	Medico especialista del área correspondiente.	- Luego de la valoración del usuario si es necesario la hospitalización, esta será autorizada por el medico especialista de guardia, previa valoración de este.
g.	Pago de la Atención (manejo ambulatorio o referimiento a otro centro)	Área de caja	Médico brindo la atención en emergencia. Lic. Enfermería. Aux. de caja Aux. Servicio Social Aux. Crédito y Cobro.	<ul style="list-style-type: none"> - Se procede a facturar y cobrar servicio ofertado al usuario. - Se entrega factura de pago. - Si el usuario o familiar tiene dificultad para el pago el aux. de caja debe remitirlo al Aux. de Servicio Social, quien valorara el nivel socio-económico con el instrumento establecido para estos fines y categorizará al usuario de acuerdo a la escala definida, si este aun dice no tener la capacidad de pago y así se comprueba será exonerado del pago. - Si durante la evaluación se determina que este puede colaborar con un aporte será enviado al Aux. de Crédito y Cobro quien establecerá con el usuario o familiar el monto y fecha de la cuota acordada. - Pasando a retirar la factura por caja. - Si es necesario el referimiento a otro centro especializado, se procederá a ejecutar lo que establece el protocolo de atención para su traslado.

5. Admisión del Usuario en Área de Laboratorio Clínico

Área: Laboratorio Clínico			
Proceso: Admisión del usuario Área de Laboratorio Clínico			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuario, familiar o amigo decide solicitar prueba de Lab. Clínico o medico del Hosp. o es referido de una unidad de menor complejidad	Hospital Hogar UNAP Hosp. Municipal Centro privado	Usuario Personal de salud referidor	- Usuario, familiar, amigo, Médico considera es necesario realizar prueba de Lab. Clínico.
b. Recepción del usuario si viene de fuera	Recepción del Hospital	Recepcionista	- Recibir al usuario de manera cortés - Indicar área donde será Atendido.
c. Recepción del usuario área de Lab. Clínico	Recepción del Laboratorio	Recepcionista área de Lab.	- Recibir al usuario - Determinar tipo de pruebas solicitadas. - Recibe muestra si el usuario la trae y la registra con nombre, código, fecha. - Registrar en sistema Informático - Asignar # de Orden en que será atendido.
d. Pago de la Atención	Área de caja	Aux. de Cobro Aux. de Servicio Social	- Se procede a facturar servicio solicitado por el usuario. - Si el usuario o familiar tiene dificultad para el pago el aux. de caja debe remitirlo al Aux. de Servicio Social, quien valorara el nivel socio-económico con el instrumento establecido para estos fines y categorizará al usuario de acuerdo a la escala definida. - Si este aun dice no tener la capacidad de pago y así se comprueba será exonerado del pago, si durante la evaluación se determina que este puede colaborar con un aporte será enviado al Aux. de Crédito y Cobro quien establecerá con el usuario o familiar el monto y fecha de la cuota acordada. - Pasando a retirar la factura por caja. - Se entrega factura de pago. - Se le informa que debe regresar a sala de espera donde le llamaran para recibir su atención.
e. Espera para la atención	Sala de espera	Aux. Trabajo Social o Atención al Usuario	- Mientras el usuario espera para su atención recibirá informaciones generales sobre el hospital e informaciones sobre acciones preventivas en salud.

6. Atención del Usuario en Área de Laboratorio Clínico

Área: Lab. Clínico			
Proceso: Atención del Usuario en Lab. Clínico			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuario es llamado a pasar al cubículo donde se tomara la muestra	Cubículo toma muestra Lab. Clínico	Recepcionista área de Lab. Lic. Bioanálisis encargada de toma de muestra.	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario es llamado por su nombre y se le informa el # del cubículo donde será asistido y el nombre del técnico que lo atenderá. - En el área será recibido por técnico, quien le solicitará recibo de pago.
b. Atención del Usuario	Cubículo toma de muestra	Lic. Bioanálisis encargada de toma de muestra	<ul style="list-style-type: none"> - Se recibe al usuario de manera Cortes - Lic. Bioanálisis encargada de toma de muestra le explicara al usuario en que consiste el procedimiento que se realizara. - Previa aprobación del usuario o responsable del usuario procederá a realizar dicho procedimiento de toma de muestra, como lo establece el protocolo. - Luego informará al usuario y entregara por escrito el tiempo para la entrega de los resultados. - Procede luego a registrar información necesaria en sistema informático.
c. Interpretación del estudio.	Lab. Clínico	Lic. Bioanálisis	<ul style="list-style-type: none"> - Se procede a procesar la muestra como lo establece el protocolo. - Procede a realizar informe por escrito, registra en el sistema informático.
d. Entrega de resultados	Área Lab. Clínico	Recepcionista área de Lab.	Entrega resultados a usuario, Aux. Enfermería o Medico.

7. Atención del usuario en Área de Emergencia por el Lab. Clínico

Área: Emergencia			
Proceso: Atención del Usuario en Área de Emergencia por el Laboratorio Clínico			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuario asistido en emergencia	Emergencia	Médico	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario es evaluado y atendido. - Se determina la necesidad de realizar pruebas de Lab. Clínico, como lo establece protocolo de atención a la urgencia Clínica o Quirúrgica.
b. Solicitud de pruebas	Emergencia	Médico	<ul style="list-style-type: none"> - Medico procede a registrar las pruebas necesarias en sistema informático, y llenado de formulario impreso de solicitud de pruebas de laboratorio la cual es reportada al área de Lab. Clínico. - En el Lab. verifican la solicitud y se preparan para acudir a la atención del usuario.
c. Atención al Usuario por Parte de Lab. Clínico	Emergencia	Lic. Bioanálisis encargada de toma de muestra	<ul style="list-style-type: none"> - Se procede a verificar nombre del usuario y pruebas solicitadas. - Lic. Bioanálisis encargada de toma de muestra se encarga de explicarle al usuario en que consiste el procedimiento que se realizara. - Previa aprobación del usuario o responsable del usuario procederá a realizar dicho procedimiento de toma de muestra, como lo establece el protocolo. - Luego informara al medico, usuario el tiempo para la entrega de los resultados. - Procede luego a registrar información necesaria en sistema informático. - Se registra en la factura del usuario el consumo por laboratorio.
c. Interpretación del estudio	Lab. Clínico	Lic. Bioanálisis	<ul style="list-style-type: none"> - Se procede a procesar la muestra como lo establece el protocolo. - Procede a realizar informe por escrito, registra en el sistema informático.
d. Entrega de resultados	Área Lab. Clínico	Recepcionista área de Lab.	Entrega resultado a usuario, Aux. Enfermería o Medico.

8. Admisión del usuario en el Área de Imagenología

Área: Imagenología			
Proceso: Admisión del usuario Área de Imagenología			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuario, familiar o amigo decide solicitar estudio de imágenes o medico del Hosp. o es referido de una unidad de menor complejidad	Hospital Hogar UNAP Hosp. Municipal Centro privado	Usuario Personal de salud referidor	- Usuario, familiar, amigo, médico considera es necesario realizar estudio de imágenes.
b. Recepción del usuario si viene de fuera	Recepción del Hospital	Recepcionista	- Recibir al usuario de manera cortés - Indicar área donde será Atendido.
c. Recepción del usuario área de estudio de imágenes correspondientes.	Recepción imágenes	Recepcionista imágenes.	- Recibir al usuario de manera cortés - Determinar tipo de pruebas solicitadas. - Registrar en sistema Informático. - Asignar # de Orden en que será atendido o que debe acudir en la fecha de cita para realizar el estudio, - Informar por escrito sobre las recomendaciones necesarias que debe realizar el usuario para realizar el estudio.
d. Pago de la Atención	Área de caja	Aux. de Caja	- Se procede a facturar servicio solicitado por el usuario. - Si el usuario o familiar tiene dificultad para el pago el aux. de caja debe remitirlo al Aux. de Servicio Social, quien valorara el nivel socio-económico con el instrumento establecido para estos fines y categorizará al usuario de acuerdo a la escala definida. - Si este aun dice no tener la capacidad de pago y así se comprueba será exonerado del pago. - Si durante la evaluación se determina que este puede colaborar con un aporte será enviado al Aux. de Crédito y Cobro quien establecerá con el usuario o familiar el monto y fecha de la cuota acordada. - Pasando a retirar la factura por caja. - Se entrega factura de pago. - Se le informa que debe regresar a sala de espera donde le llamaran para recibir su atención o que debe acudir en la fecha de la cita correspondiente.
e. Espera para la atención	Sala de espera	Aux. Trabajo Social o Servicio al Usuario	- Mientras el usuario espera para su atención recibirá informaciones generales sobre el hospital e informaciones sobre acciones preventivas en salud.

9. Atención del usuario en el Área de Imagenología

Área: Imagenología			
Proceso: Atención del usuario en el Área de Imagenología			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuario es llamado a pasar al servicio donde se realizara el estudio	Servicio Imagenología correspondiente	Recepcionista área de imagenología	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario es llamado por su nombre y se le informa donde será asistido y el nombre del técnico que lo atenderá. - En el área será recibido por técnico de manera cortés, quien le solicitara recibo de pago.
b. Atención del Usuario	Área del estudio correspondiente	Técnico Radiología Sonografista Endoscopista Aux. de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico encargado de realizar el estudio explicará al usuario en que consiste el procedimiento que se realizará. -Aux. de Enfermería prepara al usuario y canaliza de acuerdo al estudio a realizar - Previa aprobación del usuario o responsable del usuario, procederá a realizar dicho procedimiento de acuerdo al protocolo - Luego informara al usuario y entregara por escrito el tiempo para la entrega de los resultados. - Procede luego a registrar información necesaria en sistema informático.
c. Interpretación del estudio	Área del estudio correspondiente	Radiólogo Sonografista Endoscopista	<ul style="list-style-type: none"> - interpreta las imágenes y procede a realizar informe por escrito, registra en el sistema informático.
d. Entrega de resultados	Área del estudio correspondiente	Recepcionista área de imagenología	Entrega resultado a usuario externo.

10. Admisión y Atención del usuario en el Área Administrativa

Área: Administrativa			
Proceso: Admisión y Atención del usuario en el Área Administrativa			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuario decide solicitar servicio en el área administrativa.	Administración	Recepción de administración	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir al usuario de manera cortés - Determinar necesidad del usuario - Informarle en esa área donde dirigirse, si no se puede resolver en el área de recepción de administración. - Si es necesario asignarle turno de espera.
b. Espera para la atención	Sala de espera	Recepcionista administración	<ul style="list-style-type: none"> - Mientras el usuario espera para su atención se le brindara asiento, café o agua potable.
c. Atención del Usuario	Área correspondiente administración	Técnico encargado de atender el usuario en el área correspondiente	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir al usuario de manera cortés - Ofrecer asiento - Determinar la Necesidad del usuario - Dentro de las posibilidades resolver la necesidad del usuario o referirlo a otro nivel jerárquico u otra área administrativa.

