

**CARACTERIZACIÓN**

<b>PROCESO</b>	HOTELERIA HOSPITALARIA
<b>NOMBRE:</b>	CARACTERIZACIÓN DE HOTELERIA HOSPITALARIA
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	00HH01-V4



05GC02-V3

**1. APROBACIÓN**

	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	SUBDIRECTOR HOTELERÍA	NELSY FLOREZ CRUZ	27/05/2021	
APROBÓ	DIRECTORA DE ATENCIÓN AL USUARIO	NUBIA GUERRERO PRECIADO	03/06/2021	
	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD	YESID RAMIREZ MOYA	08/06/2021	
	GERENTE	EDGAR SILVIO SANCHEZ VILLEGAS	10/06/2021	

**2. OBJETIVO:**

Ofrecer de manera integral servicios a los pacientes, familia y Colaboradores, 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 y desarrollando actividades encaminadas a **mitigar los impactos generados al medio ambiente, pacientes, familia, colaborador y la comunidad**, por medio del manejo integral de residuos hospitalarios y similares para entrega a su para disposición final.

**3. ALCANCE:**

**Desde:** Diagnóstico de necesidades de Servicios de Hotelería: (aseo, lavandería, residuos hospitalarios y servicio de alimentos) y Dotación Complementaria  
**Hasta:** Verificación de adherencia de la Prestación de Servicios de Hotelería: (aseo, lavandería, residuos hospitalarios y servicio de alimentos) y dotación complementaria (mobiliario hospitalario) instalada y puesta en funcionamiento  
**Aplicación:** Servicios y áreas de la **E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana Bogotá, Unidad Funcional de Zipaquirá (UFZ), Hospital Regional de Zipaquirá (HRZ) y demás sedes.**

**4. RESPONSABLE:**

Subdirector Operativo de Hotelería (líder del Proceso de Hotelería Hospitalaria)

**5. CARACTERÍSTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO**

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Usuarios, Paciente, Familia y Colaboradores	Áreas limpias y desinfectadas	Oportuno Espacios físicos, limpios, desinfectados y seguros
Paciente y Familia	Paciente, familia con el suministro de alimentos	Alimentación adecuada, segura, balanceada, según requerimientos nutricionales y dietéticos. Variedad de Alimentos Oportuno

**CARACTERIZACIÓN**

**PROCESO**

**HOTELERIA HOSPITALARIA**

**NOMBRE:**

**CARACTERIZACIÓN DE HOTELERIA HOSPITALARIA**

**CÓDIGO DEL DOCUMENTO:**

**00HH01-V4**



**05GC02-V3**

**5. CARACTERÍSTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO**

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Colaboradores HUS	Cliente interno con el suministro de alimentos	Alimentación adecuada, segura, balanceada. Variedad de alimentos Oportuno
Paciente y colaboradores	Ropa limpia disponible	Lavado pertinente según parámetros técnicos Disposición oportuna
Clientes internos y externos	Eventos atendidos	Alimentación adecuada al evento Ambientación de espacios según requerimientos
Usuarios, Paciente, Familia y Colaboradores	Dotación suministrada y puesta en funcionamiento	Espacios y Ambientes dotados según requerimientos normativos Cómodos, Humanizados., Seguros.
Usuarios, Paciente, Familia y Colaboradores	Espacios físicos seguros	Espacios físicos seguros
Usuarios, Paciente, Familia y Colaboradores	Entrega para disposición final de residuos hospitalarios y similares de manera segura y adecuada.	Continuo, seguro, adecuada y oportuno

**6. CARACTERÍSTICAS DE LAS ENTRADAS DEL PROCESO**

6.1. PROVEEDOR	6.2. INSUMO / SERVICIO	6.3. REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR
Usuarios, Paciente, Familia y Colaboradores	Solicitudes en cuanto a Dotación Complementaria de Hotelaría Hospitalaria	Ubicación exacta de la necesidad Claridad en la solicitud Oportuna y pertinente
Subdirector de Bienes, Compras y Suministros	Servicio integral de aseo y desinfección	Cumplimiento de especificaciones técnicas Cumplimiento de condiciones contractuales
Subdirector de Bienes, Compras y Suministros	Equipos, Materia prima de alimentos, menaje y utensilios de cocina	Cumplimiento de especificaciones técnicas de Equipos, Materia prima de alimentos, menaje y utensilios de cocina Alimentos frescos, Cantidades adecuadas Productos de baja rotación con fecha largas en vencimiento Cumplimiento de condiciones contractuales
Subdirector de Bienes, Compras y Suministros	Servicio integral de lavandería y provisión de ropa hospitalaria	Cumplimiento de especificaciones técnicas. Cumplimiento de condiciones contractuales
Subdirector de Bienes, Compras y Suministros	Elementos y mobiliario de habitación, consultorios, unidades y sala de bienvenida	Cumplimiento de especificaciones técnicas y/o normativas Comodidad, Bienestar Seguridad

