

1. OBJETIVO

Garantizar que se ejerzan mecanismos de control para el ingreso y salida de los visitantes al servicio de hospitalización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde el ingreso hasta la salida del visitante.

3. RESPONSABLES

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD
Personal de enfermería	Garantizar el cumplimiento de las actividades relacionadas con el ingreso, permanencia y salida de visitantes del servicio de hospitalización, de acuerdo con las políticas institucionales, normas de bioseguridad y condiciones particulares del usuario.
Portero	Identificar el servicio y paciente que se va a visitar; verificar la información del paciente; registrar a los visitantes; entregar y recibir las escarapelas; controlar el ingreso y salida; verificar los elementos o equipos que ingresen y diligenciar los formatos correspondientes.
Auxiliar de enfermería	Orientar al visitante al ingresar al servicio de hospitalización, informar las precauciones que debe cumplir, especialmente cuando el paciente se encuentre en aislamiento, y comunicar las restricciones o indicaciones relacionadas con el cuidado del usuario.
Médico del servicio de hospitalización	Autorizar, cuando corresponda, el acompañante permanente del usuario y establecer las condiciones particulares relacionadas con el acompañamiento.
Usuario / paciente	Cumplir las normas institucionales establecidas para visitantes y acompañantes y facilitar la identificación de las personas autorizadas para su acompañamiento.
Visitante acompañante	Cumplir las condiciones de ingreso, identificación, horarios, medidas de bioseguridad y demás disposiciones establecidas por la institución durante su permanencia en el servicio.

4. ENFOQUE DIFERENCIAL

El procedimiento de atención al usuario en el servicio de hospitalización deberá desarrollarse teniendo en cuenta las condiciones particulares de cada usuario y su acompañante, garantizando un trato digno, respetuoso, seguro y sin discriminación.

Se deberá brindar especial consideración a niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, mujeres gestantes y en posparto, personas con discapacidad visual, auditiva o de otra condición, usuarios con riesgo de caída, pacientes con alteraciones de salud mental y personas privadas de la libertad bajo custodia, de acuerdo con las condiciones establecidas en el servicio.

En los casos de usuarios en condición de aislamiento temporal, se deberán aplicar las restricciones de visita y las medidas de protección personal correspondientes para el ingreso al área, garantizando la seguridad del usuario, su acompañante y el personal de salud. El documento establece estas consideraciones tanto para hospitalización como para urgencias

5. GENERALIDADES

5.1. Políticas de operación:

- En el servicio de hospitalización se debe observar el cumplimiento de la normatividad vigente.
- El personal de la E.S.E. que interviene en el servicio de hospitalización debe cumplir lo establecido en el Manual de Imagen Institucional, guías de manejo, protocolos de bioseguridad y esterilización.
- En el servicio de Hospitalización solo será permitido máximo dos (2) visitantes simultáneamente por usuario identificados previamente mediante escarpela. El horario de vistas en el servicio es de las 12 m hasta las 4 pm.
- No se permite el ingreso de comidas al interior del hospital sin autorización del personal de enfermería y/ o médico del servicio de hospitalización.
- El acompañante permanente del usuario será autorizado por el médico del servicio de Hospitalización e identificado previamente.
- Políticas institucionales (buen trato, priorización de pacientes, deberes y derechos, comunicación correcta.)
- Manejo de residuos hospitalarios y normas de bioseguridad.
- Registrar los eventos adversos en el formato correspondiente, si estos se presentan.
- Brindar información clara al usuario. (brindar educación al paciente sobre signos y síntomas de su patología y verificar el entendimiento de la misma).
- Estar atento y resolver las inquietudes presentadas por el usuario y su familia, brindando una orientación clara y precisa cuando lo requieran.
- Brindar al usuario y su familia información sobre sus deberes y derechos y el mecanismo de reclamaciones en caso de que estos sean vulnerados.
- Todo funcionario debe conocer los riesgos de su servicio.
- Los niños menores de 12 años, no deben ser traídos a las visitas.
- El ingreso de material corto punzante como envases de vidrio, cuchillas de afeitar debe tener autorización del personal de enfermería.
- **Acompañantes:** Todo usuario tiene derecho a recibir 2 acompañantes en la visita, sin incluir el acompañante permanente.
- Para identificar al acompañante permanente se le debe colocar una manilla de identificación como se le coloca al usuario y con letra legible y clara definir la condición de **acompañante permanente**.
- **Hospitalización:** Deben tener acompañante permanente los menores de 18 años, adultos mayores, maternas (en trabajo de parto o postparto), pacientes psiquiátricos, usuarios con riesgo de caída, usuarios con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva, entre otros), presos (custodiados por policía)