11. Atención del Usuario Cuando Presenta una Queja o Reclamo

Área: Departamento de Atención Al Usuario			
Proceso: Atención del usuario cuando presenta una Queja o Reclamo			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsables	Descripción
a. Usuario considera ha sido maltratado o esta insatisfecho con su atención.	Dpto.de Atención al Usuario o Buzón de quejas y sugerencias	Encargado atención al Usuario	- Acude al Dpto. atención al usuario o escribe su queja y la introduce en uno de los buzones de sugerencia en cualquier área del hospital.
b. Atención del Usuario	Dpto.de Atención al Usuario O Buzón de quejas	Encargado atención al usuario	- Recibir al usuario de manera cortés - Si es necesario asignarle turno de espera. - Determinar quejas o reclamos del usuario - Dialogar con el usuario para conocer su problema, encontrar solución rápida, satisfaciendo sus necesidades y reclamos en la medida de lo posible. - acudir al sitio donde se presentó el problema al usuario para ver si de inmediato se puede resolver, de lo contrario solicitarlo por escrito en formulario pre establecido para darle solución posteriormente. - Registrar reclamos en libro correspondiente o sistema informático.
c. Remitir el reclamo al servicio donde se originó	Dpto.de atención al Usuario	Encargado atención al usuario Jefe de servicio	- Se envía nota al servicio correspondiente, donde se adjunta el original del formato donde el usuario detalla el reclamo presentado, se solicita respuesta al problema planteado - De esta nota se remite copia a la dirección y se deja una copia para el área de quejas y reclamos.
d. Analizar reclamo y crear correctivos	Servicio donde se origino la quejas	Jefe de servicio	- Jefe de servicio analiza el reclamo con involucrados en el problema, analiza y crea los correctivos de lugar.
e. Recibir respuesta del servicio donde se originó el reclamo	Servicio donde se originó la queja	Jefe de servicio	- Jefe servicio envía la respuesta de solución del reclamo al Dpto. de quejas. - Dpto. Quejas envía copia a la dirección - Anexa copia de propuestas de solución a la queja y lo archiva y registra.
f. Respuesta a Usuario	Dpto. de atención usuario	Encargado atención al usuario	- Llamar por teléfono al usuario o enviarle por escrito la solución aplicada a su problema. - Darle a conocer las causas que originaron su reclamo. En caso que su reclamo se haya originado por desconocimiento del usuario a las normas de la institución, informarle que para una adecuada atención y satisfacción de los usuarios es necesario cumplir con las normas establecidas.
g. Hacer seguimiento y ajuste a los reclamos, sugerencias y comentarios presentado,	Dpto. de atención usuario	Encargado atención al usuario	- Realizar seguimiento a todos los problemas presentados y efectuar ajustes a los que sean necesarios.
h. Registro y estadística de quejas y problemas resueltos	Dpto. de atención usuario	Encargado atención al usuario	- Realizar estadística mensual de quejas, reclamos, recomendaciones y sugerencias con base en las solicitudes presentadas por los usuarios. - Enviar informe a la dirección general. - Presentarlo en asamblea hospitalaria.

12. Atención del Usuario por Dpto. Trabajo Social

Área: Servicio Social			
Proceso: Atención del Usuario por Dpto. Trabajo Social			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuario que ha sido referido a trabajo social o trabajo social Considera debe ser asistido en el Dpto.	Dpto. trabajo social	Trabajador social encargado de recibir usuarios	- Acude al Dpto. o es referido a este, para presentar su necesidad.
b. Atención del Usuario	Dpto. trabajo social	Trabajador social	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir al usuario de manera cortés - Si es necesario asignarle turno de espera. - Determinar necesidad del usuario - Dialogar con el usuario para conocer su problema, encontrar solución rápida, satisfaciendo sus necesidades y reclamos en la medida de lo posible. - Registrar necesidades en Libro correspondiente o sistema informático. - Si es una valoración para asignar categoría registrarlo en el sistema.
c. Analizar reclamo y ofrecer soluciones	Dpto. trabajo social	Trabajador social	- Jefe de servicio analiza el reclamo con usuario y ofrece la solución si esta dentro de la posibilidad del Dpto. y la Institución.
d. Hacer seguimiento y ajuste a las necesidades	Dpto. trabajo social	Encargado de Dpto.	- Realizar seguimiento a todas las necesidades presentadas y efectuar ajustes a los que sean necesarios.
e. Registro y estadística de servicios brindados y necesidades resueltas	Dpto. de Queja	Encargado de Dpto.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar estadística mensual de necesidades demandadas y necesidades resueltas. - Enviar informe al Dpto. De estadística y dirección del centro. - Presentarlo en asamblea hospitalaria.

13. Manejo del Expediente Clínico Único Usuarios de Primera Vez área Emergencia y Hospitalización.

Área: Archivo, Admisión, Emergencia, Hospitalización.			
Proceso: Manejo del expediente Clínico Único Usuarios de Primera Vez			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Conformación y organización inicial del expediente clínico único.	Archivo General	Aux. Archivo	<ul style="list-style-type: none"> - Se organiza expediente como lo establece el protocolo de organización de expediente clínico único. - Se entrega para su administración a la unidad de Admisión.
b. Entrega del Expediente	Admisión del Hospital	Aux. Admisión	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir al usuario de manera cortés - Se Registra usuario en el sistema.
c. Uso del Expediente Clínico Único	Emergencia Hospitalización	Medico Tratante Medico General Lic. Enfermería Aux. Admisión Aux. Enfermería Aux. de Facturación.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal medico recibe de manera cortés al usuario. - Medico evalúa al usuario, si considera que este debe ser hospitalizado, solicita a la Lic. Enfermería un record nuevo si el usuario no posee en el centro. - Lic. Enfermería solicita record en admisión de emergencia. - Aux. de Admisión coloca Numero otorgado al usuario por el sistema Informático al Fólder del expediente Clínico Único. - Se entrega expediente a Lic. Enfermería. - Lic. Enfermería Entrega al Medico el Expediente del Usuario. - Medico procede al correcto y legible llenado de los instrumentos correspondientes. - Lic. Enfermería procede al correcto y legible llenado de los instrumentos correspondientes. - Usuario es trasladado con record a área de Hospitalización. -Medico procede al correcto y legible llenado de los instrumentos correspondientes. - Lic. Enfermería Procede al correcto y legible llenado de los instrumentos correspondientes y garantizar el orden e integridad del expediente. - Finalizado el uso del Expediente en el área de Hospitalización la Aux. Enfermería procede a verificar la organización del expediente y entrega al Dpto. de Facturación, finalizado el uso del expediente por parte del Dpto. de Facturación entrega el expediente organizado a archivo.
d. Archivar Expediente	Archivo	Aux. Archivo	<ul style="list-style-type: none"> - Registrar recibo del expediente. - Procede a pre archivar expediente - Archiva el expediente como lo establece el protocolo de archivo.

14. Manejo del Expediente Clínico Único de primera vez Área Consulta Externa.

Área: Admisión, Consultorio, Archivo.			
Proceso: Manejo del expediente Clínico Único Usuarios de Primera Vez			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Conformación y organización inicial del expediente clínico único.	Archivo General	Aux. Archivo	<ul style="list-style-type: none"> - Se organiza expediente como lo establece el protocolo de organización de expediente clínico único. - Se entrega para su administración a la unidad de Admisión consulta externa.
b. Entrega del Expediente	Admisión del Hospital	Aux. Admisión	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir al usuario de manera cortés - Se Registra usuario en el sistema. - Aux. de Admisión coloca Numero otorgado al usuario por el sistema Informático al Fólder del expediente Clínico Único. - Se Entrega expediente a Aux. Enfermería del consultorio correspondiente.
c. Uso del Expediente Clínico Único	Consultorios	Medico Tratante Aux. Admisión Aux. Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Aux. Enfermería entrega al medico el expediente del usuario. - Personal medico recibe de manera cortés al usuario. - Medico procede al correcto y legible llenado de los instrumentos correspondientes. - Finalizado el uso del Expediente el área de Consulta Externa la Aux. Enfermería procede a verificar la organización del expediente y entrega organizado a archivo.
d. Archivar Expediente	Archivo	Aux. Archivo	<ul style="list-style-type: none"> - Registrar recibo del expediente. - Procede a pre archivar expediente - Archiva el expediente como lo establece el protocolo de archivo.

15. Manejo del Expediente Clínico Único Subsecuente

Área: Archivo, Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización.

Proceso: Manejo del expediente Clínico Único Usuarios Subsecuente.

Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuarios acuden a demandar servicio de atención clínica	Admisión	Aux. Admisión	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir al usuario de manera cortés. - Se busca Registro de usuario en el sistema - Se Verifica en sistema No. Expediente - Se Solicita Expediente al área de archivo.
b. Búsqueda de expediente área de archivo general	Archivo Aux. Archivo	Aux. Archivo	<ul style="list-style-type: none"> - Se Verifica en sistema informático los usuarios que están siendo registrados en el sistema o que poseen cita para ser atendidos u hospitalizados. - Se procede a buscar expediente. - Se entregan o son llevados por el aux. de archivo al personal solicitante. - Se registra la persona que utilizara el expediente.
c. Uso del Expediente Clínico Único	Emergencia Consulta Externa Hospitalización	Medico Tratante Medico General Lic. Enfermería Aux. Enfermería Aux. de Facturación.	<ul style="list-style-type: none"> - Aux. Enfermería entrega al medico el expediente del usuario. - Medico procede al correcto y legible llenado de los instrumentos correspondientes. - Lic. Enfermería procede al correcto y legible llenado de los instrumentos correspondientes, garantizando la integridad y organización del expediente. - Finalizado el uso del Expediente en el área de Hospitalización la Aux. Enfermería procede a verificar la organización del mismo y entrega al Dpto. de Facturación. Finalizado el uso del expediente por parte del Dpto. de Facturación lo entrega organizado al Dpto. de archivo. - Finalizado el uso del Expediente el área de Consulta Externa la Aux. Enfermería procede a verificar la organización del expediente y entrega organizado al Dpto. de archivo.
d. Archivar Expediente	Archivo	Aux. Archivo	<ul style="list-style-type: none"> - Registrar recibo del expediente. - Procede a pre archivar expediente - Archiva el expediente como lo establece el protocolo de archivo.

