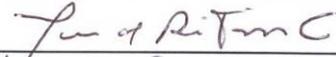


	CARACTERIZACION			
	PROCESO	HOTELERIA HOSPITALARIA		
	NOMBRE:	CARACTERIZACION DE HOTELERIA HOSPITALARIA		
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00HH01-V2		05GC02-V1

1. APROBACION

	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORO	SUBDIRECTOR HOTELERÍA	23/01/2017	
APROBO	DIRECTORA DE ATENCIÓN AL USUARIO	23/01/2017	
	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD	25/01/2017	
	GERENTE	25/01/2017	

2. OBJETIVO: Ofrecer de manera integral servicios a los pacientes, familia y funcionarios, en cuanto a una dotación básica de hotelería hospitalaria necesaria, brindando el suministro de alimentos adecuados, con espacios limpios, seguros, humanizados, una provisión oportuna de ropa hospitalaria, así como monitorizar los procedimientos que tienen como objetivo garantizar la seguridad de las personas y bienes que ingresan a diario a la institución, desarrollando actividades encaminadas a mitigar los impactos generados al medio ambiente y la comunidad, por medio del buen manejo de residuos hospitalarios y similares.

3. ALCANCE: **Desde:** Diagnostico de necesidades de servicios de Hotelería, Dotación Complementaria.
Hasta: Supervisión de la Prestación de Servicios de Hotelería

4. RESPONSABLE: Líder del proceso de Hotelería Hospitalaria

5. CARACTERISTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Todos los procesos / paciente y su familia	Áreas limpias y desinfectadas	Oportuno Espacios físicos limpios. Espacios físicos desinfectados Confiable
Paciente	Paciente alimentado	Alimentación según requerimientos nutricionales y dietéticos. Variedad De Alimentos Oportuno
Colaboradores HUS	Cliente interno alimentado	Alimentación balanceada Variedad de alimentos Oportuno
Todos los procesos Paciente	Ropa limpia disponible	Lavado pertinente según requerimiento Disposición oportuna
Todos los procesos	Eventos atendidos	Alimentación adecuada al evento Ambientación de espacios según requerimientos

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	CARACTERIZACION		
	PROCESO	HOTELERIA HOSPITALARIA	
	NOMBRE:	CARACTERIZACION DE HOTELERIA HOSPITALARIA	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00HH01-V2	
			05GC02-V1

5. CARACTERISTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Procesos misionales	Dotación suministrada	Ambientes de atención y espera, dotados según requerimientos normativos Cómodos Pertinentes
Todos los procesos	Espacios físicos seguros y vigilados	Accesos controlados Espacios físicos de la institución seguros y vigilados
Todos los procesos / paciente y su familia	Buen manejo y gestión integral de residuos hospitalarios y similares	Continuo, seguro, oportuno

6. CARACTERISTICAS DE LAS ENTRADAS DEL PROCESO

6.1. PROVEEDOR	6.2. INSUMO / SERVICIO	6.3. REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR
Todos los procesos	Solicitudes de los servicios en cuanto a Dotación Complementaria de Hotelería Hospitalaria	Ubicación exacta de la necesidad Claridad en la solicitud Oportuna (Inmediatamente se presenta la necesidad)
Gestión de bienes y servicios Proveedores	Productos de aseo y limpieza	Cumplimiento de especificaciones técnicas según tipo de limpieza. Cumplimiento de condiciones contractuales
Gestión de bienes y servicios Proveedores	Ingredientes y utensilios de cocina	Alimentos frescos Cantidades adecuadas Productos de baja rotación con fecha largas en vencimiento Cumplimiento de condiciones contractuales
Gestión de bienes y servicios	Insumos de lavandería	Cumplimiento de especificaciones técnicas según tipo de lavado. Cumplimiento de condiciones contractuales
Gestión de bienes y servicios	Elementos y mobiliarios de habitación, consultorios, unidades y sala de espera	Cumplimiento de especificaciones normativas Comodidad Seguridad
Gestión de bienes y servicios	Recursos y elementos de seguridad	Disponibilidad. Garantizar los accesos controlados Cumplimiento de condiciones contractuales
Gestión de bienes y servicios	Recursos y elementos de manejo de residuos hospitalarios	Cumplimiento de especificaciones técnicas, Cumplimiento de condiciones contractuales.

