
 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO DE BIENVENIDA, ESTANCIA Y DESPEDIDA AL USUARIO EN EL SERVICIO DE OBSERVACION Y HOSPITALIZACION</p>			
<p>PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS</p>	<p>CODIGO: SU-S1-D45</p>	<p>VIGENCIA: 29/09/2023</p>	<p>V3</p>	<p>PÁGINA 1 de 6</p>

PROTOCOLO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS	
Personal de los servicios hospitalarios y servicios de urgencias.	
POBLACIÓN OBJETO	
Este protocolo está dirigido a todo el personal asistencial (médicos, jefes de enfermería, psicólogos, trabajadora social, auxiliares de enfermería, personal de la salud) de los servicios hospitalarios y servicios de urgencias que labora en la E.S.E. Carmen Emilia Ospina de Neiva. Servicios hospitalarios y servicios de urgencias.	
RESPONSABLES	
Personal de enfermería de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, que recepción al paciente en el servicio y que lo instala en la camilla o cama asignada.	
OBJETIVO	
Brindar a los usuarios y su familia un saludo de bienvenida e información clara y oportuna sobre el servicio a prestar, con atención respetuosa y humanizada, con el fin de garantizar que conozcan todos los procesos y procedimientos institucionales, para facilitar la integración del paciente y/o acompañante al entorno hospitalario de la E.S.E Carmen Emilia Ospina mediante un trato humanizado, personalizado y respetuoso por parte del personal asistencial.	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar un ambiente tranquilo, seguro y de confianza para poder lograr la adaptación del usuario y su familia al medio hospitalario en el menor tiempo posible, garantizando un trato personalizado y humano. • Disminuir, en lo posible, la ansiedad que produce el ingreso a un entorno desconocido. • Proporcionar la información necesaria acerca del servicio de urgencias y hospitalización al momento del ingreso y la estancia del paciente y el acompañamiento de sus familiares. • Facilitar al paciente el acceso a los distintos servicios que presta la institución o que pudiese necesitar gracias a la intervención del personal de salud durante su ingreso y estancia hospitalaria. 	
ALCANCE	
Aplica para los usuarios que son hospitalizados en la institución.	
DEFINICIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Paciente: Beneficiario directo de la atención médica. • Bienvenida: Recibimiento cortés que se realiza al paciente y/o acompañante, al momento del ingreso al área de urgencias y/o hospitalaria. (Bienvenido a la ESE Carmen Emilia Ospina trabajamos con excelencia). • Estancia hospitalaria: Permanencia del paciente durante determinado tiempo en el área hospitalaria. • Egreso del paciente: Corresponde a la salida del paciente del ámbito hospitalario en el que se encuentra hacia otro servicio, otra institución de salud, la morgue o su casa, ya sea por necesidad de otros servicios durante su atención, muerte, mejoría, alta voluntaria o fuga. 	



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
**PROTOCOLO DE BIENVENIDA, ESTANCIA Y
DESPEDIDA AL USUARIO EN EL SERVICIO DE
OBSERVACION Y HOSPITALIZACION**



PROCESO:
GESTIÓN EN ATENCIÓN DE
URGENCIAS

CODIGO: SU-S1-D45

VIGENCIA: 29/09/2023

V3

PÁGINA 2 de 6

MATERIALES

- **Instalaciones físicas:** La implementación del protocolo se hará en las instalaciones físicas de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.
- **Equipos:** Computadores, impresoras.
- **Recurso humano:** Personal asistencial de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina (personal de enfermería, médicos, psicólogos, trabajadores sociales, entre otros).

PROCEDIMIENTO

Es importante, durante la bienvenida, estancia y egreso del paciente, llamarlo siempre por su nombre y apellido, no referirse a este por su número de cama ni patología. Este protocolo aplica una vez el paciente tiene asignada su camilla en observación o cama en hospitalización.

INGRESO

Cuando el Usuario y su familia y/o acompañantes lleguen al servicio realice la bienvenida siguiendo los siguientes pasos:

BIENVENIDA

- Saludar amablemente al paciente y/o acompañante, con el saludo de Bienvenida de la institución **“en la ESE Carmen Emilia Ospina trabajamos con excelencia”**.

AUXILIAR DE ENFERMERIA

- Presentarse al usuario con nombre, apellido y cargo que ejerce dentro de la institución.
- Revise que el usuario llegue con manilla de identificación, de lo contrario debe dársele una manilla (recuerde código de colores de manilla de identificación según tipo de usuario y explicarle a éste cual es el significado).
- Brindar al paciente y su acompañante, de manera clara y concisa, la información relacionada al servicio en el que se encuentra con el fin de ubicar al paciente en el entorno hospitalario.
 - **AMARILLO:** se colocará a los pacientes con alergias a medicamentos o alimentos.
 - **BLANCO:** se colocará a todos los pacientes que ingresen a la institución ya sean adultos o menores de edad pediátricos, no incluye neonatos.
 - **ROJO:** se colocará a los pacientes con alto riesgo de caída.
 - **AZUL O ROSADO:** Este se utilizara para identificar a los pacientes recién nacidos o neonatos (menores de 30 días), siempre se debe Identificar al recién nacido en presencia de la madre.
 - Todo paciente que presente **dos tipos de riesgo** por ejemplo caída y riesgo a medicamentos se debe identificar con las dos manillas.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i y t
ESE Carmen Emilia Ospina