B. PROCESOS DESTINADOS A LA ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HOSPITALIZADO POR URGENCIA O CONSULTA.

1. Admisión y Atención del Usuario en el Área de Hospitalización

Área: Hospitalización. Proceso: Admisión y Atención del usuario en el Área de Hospitalización.			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Se decide la hospitalización Usuario	Servicio de Emergencia o Consulta Externa	Médico especialista que trata usuario.	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario es evaluado en área de emergencia o consulta externa si cumple los criterios de hospitalización como lo establecen los protocolos se decide su ingreso. - Se informa al usuario, familiar o amigo sobre la necesidad de hospitalizar, si estos autorizan la hospitalización. - Se procede a registrar dicho procedimiento en sistema informático y registros correspondientes. - Se prepara usuario para su traslado a sala correspondiente.
b. Notificación a sala de Hospitalización	Servicio de Emergencia o Consulta Externa	Lic. Enfermería Encargada del Área, Aux. de Admisión	<ul style="list-style-type: none"> - Informar hospitalización del usuario y traslado a Lic. Enfermería del área donde será hospitalizado el usuario. - Se procede a confirmar disponibilidad de cama en área correspondiente e informar sobre condición y diagnóstico del usuario. - Registrar en Sistema Informático el ingreso del usuario
c. Traslado al área de Hospitalización	Servicio de Emergencia o Consulta Externa	Lic. Enfermería Encargada del Área y Aux. de Avanzada	<ul style="list-style-type: none"> - Preparado el usuario para su traslado. - Se procede a trasladar al usuario a sala tomando todas las precauciones, como lo establece el protocolo de traslado de los usuarios internos. - Entrega del usuario en área correspondiente.
d. Recibimiento del usuario en sala	Área de Hospitalización correspondiente	Lic. Enfermería y/o Aux. de Enfermería y Médico general del área.	<ul style="list-style-type: none"> - Se recibe usuario de manera cortés y se indica sala y cama donde será hospitalizado. - Se procede a conocer historial del caso del usuario y se presenta a médico especialista del área. - Completar Historia clínica del Usuario. - Se procede a registrar en el sistema informático en sala.
e. Plan de Diagnóstico y Manejo	Área de Hospitalización correspondiente	Médico especialista del área	<ul style="list-style-type: none"> - El médico se encarga de evaluar usuario, instaurar manejo correspondiente, establecer en las primeras 4 horas el diagnóstico definitivo, determinar las pruebas de laboratorio y pruebas de imagenologías o interconsultas como lo establece el protocolo clínico de manejo de la patología que presenta el usuario.
f. Evolución y Seguimiento	Área de Hospitalización correspondiente	Médico especialista del área, Médico general del área y Lic. Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Se establecerá la frecuencia y nivel jerárquico del personal médico, con que el usuario será evaluado para verificar su estado (signos vitales, evolución de los signos y síntomas del cuadro, mejoría referida por el usuario, mejoría en las pruebas de Lab. e Imagenología) y determinar si se continúa con manejo establecido, cambiar manejo, suspender manejo o considerar su de alta. - Administración de los medicamentos y cuidados por parte de enfermería, según la indicación médica.
g. De Alta del usuario	Área de Hospitalización correspondiente	Médico especialista del área, Lic. Enfermería, Aux. de Avanzada	<ul style="list-style-type: none"> - Considerada la mejoría y restablecimiento de la salud del usuario, se considera su de alta. - Realización del resumen correspondiente del caso clínico o quirúrgico. - Registro de la De Alta en sistema informático. - Informar al usuario, familiar o responsable sobre la condición de este, las citas que debe acudir, los medicamentos que tomara durante su manejo ambulatorio si es necesario, las medidas preventivas que debe realizar para no volver a padecer la patología, según lo que establece el protocolo. - Elaborar y entregar hoja de egreso y/o hoja referencia o contrarreferencia si es necesario.
h. Pago de Atención y Salida del usuario	Área de Hospitalización correspondiente Caja	Lic. Enfermería Aux. Caja Aux. Servicio Social Aux. Crédito y cobro Aux. de Avanzada seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Finalizados los trámites de la de alta. - Se informa al usuario o familiar solicitar la cuenta del usuario en caja. - Se entrega cuenta. - Familiar pasa a caja. - Si el usuario o familiar tiene dificultad para el pago el aux. de caja debe remitirlo al Aux. de Servicio Social, quien valorara el nivel socio-económico con el instrumento establecido para estos fines y categorizará al usuario de acuerdo a la escala definida. - Si este aun dice no tener la capacidad de pago y así se comprueba será exonerado del pago. - Si durante la evaluación se determina que este puede colaborar con un aporte será enviado al Aux. de Crédito y Cobro quien establecerá con el usuario o familiar el monto y fecha de la cuota acordada.

Área: Hospitalización.

Proceso: Admisión y Atención del usuario en el Área de Hospitalización.

Secuencia	Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
				<ul style="list-style-type: none">- Usuario o Familiar salda cuenta o hace acuerdo de pago.- Pasa a retirar la factura por caja.- Se entrega factura de pago.- Lic. Enfermería verifica factura.- Aux. Enfermería verifica pertenencia de sala.- Lic. Enfermería autoriza salida del Usuario.- Aux. de avanzada lleva al usuario en silla de rueda a la salida.- Presenta al portero autorización salida del usuario.

2. Admisión y Hospitalización del Usuario Programado para Procedimientos Electivos.

Área: Admisión Emergencia.			
Proceso: Admisión y Atención del Usuario Programado para Procedimientos Electivos			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Se considera que el usuario se le debe realizar un procedimiento electivo.	Consulta Externa	Medico Consultante	<ul style="list-style-type: none"> - En evaluación de consulta el medico considera que el usuario debe realizársele un procedimiento electivo. - Le informa y logra la comprensión del usuario sobre su padecimiento, este autoriza que se realizará dicho procedimiento. - Le indica las evaluaciones necesarias para prepararlo para la cirugía u otros procedimientos. (Evaluación cardiovascular, consulta pre-anestésica, Lab. Clínico, examen de imágenes, otras)
b. Usuario se realiza las evaluaciones necesarias.	Lab. Clínico Consulta Radiodiagnóstico	Usuarios Médicos y Técnicos de las áreas.	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizan las evaluaciones y pruebas en los departamentos correspondientes.
c. Usuario acude nueva vez al medico que programara su cirugía.	Consulta Ext.	Medico consultante.	<ul style="list-style-type: none"> - Medico Revisa y Evalúa los reportes presentado o recibido en el consultorio por vía electrónica o por otra vía. - Determina que todo esta en orden. - Si hay dificultad en algún reporte se tratara el usuario hasta que su situación mejore. - Procede a Informar que el usuario esta listo para realizar procedimiento. - Investiga la disponibilidad de cupo para programar el día y la hora del procedimiento. - Informa el día y la hora que posiblemente se realizara su procedimiento - Entrega por escrito la preparación para el procedimiento y orden de ingreso a ser presentada en admisión de emergencia el día y la hora establecido por el medico. - Medico procede a enviar reporte de programación de cirugía a encargado de Departamento.
d. Evaluación expediente.	Departamento correspondiente	Jefe Dpto. Correspondiente Enc. Quirófano	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe solicitud medico consultante. - Evalúa solicitud y la aprueba. - Evalúa la disponibilidad de utilización de quirófano, según los días programados para cada especialidad. - Realiza programación de cirugía. - Envía programación al Dpto. Anestesia, encargada de quirófano y servicio social. - Envía a la 12:00 m. Programación de cirugía del día siguiente, para que archivo busque los expedientes de los casos y lo entregue al Aux. admisión de emergencia.
e. Hospitalización del Usuario.	Admisión Emergencia	Aux. Admisión Aux. Archivo Aux. Avanzada Lic. Enfermería Hosp. Medico del área.	<ul style="list-style-type: none"> - Aux. Admisión Recibe de manera cortes al usuario. - Busca las informaciones del usuario en el sistema. - Aux. Admisión verifica la disponibilidad de cama para la hospitalización del usuario e informa a Lic. Enfermería del área de hospitalización que el usuario esta siendo registrado para enviarlo al área hospitalización. - Aux. Admisión llama al servicio de archivo para la entrega del record si no lo tiene previamente. - Aux. Admisión, entrega usuario y record al Aux. de avanzada. - Aux. Avanzada traslada usuario en silla de rueda si es posible al área de hospitalización. - Aux. Avanzada entrega usuario y record a la Lic. Enfermería del área correspondiente. - Lic. Enfermería recibe de manera cortes y atenta al usuario, e informa al medico de la llegada y recibimiento del mismo.

Nota: En caso de que el usuario acuda a su hospitalización y no exista disponibilidad de camas, el Aux. de admisión le explicara la situación y lo enviara a Aux. Servicio Social quien se encargara de tomar los datos del usuario para llamarlo inmediatamente haya cama disponibles. Quien informara al área de servicio social sobre la disponibilidad de las camas será la lic. Enfermería de hospitalización.

3. Atención de Enfermería al Usuario Hospitalizado

Área: Hospitalización			
Proceso: Atención de Enfermería al Usuario Hospitalizado.			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Se decide la hospitalización Usuario	Servicio de Emergencia o Consulta Externa	Médico especialista que trata usuario. Aux. de Admisión y Aux. de Avanzada	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario es evaluado en área de emergencia o consulta externa si cumple los criterios definidos como lo establecen los protocolos se decide hospitalización. - Se informa al usuario, familiar o amigo sobre la necesidad de hospitalizar, si estos autorizan la hospitalización. - Se procede a registrar dicho procedimiento en sistema informático y registros correspondiente. - Se prepara usuario para su traslado a sala correspondiente.
b. Recibir al usuario	Hospitalización	Lic. Enfermería Encargada del Área	<ul style="list-style-type: none"> -Revisar orden de hospitalización, hoja de admisión e historia clínica de acuerdo con la especialidad de la patología del usuario. -Revisar Diagnostico. -Informar medico encargado de recibir usuario, la llegada de este.
c. Valorizar usuario	Hospitalización	Lic. Enfermería Encargada del Área	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluar el estado del usuario y de acuerdo al estado crítico asignar Aux. o Licenciada para su atención. -Realizar los cuidados de enfermería de acuerdo al plan de atención, protocolos de procedimientos de enfermería y a la complejidad y estado del usuario.
d. Organizar Record y hacer ingreso administrativo del usuario	Hospitalización	Lic. Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> -Organizar Record si no esta organizado. -Elaborar Kardex, Plan de cuidado de enfermería según establece los protocolos de atención. -Canalizar el cumplimiento de órdenes médicas y cuidados de enfermería.
e. Elaborar Pedido de Medicamentos, equipos y materiales	Hospitalización	Aux. de Enfermería y Aux. de Farmacia	<ul style="list-style-type: none"> -Establecidas las órdenes medicas, la auxiliar de enfermería lleva las copias de ordenes medicas a la farmacia para despachar la dosis individualizada por 24 horas. -Se procederá a solicitar individualizado los medicamentos por 24 horas correspondientes al usuario, además los equipos y materiales necesarios para la atención. - Aux. Recibe en farmacia pedido solicitado, según el protocolo para este procedimiento.
f. Revisar y organizar pedidos recibidos de farmacia	Hospitalización	Lic. Enfermería y/o Aux. de enfermería y aux. de farmacia	<ul style="list-style-type: none"> -Verificar que los medicamentos, equipos y materiales se encuentran como lo establece el pedido. -Organizar en el cubículo correspondiente del usuario.
g. Solicitud servicio de apoyo intra hospitalario (si es necesario).	Hospitalización	Medico, Lic. Enfermería, Aux. de Avanzada	<ul style="list-style-type: none"> -Registra o envía órdenes médicas de laboratorio, Imagenología, interconsulta, al lugar correspondiente con la Aux. para programar la cita y ejecutar el procedimiento.
h. Solicitud servicio de apoyo extra hospitalario (si es necesario)	Hospitalización	Medico, Servicio Social Lic. Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Preparar al usuario para el traslado - Canalizar con trabajo Social la gestión de la cita y ambulancia. - Al regreso del usuario revisar resultado y avisar al medico.
i. Si se necesita Cirugía.	Hospitalización	Lic. Enfermería y/o Aux.	<ul style="list-style-type: none"> -Verificar programación de cirugía. -Anunciar envío del usuario a área de cirugía según día y hora programados. -Entregar usuario a Lic. Enfermería en área de cirugía.
j. Registrar las actividades desarrolladas por enfermería	Hospitalización	Lic. Enfermería y/o Aux.	<ul style="list-style-type: none"> -Registrar en el record del usuario y sistema informático los procedimientos realizados por el servicio de enfermería (Notas, Control de Líquidos, administración de medicamento, Toma de Signos vitales, administración de alimentos, etc.)