CARACTERIZACION

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	PROCESO		HOTELERIA HOSPITALARIA		 <p>Calidad soy yo!</p>	
	NOMBRE:		CARACTERIZACION DE HOTELERIA HOSPITALARIA			
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:		00HH01-V2			05GC02-V1

7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

7.1. QUE	7.2. QUIEN	7.3 CUANDO	7.4. COMO	7.5 DONDE	7.6. POR QUE / PARA QUE	7.7 DURACION	7.8. PELIGROS / RIESGOS	7.9. CONTROLES
Revisión Y control del ambiente hotelero	Subdirector de hotelería	Todos los días de lunes a viernes	02HH02 (revisión y control del ambiente hotelero)	Subdirección de hotelería	Identificar y Suplir las necesidades de la institución frente a la hotelería hospitalaria	1 mes	Mala descripción del insumo o servicio necesario	Revisión y Control de Actividades Aseo y Ornato 05HH1 Reportes por Mesa de Ayuda a Mantenimiento 02HT11 Rondas de verificación del estado de la dotación de hotelería
Limpieza y desinfección de áreas hospitalarias	Auxiliar de servicios generales	Diariamente O según la necesidad del servicio	02HH07 Limpieza y desinfección de áreas hospitalarias	Todo el hospital	Garantizar ambientes físicos limpios y seguros	Limpieza y desinfección recurrente en áreas no críticas promedio (30 minutos) Limpieza y desinfección recurrente en áreas semi críticas promedio (45 minutos) Limpieza y desinfección recurrente en áreas críticas promedio (60 minutos) Limpieza y desinfección terminal en áreas no críticas (1.5 horas) Limpieza y desinfección terminal en áreas semi críticas y críticas (2 horas)	Incumplimiento a normas de bioseguridad Inadecuada limpieza y desinfección No se realice el aseo y desinfección de las áreas	Procedimiento Listas de verificación de adherencia al procedimiento de limpieza y desinfección 05HH58-05HH59-05HH21 Verificaciones del plan de trabajo Listas de chequeo de cumplimiento de normas de bioseguridad Capacitación y evaluaciones al personal de la empresa de aseo Elementos de protección personal
Lavado, desinfección y provisión de ropa hospitalaria	Auxiliar de servicios generales	Diariamente o según necesidad del servicio	02HH08 Recolección, Lavado, Desinfección y Provisión de Ropa Hospitalaria	Todas las áreas asistenciales del hospital	Garantizar una provisión de ropa adecuada y oportuna en los servicios asistenciales	Entrega de Ropa en Horarios establecidos : 1.5 Horas Entrega de ropa adicional por solicitud puntual de un servicios: promedio 8 minutos desde que se	No disponibilidad de ropa No oportunidad en la recolección o entrega de	Procedimiento y Listas de verificación adherencia al procedimiento 05HH57 Evaluaciones al personal de la empresa de aseo Elementos de protección personal

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	CARACTERIZACION		 <p>Calidad soy yo!</p>
	PROCESO	HOTELERIA HOSPITALARIA	
	NOMBRE:	CARACTERIZACION DE HOTELERIA HOSPITALARIA	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00HH01-V2	
			05GC02-V1

7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

7.1. QUE	7.2. QUIEN	7.3 CUANDO	7.4. COMO	7.5 DONDE	7.6. POR QUE / PARA QUE	7.7 DURACION	7.8. PELIGROS / RIESGOS	7.9. CONTROLES
						solicita hasta que llega la ropa al servicio	ropa limpia	
Preparación y Distribución de alimentos	Auxiliar de servicios generales	En los horarios establecidos por el hospital para la entrega de las dietas. Cuando la Surja la necesidad	02HH03 funcionamiento del servicio de alimentación 02HH04 distribución de alimentos a pacientes y fórmulas de nutrición enteral	En todos los servicios de hospitalización y urgencias	Garantizar la adecuada preparación y distribución de la alimentación a los pacientes, conforme a la formulación médica.	Preparación de alimentos por cada tiempo de comida 2.0 Horas. Distribución de Alimentos en promedio 1 hora por cada tiempo de comida	Inoportunidad en la distribución Error en la entrega de las dietas Riesgo biológico	Procedimientos; Listas de verificación 05HH60 al procedimiento de funcionamiento del servicio de alimentación Listas de verificación de adherencia al procedimiento de distribución de alimentos a pacientes y fórmulas de nutrición enteral 05HH61 Capacitación y evaluaciones al personal Elementos de protección personal
Ingreso y egreso de pacientes y visitantes	Guarda de seguridad	Todos los días las 24 horas	02HH05 Ingreso y egreso de pacientes y visitantes; 02HH09 Identificación, reporte y búsqueda de usuarios con riesgo de fuga.	Puertas de ingreso y egreso del hospital	Velar por la seguridad e integridad de las personas y bienes dentro del hospital	Permanente	Hurtos dentro de la institución Agresiones Ingreso y egreso de personas no autorizadas Ingreso y egreso de elementos no autorizados Pérdida de pacientes	Procedimientos de seguridad Listas de chequeo de verificación de adherencia a los procedimientos. Código de ética y buen gobierno Cámaras de monitoreo Declaración de derechos y deberes del paciente
Ingreso y egreso de colaboradores y estudiantes	Guarda de seguridad	Todos los días las 24 horas	02HH06 Ingreso y egreso de colaboradores y estudiantes.	Puertas de ingreso y egreso del hospital	Controlar el ingreso y egreso de las personas y bienes, para garantizar la seguridad dentro	Permanente	Hurtos dentro de la institución Agresiones Ingreso y egreso de	Procedimientos de seguridad Carnets de identificación para los funcionarios y usuarios especiales Elementos de apoyo para la