En este brazalete debe de ir la siguiente información:

- **Nombres y apellidos completos.**
- **Documento de identificación.**
- **Servicio.**

En el caso específico de que se requiera o se tengan en el servicio de hospitalización pacientes con nombre igual se tendrán en cuenta 3 aspectos en la verificación de la identidad del paciente:

- a) Se realizará la verificación de la identidad del paciente con **AMBOS APELLIDOS.**
- b) Se realizará la verificación de documento de identificación.
- c) Se realizará la verificación de fecha de nacimiento.

En el momento de la admisión o del traslado a otro centro de atención hospitalario, se deberá usar al menos tres identificadores (por ejemplo, nombre, identificación y fecha de nacimiento) para verificar la identidad de un paciente

- Presentarse junto con el personal multidisciplinario que lo atiende, se debe especificar en la ronda de enfermería.
- Estar pendiente del Timbre o del llamado al personal de enfermería, médico o personal de salud cada vez que sea requerido.
- Explicar el manejo y fomentar el cuidado de los mobiliarios e instrumentos que se prestan para el servicio, como las camas, camillas, colchonetas, tendidos, mesas, aires acondicionados, baños, timbres e insumos como equipos de goteo.
- Explicar y fomentar la responsabilidad nutricional del paciente por parte de la institución al paciente y su acompañante así como las razones de la prohibición de ingreso de alimentos y bebidas a las instalaciones.
- Explicar los horarios de visita y las condiciones para acompañante permanente para el paciente en el servicio de hospitalización.
- Informar al paciente y/o acompañante sobre los derechos y deberes que tiene dentro de la institución.
- Brindar información sobre la clasificación de basuras y desechos, explicarle el Manejo de residuos y el código de colores de los recipientes propios para esto:
 - ✓ **NEGRA:** Residuos de alimentos, envolturas de mecatos, tetrapack, vasos desechables, icopor, catalogado como residuos no aprovechables.
 - ✓ **BLANCA:** Papel archivo, revista, periódico, plegadiza, cartón, Envases, botellas de vidrio sin líquidos en su interior, catalogada como residuos aprovechables.
 - ✓ **ROJO:** Residuos biológicos (gasas, algodones, elementos contaminados con

secreciones o sangre).

- Ubicar al paciente en una unidad limpia, agradable y cómoda, que fomente la sensación de seguridad y protección.
- Brindar la información necesaria para que el paciente y familiar se adecue fácilmente a los servicios de la institución.
- Realizar custodia de bienes del usuario: Recibir bienes y pertenencias del usuario que puedan ser necesarias durante la estancia (exámenes y ayudas diagnósticas antiguas, prótesis dental, historia clínica previa), explicarle al usuario que no deben traer elementos de valor como joyas, celulares y otros porque la Clínica no se hace responsable por la pérdida.
- Explicarles a los acompañantes que siempre deben permanecer adentro de la habitación y no deben hablar duro.
- Mostrar al usuario y sus familias las rutas de evacuación e informar los pasos a seguir en casos de emergencia.
- Explicarle al Usuario y a sus acompañantes que deben traer los siguientes elementos de aseo: cepillo de dientes, crema dental, jabón, toalla.
- Explicarles que existe el Sistema de Atención al usuario para quejas, felicitaciones y sugerencias, entregue desde el ingreso la encuesta de satisfacción para que vaya siendo diligenciada a medida que van pasando los días de estancia.
- Entregue y diligencie con el Usuario y su acompañante el Consentimiento informado de prevención de caídas.
- Indagar sobre hábitos, antecedentes médicos y medicamentos que consume el paciente.
- Realizar la valoración inicial de enfermería para elaborar el plan de cuidados.

Recomendaciones de Auto Cuidado:

- Explicar al usuario el manejo del timbre de emergencia: Cabecera de la cama, baño de la habitación.
- No se levante, si está solo en la habitación, realice el llamado de emergencia para que el personal le ayude. de enfermería le ayude.
- Mantenga siempre las barandas de la cama arriba.
- Si ven personas extrañas en la habitación reporte en el puesto de enfermería.