4. Alimentación del Usuario Hospitalizado.

Área: Hospitalización			
Proceso: Alimentación del Usuario Hospitalizado.			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Hospitalización del Usuario.	Área de Hospitalización	Médico Especialista encargado de la atención	-Se Ingresa usuario en sala. -Se evalúa estado del usuario, desde la esfera de facilidad de alimentación.
b. Solicitud de alimentación	Área de Hospitalización	Médico Especialista encargado de la atención y Nutricionista Aux. Enfermería	-Médico procede a solicitar en ordenes medicas y sistema informático, el tipo de alimentación para el usuario. Aux.. Enfermería presenta el menú previamente elaborado por nutricionista. -Usuario selecciona del menú que le corresponde su alimentación. Aux.. De Enfermería se encarga de hacer reporte del tipo de alimentación solicitada.
c. Recepción de solicitud.	Cocina	Enc. cocina	-Se Recibe solicitud de sala. -Se procesa solicitud. -Se Realiza las solicitudes de acuerdo a petición de usuario.
d. Procesamiento de alimentos	Cocina	Chef y Aux. de cocina	-De acuerdo a las solicitudes el chef inicia la preparación de los alimentos, según esta establecido en la receta de cada solicitud, la cual fue preparada por el dietista previamente. -Despacho de órdenes a Aux. De cocina para entregar al usuario, previo registro de entrega.
e. Entrega de los alimentos	Área de Hospitalización	Aux. de cocina	-Se trasladan los alimentos al área de hospitalización según lo establece el protocolo de traslado de alimentos dentro del hospital. -De acuerdo a la solicitud de cada usuario, se procede de manera amable a entregarle su alimento. -Luego de finalizada su ingestión el Aux. de cocina le pregunta al usuario si fue de su agrado el alimento, se registra información en formulario. -Se procede luego a retirar utensilios.
f. Registro de actividad	Cocina	Aux. de cocina Aux. encargado de distribuir los alimentos	-Entregadas las ordenes de alimentación y retirada esta por parte del Aux. Encargado de distribuir los alimentos y el traslado de utensilios a la cocina, se procede a entregar utensilios y a registrar el reporte de satisfacción del usuario con la alimentación y registro de actividades realizadas.

5. Atención del Lab. Clínico al usuario Hospitalizado

Área: Hospitalización			
Proceso: Atención del Lab. Clínico al usuario Hospitalizado.			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Solicitud de pruebas	Área de Hospitalización	Médico Especialista encargado de la atención Aux. Enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> - Médico procede a registrar las pruebas necesarias en órdenes médicas y sistema informático, y en el formulario impreso de solicitud de pruebas la cual es reportada por Aux. Enfermería al área de Lab. Clínico. - En el Lab. verifican solicitud y se preparan para acudir a la atención del usuario.
b. Atención al Usuario por Parte de Lab. Clínico	Área de Hospitalización	Lic. Bioanálisis encargada de toma de muestra	<ul style="list-style-type: none"> - Se procede a verificar nombre del usuario y pruebas solicitadas. - Lic. Bioanálisis encargada de toma de muestra se encarga de explicarle al usuario en que consiste el procedimiento que se realizará. - Previa aprobación del usuario o responsable del usuario se procederá a realizar dicho procedimiento de toma de muestra. - Luego informara al médico, usuario el tiempo para la entrega de los resultados. - Procede luego a registrar información necesaria en sistema informático.
c. Interpretación del estudio	Lab. Clínico	Lic. Bioanálisis	<ul style="list-style-type: none"> - Procesa el estudio como lo establece el protocolo de la prueba. - Procede a realizar informe del resultado por escrito, registra en el sistema informático y/o libros.
d. Entrega de resultados	Área Lab. Clínico	Lic. Bioanálisis	Entrega resultado a Aux. Enfermería o Médico. Quien recibe los resultados de laboratorio, firmara libro de recibo.

6. Atención de Imagenología al Usuario Hospitalizado.

Área: Imagenología			
Proceso: Atención de Imagenología al usuario Hospitalizado.			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Solicitud de pruebas	Área de Hospitalización	Médico Especialista encargado de la atención	- Médico procede a solicitar en ordenes medica y formulario impreso de solicitud de imágenes sistema informático las pruebas necesarias, la cual es reportada por el Aux. Enfermería al área de Imagenología correspondiente.
b. Traslado de usuario	Área de Hospitalización Área del estudio correspondiente	Lic. Enfermería Encargada del Área y Aux. de avanzada	- Se informa al área correspondiente que se trasladara usuario hospitalizado informándole sobre su condición, diagnostico y prueba a realizar. - Área de Imagenología confirma hora de traslado de usuario. - Usuario es informado de su traslado al área correspondiente. - Se prepara Usuario para su traslado según lo establece el protocolo de traslado de usuarios hospitalizados.
c. Atención del Usuario	Área del estudio correspondiente	Técnico Radiología Sonografista Endoscopista Aux. de Enfermería	- Se recibe usuario de manera cortés. -Aux. de Enfermería prepara y canaliza usuarios para estudios correspondientes. - Técnico encargado de realizar el estudio explicará al usuario en que consiste el procedimiento que se realizará. - Previa aprobación del usuario o responsable del usuario, procederá a realizar dicho procedimiento de acuerdo al protocolo - Procede luego a registrar información necesaria en sistema informático.
d. Interpretación del estudio	Área del estudio correspondiente	Radiólogo Sonografista Endoscopista	- Interpreta las imágenes y procede a realizar informe por escrito, registra en el sistema informático.
e. Entrega de resultados	Área del estudio correspondiente	Recepcionista área de imagenología	Entrega resultado a Medico o Aux. Enfermería. Quien recibe firma el libro de entrega.

7. Atención del Dpto. Trabajo Social al usuario Hospitalizado

Área: Hospitalización			
Proceso: Atención del Dpto. Trabajo Social al usuario Hospitalizado			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuario que ha sido referido a trabajo social o trabajo social Considera debe ser asistido en el Dpto.	Hospitalización	Trabajador social encargado de recibir usuarios	- Durante su hospitalización se determina que el usuario debe ser asistido por Dpto. trabajo social.
b. Atención del Usuario	Hospitalización	Trabajador social	- Recibir al usuario de manera cortés - Si es necesario asignarle turno de espera. - Determinar necesidad del usuario - Dialogar con el usuario para conocer su problema o necesidad, encontrar solución rápida, satisfaciendo sus necesidades y reclamos en la medida de lo posible. - Registrar necesidades en Libro correspondiente o sistema informático.
c. Analizar reclamos y ofrecer soluciones	Dpto. trabajo social	Trabajador social	- Técnico del servicio analiza el reclamo con usuario y ofrece la solución si esta dentro de la posibilidad del Dpto. y la Institución.
d. Hacer seguimiento y ajuste a las necesidades	Dpto. trabajo social	Encargado de Dpto.	- Realizar seguimiento a todas las necesidades presentadas y efectuar ajustes necesarios.
e. Registro y estadística de servicios prestados y necesidades resueltas	Dpto. de Quejas	Encargado de Dpto.	- Realizar estadística mensual de necesidades demandadas y necesidades resueltas. - Enviar informe al Dpto. de estadística y dirección del centro. - Presentarlo en asamblea hospitalaria.

8. Interconsulta al usuario

Área: Hospitalización, Emergencia, Consulta Externa			
Proceso: Interconsulta al usuario Hospitalizado.			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuario es evaluado en Hospitalización, Emergencia o Consulta Externa	Emergencia Sala de Hospitalización o Consulta Externa	Médico Especialista Evalúa usuario	- Usuario es evaluado por el medico especialista. - Determina la necesidad de que el usuario sea evaluado por otro servicio.
b. Solicitud de Interconsulta	Emergencia Sala de Hospitalización o Consulta Externa	Médico Especialista encargado de la atención	- Médico procede a solicitar en ordenes medicas y sistema informático las interconsultas necesarias, la cual es reportada al (los) servicio (s) correspondiente. - En formulario de interconsulta se justifica la necesidad de evaluación de otro servicio.
c. Entrega y Recibo de solicitud al servicio correspondiente	Servicio específico	Medico General Encargada del Área Medico Especialista	- Se entrega solicitud de interconsulta en el servicio correspondiente. - Recibe solicitud de interconsulta. - Verifica datos del usuario y ubicación de este - Se Confirma día y hora cuando se realizará interconsulta.
d. Realización de Interconsulta	Emergencia Sala de Hospitalización o Consulta Externa	Médico Especialista encargado de Interconsulta en su servicio	- Se saluda usuario de manera cortes, se identifica medico por su nombre y le informa sobre su evaluación. - Médico se encarga de evaluar al usuario. - Informa al usuario sobre sus conclusiones. - Escribe sus hallazgos, define sus conclusiones y diagnóstico, establece manejo y pruebas necesarias. - Procede luego a registrar información en sistema informático. - Establece frecuencia de visita por parte de su servicio al usuario (si es necesario).
e. Reporte de servicio	Servicio correspondiente	Médico Especialista encargado de Interconsulta en su servicio	- Informa al Jefe del servicio sobre la condición y diagnostico del usuario inter consultado. - Quedando con copia de la interconsulta realizada.

9. Usuario que Va a Ser Intervenido Quirúrgicamente.

Área: Hospitalización			
Proceso: Usuario que va a ser Intervenido Quirúrgicamente.			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Determinación Necesidad del usuario de ser intervenido Quirúrgicamente.	Área de Hospitalización o Emergencia	Médico Especialista encargado de la atención	<ul style="list-style-type: none"> - Médico o equipo concluye que el usuario debe ser operado. - Se Informa al Usuario, familiar o persona responsable la necesidad de ser intervenido quirúrgicamente. - Se brindan las informaciones de consentimiento informado al usuario o responsable. - Se firma Formulario de Consentimiento Informado.
b. Información área quirúrgica	Área de Hospitalización o Emergencia	Lic. Enfermería y/o aux. de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Se informa al área quirúrgica que se realizara un procedimiento, informándole tipo, condición del usuario y diagnostico y el tiempo en que será trasladado al área. - Se Informara al servicio de anestesiología.
c. Preparar usuario para cirugía.	Área pre – quirúrgica	Lic. Enfermería Aux. de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Se retira pijama, se coloca bata quirúrgica, se canaliza vena, se traslada usuario a sala donde se realizará el procedimiento.
d. Verificación del Procedimiento Previo a la Cirugía.	Área Pre-Quirúrgica	Lic. Enfermería Encargada del Área	<ul style="list-style-type: none"> - Con el Formulario Correspondiente se procede a verificar las informaciones de la cirugía y la correcta realización de los procedimientos previo a la realización de la Cirugía. (lavado de manos, equipos e insumos, Tipo cirugía, lugar de la cirugía, otros)
e. Colocación de anestesia y Realización de Procedimientos	Sala de Cirugía	Médicos Especialistas Aux. de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca usuario en mesa de cirugía, se realiza asepsia y antisepsia del área si es una anestesia regional. - Se procede luego a realizar asepsia y antisepsia del área por donde se abordara la cirugía. - Se realiza la intervención según protocolos de Procedimientos. - Finalizado el procedimiento Quirúrgico y Procedimiento Anestésico se procede a llevar usuario a sala de Recuperación.
f. Control de recuperación Post-anestésica.	Sala de Recuperación	Médico Anestesiólogo Aux. de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Se colocan los monitores correspondientes para su vigilancia o se establece frecuencia de vigilancia de signos vitales y sangrado.
g. Autorizar Egreso de sala recuperación.	Sala de Recuperación	Médico Anestesiólogo Lic. Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Se verifica estado de recuperación según el protocolo y se autoriza el traslado del usuario a su sala correspondiente, de acuerdo al tiempo establecido.
h. Realizar Egreso	Sala de Recuperación	Lic. Enfermería Aux. de caja Aux de avanzada Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar órdenes, confirmar autorización de salida. - Ordenar traslado de usuario a sala correspondiente. - Si el procedimiento es ambulatorio, Lic. Enfermería solicitara monto a cobrar e informara a la persona responsable del pago que pase por caja. - Se verifica pago y se autoriza salida del usuario. - Se solicita traslado de usuario en silla de rueda hasta la salida del establecimiento. - Se presenta autorización de salida a portero.