- **Paciente en condición de aislamiento temporal:** Tiene restricción de visitas, y en caso de requerir acompañante por ser usuario en condiciones como las que se describen menores de 18 años, adultos mayores, maternas (en trabajo de parto o postparto), pacientes psiquiátricos, usuarios con riesgo de caída, usuarios con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva, entre otros) presos (custodiados por policía) Teniendo en cuenta que al ingresar al cuarto debe ingresar con todas las medidas de protección personal.
- **Urgencias:** Solo se permite acompañante permanente en casos excepcionales como: menores de 18 años, adultos mayores, maternas (en trabajo de parto), pacientes psiquiátricos, usuarios con riesgo de caída, usuarios con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva, entre otros), presos (custodiados por policía)

5.2. Talento humano que participa de las actividades esenciales

Talento humano	Cantidad
Personal de enfermería	1
Portero	1
Auxiliar de enfermería	4
Médico del servicio de hospitalización	4

5.3. Equipos Biomédicos (En los casos que aplique)

No aplica

5.4. Medicamentos y dispositivos médicos (En los casos que aplique)

No aplica

5.5. Otros insumos requeridos (En los casos que aplique)

Insumo	Cantidad
Escarapelas de identificación	Según disponibilidad
Planilla de pacientes	1
Documento de identificación	1 por visitante
Formato de entrada y salida de equipos	Según necesidad
Manilla de identificación	Según necesidad
Elementos de protección personal	Según necesidad

6. DESCRIPCIÓN DEL PASO A PASO

No.	Actividades Esenciales	Responsable
1	Ingreso de visitantes: Identificar hacia dónde se dirige el visitante, indagar el nombre del paciente y el número de cama.	Portero

2	Verificación del paciente: Verificar en la planilla de pacientes el usuario que será visitado. Si no se encuentra registrado, comunicarse con el servicio para validar la información y comunicarla al visitante.	Portero
3	Diariamente, el personal de portería deberá descargar el listado actualizado de usuarios hospitalizados y usuarios en observación del servicio de urgencias. Cuando no sea posible realizar la descarga, deberá solicitar el listado actualizado al líder de enfermería, con el propósito de contar con información vigente para la verificación y control del ingreso de visitantes y acompañantes. Registro de visitantes: Solicitar documento de identificación y entregar la escarpela correspondiente a la cama del paciente. Si no se encuentra la escarpela disponible, informar al visitante que debe esperar hasta la salida del visitante correspondiente.	Portero
4	Ingreso al servicio: Orientar al visitante sobre las precauciones que debe cumplir. Cuando el paciente se encuentre aislado, informar las indicaciones para el ingreso al cuarto y las restricciones correspondientes.	Auxiliar de enfermería
5	Registro de equipos: Cuando el visitante ingrese con equipos personales, diligenciar el formato de entrada y salida de equipos.	Portero
6	Salida del visitante: Solicitar la escarpela, devolver el documento de identificación, revisar bolso o maletín y diligenciar el formato de entrada y salida de equipos cuando corresponda.	Portero

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Cambio	Descripción del cambio	Elaborado / Revisado	Aprobación
01	Mayo 2018	Creación del documento	Lider de Hospitalización y urgencias /Calidad	Gerencia
02	Noviembre 2024	Se actualiza todo el documento	Lider de Hospitalización y urgencias /Calidad	Gerencia
03	Octubre 2026	Se actualiza estructura, Responsables, enfoque diferencial y codificación	Lider de Hospitalización y urgencias /Calidad	Gerencia