

	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	SH-S1-D3
	PROTOCOLO DE BIENVENIDA, ESTANCIA Y DESPEDIDA AL USUARIO EN EL SERVICIO DE OBSERVACION Y HOSPITALIZACION.		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	19/11/2018
			PAGINA 1 DE 4	

PROTOCOLO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS	
Servicios hospitalarios y servicios de urgencias.	
POBLACIÓN OBJETO	
Pacientes y acompañantes que acuden al servicio de urgencias y de hospitalización de cada una de las sedes urbanas de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina	
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 las pautas que faciliten 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	
• Proporcionar un ambiente de seguridad, confianza y protección al paciente y/o acompañante. • 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 estancia hospitalaria	
DEFINICIONES	
• Paciente: Beneficiario directo de la atención médica. • Bienvenida: Recibimiento cortés que se hace a alguien. En este caso, es la acogida que se le realiza al paciente y/o acompañante al momento del ingreso al área hospitalaria. • 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.	
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 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.	
BIENVENIDA: • Saludar amablemente al paciente y/o acompañante. • Presentarse al usuario con nombre y cargo que ejerce dentro de la institución. • 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.	

	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	SH-S1-D3
	PROTOCOLO DE BIENVENIDA, ESTANCIA Y DESPEDIDA AL USUARIO EN EL SERVICIO DE OBSERVACION Y HOSPITALIZACION.		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	19/11/2018
			PAGINA 2 DE 4	

- Presentarse junto con el personal multidisciplinar que lo atiende, se debe especificar en la ronda de enfermería.
- Timbre para el llamado del personal de enfermería.
- 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
- 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.
- Indagar sobre hábitos, antecedentes médicos y medicamentos que consume el paciente.
- Realizar la valoración inicial de enfermería para elaborar el plan de cuidados.

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 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.

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

	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	SH-S1-D3
	PROTOCOLO DE BIENVENIDA, ESTANCIA Y DESPEDIDA AL USUARIO EN EL SERVICIO DE OBSERVACION Y HOSPITALIZACION.		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	19/11/2018
			PAGINA 3 DE 4	

- 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 páginas]. Disponible en:
<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Gu%C3%ADas%20para%20Omanejo%20de%20urgencias%20-Tomo%20III.pdf>
- Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Protocolo de atención en salud: Bienvenida, estancia y despedida del paciente y su familia. Neiva. 2015.

ANEXOS

No aplica

	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	SH-S1-D3
	PROTOCOLO DE BIENVENIDA, ESTANCIA Y DESPEDIDA AL USUARIO EN EL SERVICIO DE OBSERVACION Y HOSPITALIZACION.		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	19/11/2018
			PAGINA 4 DE 4	

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora protocolo con el fin de establecer los parámetros de bienvenida para el usuario a nivel intrahospitalario. Esto derivado de las actividades convenio docencia servicio con la Universidad Sur colombiana.	19/11/2018
Nombre: Estudiantes de enfermería USCO- 9 Semestre -2 Periodo. Nombre: Jesús Alberto Casadiego Patiño Cargo: Coordinador convenios Docencia- de servicio Nombre: Diana Goretty Patarroyo Cargo: Apoyo profesional área Garantía de la calidad	Nombre: Mónica B. Martínez Macías Cargo: Coordinadora de Calidad	Nombre Cesar Alberto Polania Cargo: Asesor Técnico- científico
Elaboró	Revisó	Aprobó