10. Solicitud de Estudios Complementarios al Usuario Fuera del Hospital

Área: Emergencia u Hospitalización			
Proceso: Solicitud de Estudios Complementarios al Usuario Fuera del Hospital			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuario es evaluado en Hospitalización o Emergencia	Emergencia Sala de Hospitalización	Médicos Especialistas Evalúa usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario es evaluado por el medico especialista. - Determina la necesidad de realizar estudio complementario. - Se informa al usuario o responsable de este la necesidad de realizar la prueba y la ausencia del medio diagnóstico en el hospital.. - Solicita el o los estudios complementarios. - Registra solicitud en record del usuario y sistema informático. - Informa a Lic. Enfermería encargada del área, esta a su vez se comunica con el Servicio de Trabajo Social, si el usuario necesita el apoyo de este.
b. Realización de los estudios complementarios	Emergencia Sala de Hospitalización	Medico General Aux. de Avanzada Aux. Trabajo Social Lic. Enfermería del área Paramédico Ambulancia	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitado el estudio - Procede a identificar donde se realizará la prueba solicitada y hacer la cita correspondiente para el traslado del usuario. - Se informa al usuario o responsable que será trasladado, para la realización de la prueba. - Se prepara el usuario para su traslado. - Se realizan los trámites de lugar en el área de transportación del hospital. - Se comunican con la institución donde se realizará la prueba, informándole condición del usuario y prueba a realizar, también se confirma la cita de este. - Se traslada usuario, tomando las medidas pertinentes para su traslado. - Se realiza la prueba. - Se regresa usuario al Hospital. - Medico que transporto al usuario es el encargado de entregar el resultado al medico especialista en el área.

11 . Traslado del Usuario a otro Departamento o Servicio.

Área: Hospitalización			
Proceso: Traslado del Usuario a otro Departamento o Servicio			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuario es evaluado en Hospitalización	Sala de Hospitalización	Médico Especialista asiste al usuario Aux. de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario es evaluado por el médico especialista. - Determina la necesidad de trasladar al usuario a otra área o servicio. - Informa al Dpto. correspondiente la necesidad de traslado del usuario, medico especialista del área evalúa al usuario y confirma la aceptación del mismo. - Se informa al usuario o responsable de este la necesidad de trasladarlo a otro departamento o servicio. - Registra en record del usuario y sistema informático la justificación del porque tiene que ser manejado en otro departamento. - Informa a Lic. Enfermería encargada del área.
b. Traslado del usuario	Sala de Hospitalización	Lic. Enfermería Aux. de Avanzada Médicos Especialistas en la sala que recibe.	<ul style="list-style-type: none"> - Confirmado que está preparado el otro servicio para recibir el usuario. - Procede a contactar Aux. de Avanzada. - Se traslada usuario, tomando las medidas pertinentes para su traslado.
c. Recibimiento del usuario	Sala de Hospitalización	Medico Especialista en la sala que recibe. Lic. Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Se recibe usuario en servicio trasladado. - Se evalúa usuario y se instaura manejo como lo establece el protocolo.

12. Pase de Visita

Área: Hospitalización			
Proceso: Pase de visita			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuario es Hospitalizado	Sala de Hospitalización	Médico Especialista Encargado de la sala	<ul style="list-style-type: none"> - Se establece el cronograma de pase de visita con el equipo de la sala. (Médicos ayudantes, Médicos Residentes, Médicos generales, Lic. Enfermería, Aux. Enfermería y Aux. Trabajo social) - Se establece como norma la entrega y recibimiento de los usuarios al inicio y final de las guardias, con el equipo que sale y entrega al equipo que entra.
b. Pase de Visita	Sala de Hospitalización	Médico Especialista Encargado de la sala, Lic. Enfermería y/o Auxiliar de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Se informa de manera cortés a los usuarios de la sala que se iniciara el pase de visita - Se procede a conocer cada caso en la sala - Si es necesario se discutirá cada caso clínico o quirúrgico, manteniendo el respeto los derechos del usuario. - Se debe ir revisando también en el record de los usuarios que las órdenes se están cumpliendo, la toma de signos vitales, la medición de entrada y salida de líquidos, otras medidas. - Los médicos Residentes y generales se encargaran de ir tomando notas sobre las disposiciones tomadas. - Las licenciadas de enfermería se encargaran de tomar las notas necesarias sobre los cuidados generales de cada caso. - El Aux. de trabajo social se encargara de ir Identificando las necesidades de los usuarios en la que se podría ayudar o apoyar. - Finalizado el pase de visita, el medico especialista encargado de la sala o encargado de la guardia del servicio se encargara de actualizar o poner las ordenes.
c. Al finalizar el pase de visita	Sala de Hospitalización	Lic. Enfermería y/o Auxiliar de Enfermería Encargada del área	<ul style="list-style-type: none"> - Ya conocido cada caso y determinado el estado de cada Usuario, la Lic. Enfermería se encargara de actualizar en el sistema informático el estado o condición de cada usuario.

C. PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN

1. Selección del Personal

Área: Recursos Humanos			
Proceso: Entrevista y Selección del Personal			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Se identifica la necesidad de contratar personal	Director General Cualquier área, departamento o servicio del Hospital	Encargado de área, departamento o servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Se determina la necesidad de contratar personal. - Se procede a realizar la solicitud y justificación a Gerente de Recursos Humanos.
b. Recibimiento de solicitud, Autorización contratación y Confirmación de la disponibilidad de recursos económicos	Recursos Humanos Financiero	Dir. General Dir. Recursos Humanos Dir. Financiero Aux. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Se recibe Solicitud con el perfil de cargo y funciones. - La Gerencia de RR HH verifica con el Gerente Financiero la disponibilidad de recursos económicos dentro del región de recursos para nominas, para la contratación del personal. - La Gerencia RR HH Solicita la autorización al Director General para la contratación del personal solicitado. - La Gerencia RR HH informa a la persona que solicita la contratación de la disponibilidad o no de realizar la contratación. - Si existe la condición económica para la contratación, se procede a realizar las actividades para la entrevista y selección del personal requerido.
c. Publicación de plaza y recibimiento de documentos	Recursos Humanos	Enc. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> -Publicación interna de las plazas vacantes - Se verifica la posibilidad de la existencia dentro de la plantilla del personal quien cumpla con los requerimientos del cargo. (Si existe alguien en el hospital será la (s) persona (s), que se priorizaran para la entrevista y selección). - Se procede a publicar las plazas solicitadas, indicando los documentos que se deben depositar para el concurso y los requerimientos técnicos de los cargos. - Se Reciben los documentos de los Solicitantes. - Se Revisan los documentos y se seleccionan los que verdaderamente cumplen con los requisitos solicitados en la publicación. (pre-selección)
d. Selección del Personal	Recursos Humanos	Enc. Recursos Humanos, Gerente del Área, Encargado de departamento o servicio Miembros del Comité de Entrevista y Selección.	<ul style="list-style-type: none"> - Se procede a llamar con 72 horas de anticipación a la entrevista, a los concursantes del o los cargos. - Se convoca con 48 horas de antelación el comité de entrevista y selección de personal. - El día de las entrevistas estos serán evaluados de acuerdo al orden de llegada, por el comité. - Se realizara la evaluación; con el instrumento elaborado para evaluar, los parámetros considerados por la institución para la entrevista que permitan lograr la Misión y Visión del hospital y cumplir con las funciones y responsabilidades del cargo. - Se califica cada concursante y se establece el o los ganadores del concurso. - Finalizada la evaluación se le informa que en 72 horas se publicara o se llamara al ganador del cargo. - El o La Encargado (a) de Recursos Humanos se encargara de publicar las calificaciones de los concursantes y llamara a el o los ganadores.
e. Firma de Contrato	Recursos Humanos y Depto. Legal	Enc. Dpto. Recursos Humanos Enc. Dpto. Legal	Se procede a realizar la firma del contrato con el personal seleccionado. El contrato puede ser temporal, definitivo o por prestación de servicios, según se haya establecido en el departamento correspondiente el tipo de necesidad.

2. Inducción del Personal en la Organización.

Área: Recursos Humanos Proceso: Inducción del Personal en la Organización.			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Personal Seleccionado	Recursos Humanos	Enc. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Se procede a llamar el personal seleccionado. - Se establece fecha y hora para recibir las informaciones correspondientes luego de su contratación.
b. Inducción del Personal	Recursos Humanos	Enc. Recursos Humanos. Enc. Departamento o servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Se procede a realizarle presentación sobre el hospital, la cual posee: Breve reseña del Prof. Juan Bosch Distribución Infraestructura del centro, Servicios Ofertados, Fundamentos de la Institución, Misión y Visión de la Institución, Organigrama General, Estrategias desarrolladas para garantizar el buen funcionamiento del hospital. - El jefe del departamento se encarga de presentar y entregar el manual de procedimientos y funciones y explicar cuales son las funciones y responsabilidades de su cargo, Disposiciones generales del servicio, Derecho que posee como trabajador, Protocolos de procedimiento del servicio y procesos donde realiza actividades.
c. Capacitación del Personal	Servicio Contratado.	Encargado de departamento o servicio o en quien este delegue.	<ul style="list-style-type: none"> - En base a los protocolos y procesos establecidos por un periodo de una semana se procede a capacitar y enseñarles al personal contratado.

Nota: El Personal (Cualquier Personal) contratado de nuevo ingreso **NO** podrá de manera inmediata y sin la supervisión constante brindar o realizar ninguna actividad en el hospital. Hasta tanto no haya finalizado su capacitación.

3. Facturación y Cobro a Usuarios de Servicios Ambulatorios

Área: Caja			
Proceso: Facturación y Cobro a Usuarios de Servicios Ambulatorio.			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Solicitud de servicios en el Hospital	Cualquier servicio del Hospital	Aux. Admisión	<ul style="list-style-type: none"> - Demanda de Servicio - Información sobre costo del servicio demandado. - Aceptación del Usuario - Pre-facturación del costo del servicio - Se refiere a área de caja.
b. Facturación	Caja	Aux. Caja	<ul style="list-style-type: none"> - Se procede a revisar en el sistema el servicio demandado. - Se verifica costo del servicio. - Se solicita pago a usuario del servicio - Se registra pago - Se entrega Factura con sello de pago. - Se Informa al usuario donde debe dirigirse a recibir el servicio pagado.
c. Cierre de caja	Caja	Aux. Caja Supervisor de Caja	<ul style="list-style-type: none"> - Se encargara de realizar el cuadro de los servicios solicitados y el pago de estos. - Procede luego del cuadro a entregar deposito a Tesorería. - Donde recibirá recibo del depósito realizado. - Se registra monto en libro establecido y sistema informático contable.