ESTANCIA

- Saludar amablemente al paciente y/o acompañante.
- Presentarse al usuario con nombre y cargo que ejerce dentro de la institución.
- Presentarle las normas básicas de bioseguridad al paciente y a su acompañante, que consisten en el lavado de manos en los momentos de contacto con el paciente, ingresar al entorno del paciente y al dejar dicho entorno, así como el uso de elementos de



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
**PROTOCOLO DE BIENVENIDA, ESTANCIA Y
DESPEDIDA AL USUARIO EN EL SERVICIO DE
OBSERVACION Y HOSPITALIZACION**



PROCESO:
GESTIÓN EN ATENCIÓN DE
URGENCIAS

CODIGO: SU-S1-D45

VIGENCIA: 29/09/2023

V3

PÁGINA 5 de 6

bioseguridad como tapabocas, tapabocas de alto flujo para pacientes sintomáticos.

- Explicar y concientizar sobre los riesgos del uso de celular en el entorno hospitalario.
- Brindar información sobre la clasificación de basuras y desechos.
- Cuando sea necesario realizar un procedimiento, explicarle al paciente y/o a su acompañante en qué consiste. En caso de que el procedimiento a realizar requiera firma de consentimiento informado, diligenciar el formato previa información al paciente y/o acompañante.
- Resolver, de manera cálida y amable, las dudas que tenga el paciente y/o su acompañante.
- Indagar sobre la percepción de mejoría o empeoramiento de salud del paciente con el fin de realizar la valoración y plan de atención.
- Informar al paciente sobre el buzón de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.
- Informar al Usuario y a la familia que no duden en preguntar cualquier inquietud.

EGRESO

- Indagar sobre las inquietudes del paciente y/o acompañante respecto a la enfermedad, su tratamiento y el cuidado que requiere.
- Entregar la epicrisis y las órdenes extramurales con la respectiva información sobre estas.
- Diligenciar los formatos y registros establecidos por la institución para dar egreso al paciente
- Despedir amablemente al paciente y/o acompañante, agradeciendo por su disposición para la realización de las actividades necesarias durante su estancia hospitalaria.

CONSIDERACIONES ESPECIALES

No aplica.

BIBLIOGRAFÍA - BASADO EN EVIDENCIA



- Ministerio de Salud. Resolución 13437 de 1991 [internet]. [Consultado 07 Sep 2018]. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%2013437%20DE%201991.pdf
- Sánchez, MA. Identificación de estrategias para la humanización y calidad en la prestación de los servicios de salud en Bogotá, Colombia [internet]. 2016. [Consultado 07 Sep 2018]. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/15811/3/SanchezBolivarMayraAlejandra2016.pdf>
- Ministerio de la Protección Social. Guías para manejo de urgencias, Tercera Edición. Tomo III. 2009. [Consultado 07 Sep 2018]. Humanización del cuidado de enfermería [8

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i o y
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO DE BIENVENIDA, ESTANCIA Y DESPEDIDA AL USUARIO EN EL SERVICIO DE OBSERVACION Y HOSPITALIZACION</p>			
<p>PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS</p>	<p>CODIGO: SU-S1-D45</p>	<p>VIGENCIA: 29/09/2023</p>	<p>V3</p>	<p>PÁGINA 6 de 6</p>

<p>páginas]. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Gu%C3%ADas%20para%20manejo%20de%20urgencias%20-Tomo%20III.pdf</p> <ul style="list-style-type: none"> Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Protocolo de atención en salud: Bienvenida, estancia y despedida del paciente y su familia. Neiva. 2015. file:///C:/Users/DELL23/Desktop/COPIA%2014%20abril%202023/Documents/Dra%20Ela/Documento/Documents/ESE/HUMANIZACION%202023/SEPTIEMBRE%202023/PROTOCOLO%20DE%20BIENVENIDA%20ESTANCIA%20Y%20DESPEDIDA%20DEL%20PACIENTE%20Y%20SU%20FAMILIA/003-INSTRUCTIVO-BIENVENIDA-AL-USUARIO1.pdf
<p>ANEXOS</p>
<p>No aplica.</p>

COPIA CONTROLADA ESE

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
**PROTOCOLO DE BIENVENIDA, ESTANCIA Y
DESPEDIDA AL USUARIO EN EL SERVICIO DE
OBSERVACION Y HOSPITALIZACION**



PROCESO:
GESTIÓN EN ATENCIÓN DE
URGENCIAS

CODIGO: SU-S1-D45

VIGENCIA: 29/09/2023

V3

PÁGINA 1 de 1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento:	19/11/2018
2	Modificación del documento:	03/12/2021
3	<p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso de "Gestión del servicio de urgencias" se realiza los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de la vigencia. 2. Modificación de los ítems: "Protocolo transversal a los procesos", "Población objeto", "Objetivo", "Definiciones" y "Procedimiento". 3. Incorporación del ítem: "Alcance". 4. Ajustes estructurales. 	29/09/2023
<p>Nombre: Ela Tatiana Perdomo Rivera. Agremiada Asistir.</p> <p>Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Agremiada Asistir.</p> <p>Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.</p> <p>Nombre: Ingrid Alexandra Suarez Castro. Cargo: Subgerente Técnico Científica.</p>		
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

Facebook, Instagram, Twitter icons
ESE Carmen Emilia Ospina