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	CARACTERIZACION		 <p>Calidad soy yo!</p>
	PROCESO	HOTELERIA HOSPITALARIA	
	NOMBRE:	CARACTERIZACION DE HOTELERIA HOSPITALARIA	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00HH01-V2	
			05GC02-V1

7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS								
7.1. QUE	7.2. QUIEN	7.3 CUANDO	7.4. COMO	7.5 DONDE	7.6. POR QUE / PARA QUE	7.7 DURACION	7.8. PELIGROS / RIESGOS	7.9. CONTROLES
					del hospital		personas no autorizadas Ingreso y egreso de elementos no autorizados	prestación del servicio (Molinetes, Detectores de metales) Cámaras de monitoreo)
Recolección, tratamiento y Disposición final de residuos hospitalarios	Auxiliar de servicios generales	En los horarios establecidos por el hospital para la ruta sanitaria Cuando Surja la necesidad	02HH01 Recolección, transporte interno y entrega para disposición final de residuos hospitalarios	Todo las áreas del hospital	Garantizar un ambiente limpio y sano con un correcto manejo de residuos de riesgo biológico y similares , evitando riesgos a la comunidad y contribuyendo a la mejora del medio ambiente	Permanentes y de acuerdo a horarios establecidos por la institución	Inadecuada Inoportunidad en recolección Inadecuados procedimientos de recolección, tratamiento y disposición final de los Residuos hospitalarios	Procedimiento y Listas de verificación 05HH64 al procedimiento de recolección, transporte interno y entrega para disposición final de residuos hospitalarios Capacitación y evaluación al personal de la empresa de aseo Elementos de protección personal

8. REQUISITOS LEGALES
Decreto 1669 de 2002 Decreto 2676 de 2000 Resolución 1441 de 2013 Resolución 123 de 2012 Resolución 1164 de 2002 Resolución 4445 de 1996 Resolución 2309 de 1986 Resolución 2400 de 1979 ISO 9001/2008

9. INDICADORES DEL PROCESO
Porcentaje adherencia al procedimiento de limpieza y desinfección de áreas Porcentaje de cumplimiento de dotación hotelera Oportunidad en la entrega de ropa adicional hospitalaria

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 5 de 6
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	CARACTERIZACION		
	PROCESO	HOTELERIA HOSPITALARIA	
	NOMBRE:	CARACTERIZACION DE HOTELERIA HOSPITALARIA	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00HH01-V2	
			05GC02-V1

9. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	ITEM MODIFICADO	JUSTIFICACION
01	14/01/2015	N/A	Se actualiza el mapa de procesos institucional y se unen los procesos de hotelería, aseo y vigilancia, y se dan nuevos lineamientos dentro de la institución.
02	25/01/2017	2 5 (Características de la salida del proceso 5.3) 7	Se modifica el objetivo incluyendo manejo de residuos hospitalarios y similares. Se modifica las necesidades del cliente. Se actualizan en la descripción de procedimiento la respectiva codificación por reingeniería de procesos de calidad y se excluyen procedimientos de gestión ambiental por que dependen de la Oficina Asesora de Planeación y Garantía de la Calidad.

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 6 de 6
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------