4. Facturación y Cobro a usuarios Hospitalizados

Área: Caja			
Proceso: Facturación y Cobro a Usuarios Hospitalizados.			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Usuario es Hospitalizado	Cualquier servicio del Hospital	Med. Especialista, Lic. Enfermería Cajera, aux. admisión	<ul style="list-style-type: none"> - Se Hospitaliza Usuario - Se registra en el sistema Informático - Se abre cuenta al usuario
b. Registro de Consumos	Cualquier servicio del Hospital	Aux. de Farmacia o el personal responsable del suministro del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Se procederá en el sistema de Facturación a registrar los consumos y despachos aplicados o consumidos durante la atención del usuario.
c. Control de Balance de Deuda	Dpto. Facturación	Aux. de Facturación	<ul style="list-style-type: none"> - Se informa al usuario o responsable de este, cada 72 horas el balance de su cuenta. En caso de que, el responsable desea abonar a la cuenta, se registra abono en el sistema y - Se entrega Factura con sello de pago de avance.
d. De Alta	Cualquier servicio del Hospital	Medico especialista Lic. Enfermería Aux. de Facturación	<ul style="list-style-type: none"> - Se considera de alta o traslado del usuario - Se registra ordenes y recomendaciones de De alta o traslado a otro centro. - Revisar Órdenes, confirmar autorización de salida. - Se Solicita a facturación balance del servicio prestado. - Se informa a responsable del pago a pasar por caja.
e. Cobro de Servicio	Dpto. Facturación Área Caja Dpto. Servicio Social, Dpto. Credito y Cobros	Aux. de Facturación Aux. Caja Aux. Servicio Social Aux. Crédito y Cobro	<ul style="list-style-type: none"> - Se entrega balance de cuenta. - Familiar pasa a caja. - Si el usuario o familiar tiene dificultad para el pago el aux. de caja debe remitirlo al Aux. de Servicio Social, quien valorara el nivel socio-económico con el instrumento establecido para estos fines y categorizará al usuario de acuerdo a la escala definida. - Si este aun dice no tener la capacidad de pago y así se comprueba será exonerado del pago. - Si durante la evaluación se determina que este puede colaborar con un aporte será enviado al Aux. de Crédito y Cobro quien establecerá con el usuario o familiar el monto y fecha de la cuota acordada. - Usuario o Familiar salda cuenta o hace acuerdo de pago. - Pasa a retirar la factura por caja. - Se entrega factura de pago.
f. Autorización de salida	Cualquier servicio del Hospital	Lic. Enfermería Aux. Seguridad Aux. Avanzada	<ul style="list-style-type: none"> - Se verifica pago y se autoriza salida del usuario. - Se solicita traslado de usuario en silla de rueda hasta la salida del establecimiento.

5. Compra de Materiales, Equipos, Medicamentos, Inmobiliario, otras

Área: Compras y Suministros			
Proceso: Compra de Materiales, Equipos, Medicamentos, otras			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Identificación de Necesidad de adquirir materiales, equipos, medicamentos, otros.	Cualquier Área, Departamento o servicio del Hospital	Encargados de Área, Departamento o Servicio	- Jefe determina necesidad de equipo, material o medicamento. - Realiza Solicitud con formulario correspondiente. - Envía solicitud a departamento de compra y /o adquisiciones.
b. Recibo de Solicitud	Compras y Suministro	Encargado recepción de solicitud y Enc. De Presupuesto	- Se recibe solicitud. - Se registra solicitud. - Se entrega Solicitud a Enc. compras y Suministro --Verificar con el flujo de caja disponibilidad para giros y que dichos pagos estén incluidos en el presente presupuesto general del hospital.
c. Revisar Pedido o solicitud	Compras y Suministro	Encargado de compra y Suministro Enc. Legal	- Se revisa Solicitud, si necesita alguna especificación se comunica con el solicitante. - Se identifica Suplidores del Equipo, y/o suministro y/o Medicamento.
d. Se solicita Cotizaciones	Compra y Suministro	Encargado de compra y Suministro	- Se solicita cotización a suplidores, vía telefónica, Fax o E-Mail. De acuerdo a las normas establecidas por el estado
e. Recibo de Cotizaciones	Compras y Suministro	Encargado de compra y Suministro	- Recibir cotizaciones por escrito vía fax, E-Mail, colocar Hora y Fecha de recibo.
f. Analizar Cotizaciones	Compras y Suministros	Encargado de compra y Suministro	- Analizar cotización según protocolo de procedimiento de análisis de cotizaciones. - Tomada la decisión correspondiente. - Se Entrega al Gerente Financiero.
g. Aprobar Cotización	Administración	Dir. Financiero	- Se revisa el procedimiento. Con base en el análisis presentado por el Enc. de compras y de acuerdo con la cotización mas favorable aprobar cotización.
h. Aprobación de Compra	Administración	CAH Dir. General Dir. Financiero Enc. Legal	- Si la compra excede el monto establecido para hacer una compra directa, esta solicitud será aprobada con el expediente de la compra por el CAH. - Si no excede el monto establecido por el CAH, se procede a elaborar orden de compra con base en la cotización aprobada por el Gerente Financiero. - Remitir órdenes de compra al jefe de farmacia, cuando se trate de adquisición de medicamento y en equipos al jefe de la unidad que solicita, para revisión final de las especificaciones.
i. Aprobar Compra de Medicamentos y Reactivos	Farmacia Laboratorio	Enc. De Farmacia, Enc. Laboratorio	- Revisa solicitud, hace sugerencia si es necesario - Aprueba y firma solicitud. - Remite a Dpto Compra.
j. Revisar y firmar Orden de compra	Administración Compras y Suministros	Dir. General Enc. Compras	Revisan y firman original orden de compra con cotización aprobada.
k. Registrar Orden de Compra	Dir. General	Encargado de compra y Suministro	Registrar en libro correspondiente y sistema informático.

Área: Compras y Suministros			
Proceso: Compra de Materiales, Equipos, Medicamentos, otras			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
I. Distribuir documentos	Compras y Suministros	Encargado de compra y Suministro	<ul style="list-style-type: none"> - Remitir original y copia de la orden de compra al almacén para que reciban pedido de acuerdo con lo incluido en la orden. - Remitir copia de compra al proveedor - Archivar cotizaciones con copia de la orden de compra.
II. Recibir Compra solicitada	Almacén	Enc. Almacén	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir del proveedor elemento solicitado en orden de compra, junto con la correspondiente al conduce, según lo establecido en el protocolo de recibo de mercancía. (Cuando se reciban equipos especializados que se ha necesario verificar su funcionamiento, se le pedirá al solicitante verificar el equipo) - Clasificar, Asignar el número y código de almacén a la mercancía recibida. - Trasladar elementos recibidos al almacén para su almacenamiento. - Informar por escrito inmediatamente reciba mercancía al Dpto. de Compras y suministros, la llegada de la mercancía. -Emitir orden de recepción de mercancía
m. Informe de llegada de mercancía a Área, departamento o Servicio solicitante.	Compras y Suministros	Encargado de compra y Suministro	<ul style="list-style-type: none"> - Reportada la recepción de la mercancía. - Se procede a informar al Jefe o Enc. De Área, departamento o Servicio solicitante de la llegada de su pedido.
n. Remitir factura a contabilidad para su pago.	Almacén	Encargado de Almacén	<ul style="list-style-type: none"> - Remitir factura con la orden de compra a contabilidad para su pago, se archiva copia en almacén.

6. Entrega de Mercancía de Almacén.

Área: Almacén			
Proceso: Entrega de Mercancía de Almacén			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Necesidad de Equipo y/o Material.	Cualquier servicio del Hospital	Encargado de Área, Departamento o Servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Se Identifica la necesidad de Equipo y/o Material. - Se registra en el sistema Informático - Se Solicita a Compras y suministros
b. Recibo y procesamiento de solicitud	Compras y Suministros	Encargado de compra y Suministro	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe Solicitud - Procesa solicitud - Identifica si la mercancía esta en almacén, si esta en almacén, procede a solicitarla.
c. Solicitud de Mercancía	Almacén	Encargado de Almacén	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe solicitud de compras y suministros. - Procesa solicitud - Llena el formulario correspondiente para la entrega de mercancía. - Informa a compras y suministros, que la mercancía esta lista para su entrega. - Compras y suministros Informa a solicitante de la mercancía que esta lista para la entrega.
d. Entrega de mercancía	Almacén	Encargado de Almacén	<ul style="list-style-type: none"> - Según lo que establece el protocolo de procedimiento de entrega de mercancía, se realiza entrega. - Mercancía es enviada con formulario de entrega a área que solicita. - El que recibe la mercancía verifica, que es la mercancía solicitada y firma el recibo de entrega e igual el personal que realiza la entrega. - Almacén cuando entrega, descarga del sistema la mercancía entregada. - Si la Mercancía se agoto o esta en las reservas mínimas establecidas; almacén reporta inmediatamente a Compra y Suministro.
e. Notificación si es un activo fijo.	Almacén	Encargado de Almacén	<ul style="list-style-type: none"> - Se procederá a notificar al servicio de activo fijo mediante formulario correspondiente, la descarga de ese activo fijo a un servicio especificado.

7. Contratación de Servicios Externos

Área: Administración			
Proceso: Contratación de Servicios Externos			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Identificación Necesidad de contratar Servicios Externos	Cualquier servicio del Hospital	Encargado de Área, Departamento o Servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Se Identifica la necesidad de contratar servicios de personas y/o empresas. - Se realiza solicitud correspondiente. - Se registra en el sistema Informático. - Se Solicita a Gerente Financiero.
b. Recibo y procesamiento de solicitud	Administración	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe Solicitud. - Procesa solicitud.
c. Preparación de termino de referencia para la contratación.	Administración Servicio solicita contratación	Administrador Encargado de Área, Departamento o Servicio, Enc. Legal	<ul style="list-style-type: none"> - En reunión del administrador y el Jefe del servicio solicitante, se elaboran los términos de referencia del contrato, Enc. Departamento legal procede a revisar desde el punto legal los términos de referencia. (generalmente para contrataciones de servicios)
d. Solicitud de cotización	Administración	Administrador Enc. Legal	<ul style="list-style-type: none"> - Se procede a Identificar las empresas o instituciones que ofertan el servicio demandado. - Se procede a solicitar cotización según lo establecido en los términos de referencia, vía telefónica, Fax o E-Mail. - Las Empresas deben contar con todos los requisitos legales para poder presentar cotizaciones.
e. Análisis Cotizaciones	Administración	Comité de Análisis de contratos	<ul style="list-style-type: none"> - Se Reciben las cotizaciones. - Se procede a convocar el comité de análisis de contratos. (Dir. General, Financiero, Administrador, Analista económico, Enc. Legal jefe del servicio solicitante, pueden incorporar al análisis al asesor correspondiente en esa área) - El comité se reúne y conoce el expediente de contratación. - Analizar cotizaciones según protocolo de procedimiento de análisis de cotizaciones. - El comité puede determinar en este análisis si es factible de manera económica y/o estratégica y/o beneficia a los usuarios, que sea el hospital que posea este servicio. - Tomada la decisión correspondiente. - Se Entrega al Administrador.
f. Aprobación de contrato	Administración	CAH Administrador Dir. General	<ul style="list-style-type: none"> - Si la compra excede el monto establecido para hacer una compra directa, esta solicitud será aprobada con el expediente de la compra por el CAH. - Si no excede el monto establecido por el CAH, se procede a elaborar orden de compra con base en la cotización aprobada por el comité de análisis.
g. Elaboración de contrato.	Administración Dpto. Legal	Administrador Enc. Área Legal	<ul style="list-style-type: none"> - Se elabora contrato a la empresa o persona aceptada su cotización. - Envió a la dirección general, para su revisión y aprobación.
h. Remisión de Contrato para la firma.	Administración Dpto. Legal	Administrador Enc. Área Legal	<ul style="list-style-type: none"> - Enviar tres originales para la firma del representante legal de la empresa.
i. Firma de contrato por el Dir. General del Hospital.	Dir. General	Dir. General	<ul style="list-style-type: none"> - Director General Firma las dos Originales del contrato. - Coloca la fecha de Iniciación del mismo. - Remite al Dpto. Legal para su legalización y a Contabilidad para hacer los tramites del pago según lo establecido en los Términos de Referencia, a control de cuenta y auditor y a la unidad de monitoreo y evaluación para dar seguimiento a la ejecución del contrato.
j. Envió de contrato legalizado.	Dpto. Legal	Enc. Área Legal	<ul style="list-style-type: none"> - Se remite Original a la empresa contratada. - Se remite copia Dpto. administración

Área: Administración			
Proceso: Contratación de Servicios Externos			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
k. Informar al Dpto. de Facturación	Administración	Administrador	-En formato establecido el administrador informa al Dpto. de Facturación las características del contrato, para que proceda a crear, actualizar o modificar las tarifas según lo indicado; para registrar ingresos y efectuar el cobro de los servicios prestados.
I. Dar a conocer contrato a áreas correspondientes	Administración	Administrador	-Informar en formulario correspondiente las características especiales del contrato como: tiempo de vigencia, servicios contratados, requisitos y otras informaciones específicas si la hubiese en el contrato.
II. Monitoreo y Evaluación del contrato	Unidad de Monitoreo y Evaluación	Enc. Unidad	-Realizar el formulario con los indicadores correspondientes para el monitoreo y evaluación de la ejecución del contrato, establecer el cronograma de monitoreo y evaluación. -Rendir informe a la Dir. General, Gerente Financiero y área encargada de ofertar el servicio.

NOTA: Facturación es quien se encarga de introducir los tarifarios de los servicios a contratar.

8. Pago de Cuentas y Compromisos Laborales

Área: Financiera			
Proceso: Pago de cuentas y Compromisos Laborales			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Recibir solicitud de pago	Contabilidad	Encargado de Cuentas por Pagar	- Se recibe solicitud de pago del servicio correspondiente (Suministros, Nóminas, etc.) junto con la factura, cuenta de cobro, orden de compra o documento soporte, entrada de almacén y conduce.
b. Revisión de documento soporte.	Contabilidad	Encargado	-Revisar cotización aprobada, factura, solicitud de compra NOTA: Esto se incluyo en la solicitud de compras.
c. Remitir a contabilidad	Contabilidad	Encargado Cuentas por Pagar	-Enviar expediente a contabilidad.
d. Codificar y hacer retención en la fuente	Contabilidad	Aux. Contabilidad	-Codificar e incluir los documentos para su pago posterior, de acuerdo a disponibilidad
e. Se Ordena Giro	Contabilidad	Aux. Contabilidad	-Aux. Contabilidad de acuerdo con la autorización del financiero remiten documentos a tesorería para el giro del cheque.
f. Recibo de orden de pago	Tesorería	Jefe	- Se recibe orden de pago y del financiero el presupuesto de pagos. -Se procesa orden de pago.
g. Elaborar Cheque	Tesorería	Aux. Tesorería	-Jefe de tesorería ordena, elaborar comprobante de egresos y cheques de acuerdo con la disponibilidad de los recursos.
h. Control de cheque	Tesorería	Aux. Tesorería	-Colocar protector y firmas en los cheques, y registrarlos en el sistema, para enviar a la oficina de control interno
i. Remisión de Cheque, Comprobante de egreso y documentos a control interno.	Tesorería	Aux. Tesorería	-Envió de expediente y cheque a control interno. (auditoria)
j. Revisar giro	Auditoria	Auxiliar Auditoria	-Revisar cheques según lo que establece el protocolo de procedimiento para estos fines. -firma los componentes como evidencia de revisado. - Registrar en el sistema.
k. Entrega de Cheques	Auditoria	Aux. Auditoria	- Entrega de cheques revisados con sus respectivos soportes al Aux. de Tesorería, el cual revisa y firma como evidencia de recibo.
l. Envió para firma	Tesorería	Dir. General y Gerente Financiero.	-Obtener las firmas en los cheques según necesidad.
ll. Registro de los cheques girados.	Contabilidad	Aux. de Contabilidad	-Registrar diariamente en el sistema los cheques girados.
m. Entrega cheques a beneficiarios.	Tesorería	Aux. Tesorería	-Entrega de los cheques según lo que establece el protocolo de procedimiento para estos fines.
n. Cheques no entregados	Tesorería	Enc. De Tesorería	-Se reciben los cheques no entregado para ser guardados en caja fuerte, con su comprobante y soportes.

9. Admisión de Activo Fijo al Sistema de Inventario.

Área: Administrativa			
Proceso: Admisión de Activo Fijo al Sistema de Inventario.			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Recibo y admisión de todos los equipos y mobiliarios adquiridos o donados al Hospital.	Servicio Almacén	Encargado de Activos Fijos	- Recibe todos los equipos y mobiliarios adquirido o donado al Hospital. - Registra en el sistema de almacén todos los activos fijos recibidos.
b. Recibir solicitud de entrega de equipos y/o mobiliario.	Servicio Almacén	Encargado de Activos Fijos	- Se procede a recibir solicitud de entrega de equipo. - Registro de la entrega del Equipo o mobiliario.
c. Entrega de equipos y/o mobiliario.	Servicio Almacén	Encargado de Activos Fijos	- Se procede a entregar equipo y/o mobiliario. - Se recibe, se firma comprobante de entrega.
d. Remitir a servicio de activo fijo el descargo de equipos y/o mobiliario.	Servicio Almacén	Encargado de Activos Fijos	- Se envía formulario establecido para eso fines al servicio de activo fijo.
e. Recibo formulario	Servicio Activo Fijo.	Encargado de Activos Fijos	-Se recibe reporte de entrega de activo fijo y/o mobiliario al servicio.
f. Registro en el sistema de activo fijo, emisión y colocación de Stickers.	Servicio Activo Fijo.	Encargado de Activos Fijos	- Se Registra en el sistema de activo fijo - Se emite el código establecido del activo fijo. - Se emite el sticker correspondiente y se coloca este en el equipo o mobiliario, en el lugar físico donde se encuentra.
g. Certificación del lugar donde se encuentra el activo fijo.	Servicio o Departamento donde se encuentra el activo fijo.	Encargado Servicio activo fijo. Encargado Servicio donde esta el activo fijo.	- Luego de Codificado el activo fijo en el sistema y colocado el sticker en este. Se procede a registrar la firma del encargado del servicio donde esta el activo fijo, en el formulario correspondiente, dando constancia que ese activo fijo se encuentra en ese lugar y determinando quien es el responsable del activo fijo.

10. Movilización Temporal o Definitiva a Otro Lugar de un Activo Fijo.

Área: Administrativa			
Proceso: Movilización Temporal o Definitiva a otro lugar de un Activo Fijo.			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Se determina la necesidad de movilizar un activo fijo.	Servicio necesitado del activo Fijo.	Encargado de Activos Fijos	- Determinada la necesidad de utilizar un activo fijo que se encuentra en otro servicio.
b. solicitud en calidad de préstamos o entrega definitiva de activo fijo.	Servicio necesitado del activo Fijo.	Encargado de Activos Fijos	- Se procede realizar solicitud por escrito, donde se explica la necesidad de utilización del equipo y/o mobiliario. - Envió de solicitud al encargado de servicio correspondiente.
c. Recibo de solicitud y análisis del préstamo o entrega definitiva del activo fijo.	Servicio donde se encuentra el activo fijo.	Encargado de Activos Fijos	- Se recibe solicitud. - Se analiza dicha solicitud, tomando en cuenta si este activo fijo no trastornara el desempeño del servicio, causara insatisfacción en los usuarios, deteriorara la calidad de la atención, dificultará el trabajo de los trabajadores del servicio, entre otros aspecto. - Aprobación del préstamo o entrega definitiva.
d. Notificación al servicio de activo fijo de la entrega de Equipo y/o Mobiliario.	Servicio donde se encuentra el activo fijo.	Encargado de los departamentos afectados	- Se envía formulario establecido para eso fines al servicio de activo fijo, donde se establece si el traspaso es temporal o definitivo, tiempo si es temporal, entre otros detalles del activo fijo.
e. Recibo formulario.	Servicio Activo Fijo.	Encargado de Activos Fijos	-Se recibe reporte de entrega de activo fijo y/o mobiliario al servicio correspondiente.
f. Actualización Registro en el sistema de activo fijo, emisión y colocación de Stickers.	Servicio Activo Fijo.	Encargado de Activos Fijos	- Se actualiza el registro del activo fijo en el sistema si la movilización es definitiva. - Se emite el código nuevo establecido del activo fijo. - Se emite el sticker correspondiente y se coloca este en el equipo o mobiliario, en el lugar físico donde se encuentra.
g. Certificación del lugar donde se encuentra el activo fijo.	Servicio o Departamento donde se encuentra el activo fijo.	Encargado Servicio activo fijo. Encargado Servicio donde esta el activo fijo.	- Luego de Codificado el activo fijo en el sistema y colocado el sticker en este. Se procede a registrar la firma del encargado del servicio donde esta el activo fijo, en el formulario correspondiente, dando constancia que ese activo fijo se encuentra en ese lugar y determinando quien es el responsable del activo fijo.

D. PROCESOS EN EL AREA DE SERVICIOS DE APOYO

1. Limpieza de Áreas

Área: Gerencia de servicios de Apoyo Proceso: Limpieza de Áreas			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Determinada Necesidad de Limpieza	Cualquier área del Hospital	Encargado de Área limpieza U otro personal	- Encargado Identifica las necesidades de limpieza.
b. Establecimiento de Logística	Servicios de Apoyo	Encargado de Área limpieza	-Conocida la necesidad de limpieza de las diversas áreas del hospital. -Establece las prioridades, horarios y personal para limpieza de las áreas y control periódico de ellas. -Capacitado e Informado el personal de la logística de limpieza.
c. Realización de Limpieza	Cualquier área del Hospital	Aux. de Limpieza y supervisor.	-Conocida la programación de limpiezas en las áreas del hospital. -Entrega de los equipos e insumos necesarios para el trabajo. -Se inicia la jornada operativa de limpieza. -Los procedimientos son ejecutados de acuerdo a lo que establecen los protocolos de procedimientos de limpieza
d. Supervisión de los trabajos	Cualquier área del Hospital	Supervisor de Limpieza	- finalizadas las tareas de limpieza el supervisor procederá a certificar la calidad del proceso. - Con la periodicidad establecida realizara el control de las áreas que deben ser periódicamente supervisadas (Baños comunes y salones de espera).
e. Reporte de tareas	Servicios de Apoyo	Aux. de Limpieza y supervisor	-Finalizada la jornada de limpieza el personal procede a reportar actividades desarrolladas y entrega de equipos e insumos sobrantes, estos son recibidos por el supervisor correspondiente.

2. Mantenimiento Preventivo

Área: Gerencia de servicios de Apoyo Proceso: Mantenimiento Preventivo				
Secuencia	Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a.	Determinada Necesidad de mantenimiento de equipos	Cualquier área del Hospital	Encargado de Área mantenimientos	-Encargado posee listado de equipos con que cuenta el hospital, además conoce según las fichas de cada equipo, cada que tiempo hay que realizar mantenimiento preventivo o este lo determina de acuerdo a las características del equipo. -Esta puede ser también solicitada por encargado del equipo. - Encargado identifica las necesidades de mantenimiento preventivo.
b.	Establecimiento de Logística	Servicios de Apoyo	Encargado de Área mantenimiento	-Conocida la necesidad de realizar mantenimiento preventivo. -Establece las prioridades, horarios y personal para realizar mantenimiento. -Capacitado e Informado el personal. -Al principio de cada mes se envía notificación a cada encargado de equipo informándole la fecha y hora cuando se realizará el mantenimiento preventivo del equipo a su cargo y el tiempo estimado que se tomara dicho procedimiento. -El Enc. Del equipo programará el no uso del equipo para la fecha y hora en que se realizará el mantenimiento.
c.	Realización del mantenimiento	Cualquier área del Hospital	Aux. Mantenimiento.	-Conocida la programación de mantenimiento preventivo en la áreas del hospital. -Entrega de los equipos e insumos necesarios para el trabajo. -Se inicia la jornada operativa de mantenimiento -Los procedimientos son ejecutados de acuerdos a lo que establecen los protocolos de los procedimientos de mantenimiento.
d.	Reporte de tareas	Servicios de Apoyo	Aux. Mantenimiento.	-Finalizada la jornada se entrega equipo a Enc. el cual firma la realización del procedimiento. -Se informa al Enc. sobre cualquier recomendación para el uso del equipo. -El personal procede a reportar actividades desarrolladas y entrega de equipos e insumos sobrantes, estos son recibidos por el Encargado.

3. Reparaciones

Área: Gerencia de servicios de Apoyo				
Proceso: Reparaciones				
Secuencia	Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a.	Determinada Necesidad de reparación de equipos	Cualquier área del Hospital	Encargado de Área	-Determinada la necesidad de reparar equipo. -Reporte por escrito al departamento de Mantenimiento y reparación.
b.	Recibo de solicitud	Mantenimiento y Reparaciones	Encargado de Área mantenimiento	-Recibo de Solicitud. -Registro de solicitud. -Envío del personal a evaluar el equipo.
c.	Recibo de evaluación del equipo	Mantenimiento y Reparaciones	Aux. Mantenimiento	-Se evalúa daño en el equipo o infraestructura -Se entrega Diagnóstico de la evaluación. -Se analiza evaluación. -Se determina si se puede resolver con el personal y equipo del área de mantenimiento. -Se solicita a adquisiciones y compra las piezas e insumos necesarios para la reparación. O se recomienda la contratación de una compañía para prestar el servicio o se recomienda la sustitución del equipo. (estos procedimientos son ejecutados de acuerdo a lo que establecen los protocolos para estas situaciones)
d.	Reparación del equipo	Cualquier área del Hospital	Aux. Mantenimiento.	-Conocido el caso de avería. -Entrega de los equipos e insumos necesarios para el trabajo. O contratada compañía. -Se inicia la jornada operativa de reparación-
e.	Reporte de tareas	Servicios de Apoyo	Aux. Mantenimiento.	-Finalizada la jornada se entrega equipo a Enc. el cual firma la realización del procedimiento. -Se Informa al Enc. Sobre cualquier recomendación para el uso del equipo. -El personal procede a reportar actividades desarrolladas y entrega de equipos e insumos sobrantes, estos son recibidos por el Encargado.

4. Descartar Equipos

Área: Gerencia de servicios de Apoyo			
Proceso: Descartar Equipos			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Determinada Necesidad de sustituir equipo	Cualquier área del Hospital	Encargado de Área	-Determinada la necesidad de sustituir equipo. -Reporte por escrito al departamento de Mantenimiento y reparación.
b. Recibo de solicitud	Mantenimiento y Reparaciones	Encargado de Área mantenimiento	-Recibo de Solicitud -Registro de solicitud -Envió del personal a evaluar el equipo
c. Recibo de evaluación del equipo	Mantenimiento y Reparaciones	Aux. Mantenimiento	-Se evalúa daño en el equipo -Se entrega Diagnostico de la evaluación. -Se analiza evaluación. -Se determina que es necesario la sustitución del equipo. - Se procede a establecer las especificaciones técnicas del equipo. -Se solicita a adquisiciones y compras del equipo. (este procedimiento es ejecutados de acuerdo a lo que establecen los protocolos para estas situaciones)
d. Sustitución del equipo	Mantenimiento y Reparaciones	Encargado de Área mantenimiento, Enc. De Activos Fijos	-Recibido y registrado por almacén el equipo se procede a la instalación o supervisión de esta. -Se solicita según protocolo de descargue del inventario el equipo sustituido. -Finalizada la jornada se entrega equipo a Enc. el cual firma el recibimiento, se ofrecen las informaciones necesarias para su uso y mantenimiento.
e. Reporte de tareas	Servicios de Apoyo	Aux. Mantenimiento.	-El personal procede a reportar actividades desarrolladas.

5. Lavandería y Esterilización.

Área: Gerencia de servicios de Apoyo Proceso: Lavandería y Esterilización.			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Utilizada la ropa correspondiente	Cualquier área del Hospital	Lic. Enfermería Encargada de Área.	-Utilización de la Ropa. -Producción de ropa sucia. -Cambio de ropa sucia
b. Recolección de Ropas Utilizadas	Cualquier área del Hospital	Auxiliar de lavandería (valet)	- Recolección de Ropa Usada. - Clasificación en fundas correspondientes.
b. Recibo de Ropa Sucia	Lavandería	Aux. de Lavandería	-Recibo de ropa sucia -Clasificado de ropa sucia como lo establece el protocolo correspondiente. -Registro de peso de la ropa. -Seleccionar la ropa de acuerdo a las categorías establecida en el área.
c. Lavado de ropa	Lavandería	Aux. de Lavandería	-Ropa clasificada -Se procede a introducir ropa en maquina lavadora correspondiente, tomando en cuenta la clasificación. Este procedimiento se realiza como lo establece el protocolo de lavado.
d. Secado de la ropa	Lavandería	Aux. de Lavandería	-Colocar ropa lavada en las secadoras. Este procedimiento se realiza como lo establece el protocolo de secado.
e. Revisar lavado de la ropa	Lavandería	Aux. de Lavandería	-Se revisa la ropa lavada. -Si es necesario se procede a lavar de nuevo la ropa que quedo mal lavada.
f. Clasificación de la ropa	Lavandería	Aux. de Lavandería	-Se procede a clasificar la ropa que se almacena y la ropa que será esterilizada. -Se envía ropa a área de esterilización.
g. Descarte de Ropa Inservible	Lavandería	Aux. de Lavandería. Jefe Lavandera	- Se identifica que la ropa esta en mal estado (Muy fina, Rota, manchada, otros). - Se Procede a Informar Jefe de Lavandería. - Este autoriza que sea descartada la ropa. -Llena Formulario Correspondiente con la Ropa que fue Descartada. - Informa a Lic. Encargada del Área para que haga la Solicitud Correspondiente de la ropa descartada. La solicitud de ropa puede hacerla la encargada del área, anexando una copia del formulario de la ropa descartada.
h. Recibo y preparación de ropa para esterilizar	Esterilización	Aux. de Enfermería de quirófano	-Se recibe ropa de lavandería. -Se procede a preparar paquetes para realizar esterilización de ropa. Este procedimiento se realiza como lo establece el protocolo de esterilización de paquete de ropa.
i. Almacenamiento de Paquetes esterilizados.	Esterilización	Aux. de Enfermería de quirófano	-Se procede a almacenar paquete estéril de ropa. Este procedimiento se realiza como lo establece el protocolo de almacenamiento de paquete de ropa estéril.

6. Utilización de Transporte Usuarios

Área: Servicios Apoyo			
Proceso: Utilización de Transporte Usuarios			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Identificada Necesidad transportar usuario	Cualquier área o servicio del hospital	Enc. área o servicio del hospital	-Se identifica la necesidad de trasladar usuario fuera del hospital o hacia el hospital. -Se Determina la disponibilidad de transporte. -Se solicita transporte.
b. Recibo de Solicitud	Transporte	Enc. Transportación. (en su ausencia se entrega al supervisor)	-Se recibe Solicitud -Se registra Solicitud -Se determina la necesidad del transporte y se toman en cuenta las necesidades específicas para el transporte del usuario.
c. Autorización del transporte	Transporte	Enc. Transportación. (en su ausencia se entrega al supervisor)	-Realizados los trámites administrativos correspondientes y adecuado el transporte según la necesidad del usuario. -Se autoriza el transporte. -Se Informa al área o servicio que solicita el transporte que ya pueden trasladar al usuario.
d. Realización del traslado	Transporte	Equipo paramédico y Chofer	-Usuario es trasladado al área donde se encuentra ambulancia, allí es recibido de manera cortes y amable, se ayuda en la medida de lo posible tratando de facilitar la comodidad y satisfacción de los usuarios. -Usuario es trasladado a su destino.
e. Registro de actividad	Transporte	Chofer	-Finalizada la tarea. -Se reporta al área de transporte. -Registra tarea realizada en el sistema.

7. Utilización de Transporte General

Área: Servicios Apoyo			
Proceso: Utilización de Transporte General			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Identificada Necesidad transportar usuario	Cualquier área o servicio del hospital	Enc. área o servicio del hospital	-Se identifica la necesidad de uso de transporte fuera del hospital o hacia el hospital. -Se Determina la disponibilidad de transporte. -Se solicita transporte.
b. Recibo de Solicitud	Transporte	Enc. Transportación.	-Se recibe Solicitud -Se registra Solicitud -Se determina la necesidad del transporte y se toman en cuenta las necesidades específicas para el transporte de los elementos a transportar.
c. Autorización del transporte	Transporte	Enc. Transportación.	-Realizados los tramites administrativos correspondientes y adecuado al transporte según la necesidad del usuario. -Se autoriza el transponte. -Se Informa al área o servicio que solicita el transporte que ya pueden utilizar la unidad de transporte.
e. Registro de actividad	Transporte	Chofer	-Finalizado la tarea. -Se reporta al área de transporte. -Registra tarea realizada en el sistema.

8. Incineración de Material Biomédico

Área: Servicios Apoyo			
Proceso: Incineración Material Biomédico			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Identificada Necesidad incinerar	Cualquier área o servicio del hospital	Enc. área o servicio del hospital	-Se identifica la necesidad de descartar material Biomédico. - Se clasifica en la funda correspondiente. -Se solicita el procedimiento.
b. Recibo de Solicitud	Área Limpieza	Enc. Limpieza.	-Se recibe Solicitud -Se registra Solicitud -Se determina la necesidad del material a incinerar.
c. Clasificación del Material	Área Clasificación.	Aux. Limpieza	- Se Procede a clasificar la basura o desechos de acuerdo a la clasificación establecida de desechos. - Se Procede a su traslado al área de incineración los desechos a incinerar. - Se trasladan y entregan al Aux. de Incineración.
d. Pesado de Los desechos.	Área Incineración	Aux. Incineración	- Se Reciben Desechos - Se Procede a pesar y registrar el dato en libro correspondiente.
e. Incineración de desecho.	Área Incineración	Aux. Incineración	- Se inicia la introducción de los desechos en la cámara como lo establece el protocolo. - Se procede al encendido como esta establecido del incinerador. - Se espera que el incinerador adquiera la temperatura establecida para la incineración de los desechos correspondientes. - Se le da el tiempo establecido de incineración y se finaliza el procedimiento.

9. Uso Salón de Videoconferencia

Área: Servicio Informático			
Proceso: Uso Salón de Videoconferencia			
Secuencia Actividad	Área o Sala	Responsable	Descripción
a. Identificada Necesidad de utilizar el Salón de Videoconferencia	Cualquier área o servicio del hospital	Enc. área o servicio del hospital	-Se identifica la necesidad utilizar el salón de videoconferencia. -Se solicita con un tiempo mínimo de 48 horas, antes de la celebración de la actividad la utilización del salón.
b. Recibo de Solicitud	Área Informática	Enc. Informática	-Se recibe Solicitud -Se determina si para la fecha y hora previamente no esta ocupado el salón. -Se registra Solicitud. - Se Informa al Solicitante la disponibilidad del salón.
c. Uso del Salón	Salón Videoconferencia	Tec. Informático encargado salón Videoconferencia	- Se Procede a preparar salón y equipos media hora antes de iniciado la actividad. - Se realizan las pruebas necesarias. - Se inicia la actividad.
d. Finalizada la actividad	Salón Videoconferencia	Tec. Informático encargado salón Videoconferencia	- Se procede a apagar sistema como esta establecido. - Se Organiza salón. - Se solicita la limpieza del mismo. - Se Registra actividad en el libro registro de actividades del salón.