**CARACTERIZACIÓN**

**PROCESO**

**HOTELERIA HOSPITALARIA**

**NOMBRE:**

**CARACTERIZACIÓN DE HOTELERIA HOSPITALARIA**

**CÓDIGO DEL DOCUMENTO:**

**00HH01-V4**



**05GC02-V3**

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
Revisión y control del ambiente hotelero	Técnico de Hotelería Auxiliares de servicios generales de Hotelería	Todos los días de lunes a viernes	02HH02 Revisión y control del ambiente hotelero.	Todo el hospital	Monitorizar y velar por el adecuado estado físico de la infraestructura del hospital y la dotación complementaria (inmobiliario), con el fin de prestar un servicio cómodo al usuario y su familia	Permanente
Limpieza y desinfección de áreas hospitalarias	Empresa contratada de Aseo Auxiliar de servicios generales	Diariamente o según la necesidad del servicio	02HH07 Limpieza y desinfección de áreas hospitalarias	Todo el hospital	Garantizar un proceso de limpieza y desinfección seguro, pertinente y efectivo, basado en niveles de evidencia científicas sobre asepsia y antisepsia alineado con el manual de bioseguridad	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)
Lavado, desinfección y provisión de ropa hospitalaria	Empresa contratada de Lavandería 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	Provisionar la ropa en los servicios asistenciales de forma oportuna limpia, y desinfectada.	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 solicita hasta que llega la ropa al servicio
Preparación y Distribución de alimentos	Nutricionistas, Jefe de Cocina en misión, Auxiliares de servicios generales (planta) Auxiliares de servicios generales (empresa de aseo contratada)	En los horarios establecidos por el hospital para la entrega de las dietas.  Cuando la Surja la necesidad	01HH01 Plan de Saneamiento Básico 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	Establecer el control para el adecuado funcionamiento del servicio de alimentación y la distribución de las dietas y los suplementos dietarios reconstituídos para paso por vía oral a los pacientes en servicios de Hospitalización, Sala de partos, UCI adultos, Unidad Renal y Observación de Urgencias, de acuerdo a la prescripción médica.	Preparación de alimentos por cada tiempo de comida 2.0 Horas. Distribución de Alimentos en promedio 1 hora por cada tiempo de comida

<p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>CARACTERIZACIÓN</b>		<p>Calidad soy yo!</p>
	<b>PROCESO</b>	<b>HOTELERIA HOSPITALARIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DE HOTELERIA HOSPITALARIA</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>00HH01-V4</b>	
			<b>05GC02-V3</b>

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
Ingreso y egreso de pacientes y visitantes	Empresa contratada de Vigilancia Guarda de seguridad	Todos los días las 24 horas	02HH05 Ingreso y egreso de pacientes y visitantes.	Puertas de ingreso y egreso del hospital	Establecer el control del ingreso y egreso de los pacientes y visitantes y brindar orientación del servicio al que se dirijan.	Permanente
Ingreso y egreso de colaboradores y estudiantes	Empresa contratada de Vigilancia Guarda de seguridad	Todos los días las 24 horas	02HH06 Ingreso y egreso de colaboradores y estudiantes.	Puertas de ingreso y egreso del hospital	Establecer el control del ingreso y egreso de Los trabajadores y estudiantes.	Permanente
Identificación, reporte y búsqueda de usuarios con riesgo de fuga	Equipo de salud de los servicios del hospital, trabajo social, facturación y/o personal de la empresa de vigilancia	Todos los días las 24 horas	02HH09 Identificación, reporte y búsqueda de usuarios con riesgo de fuga.	Todo las áreas del hospital	Minimizar la probabilidad de pérdida y/o fuga de un usuario en el proceso de atención u otra actividad dentro de la institución.	Permanente
Recolección, tratamiento y Disposición final de residuos hospitalarios	Empresa de Gestión Externa 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	Dar un manejo adecuado a los desechos hospitalarios infecciosos o de riesgos biológico o químico bajo la normativa legal vigente y lo descrito en el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios PGIRHS	Permanentes y de acuerdo a horarios establecidos por la institución

8. RIESGOS DEL PROCESO	9. CONTROLES DE LOS RIESGOS
Se encuentran descritos en la Matriz de Riesgo del Proceso de Hotelería Hospitalaria Código 08HH01-V6, publicada en Sistema de Gestión Documental Almera: <a href="https://sgi.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=documentos&amp;option=ver&amp;actual&amp;documentoid=12124&amp;proceso_asociar_id=6063">https://sgi.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=documentos&amp;option=ver&amp;actual&amp;documentoid=12124&amp;proceso_asociar_id=6063</a>	Se encuentran descritos en la Matriz de Riesgo del Proceso de Hotelería Hospitalaria Código 08HH01-V6, publicada en Sistema de Gestión Documental Almera: <a href="https://sgi.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=documentos&amp;option=ver&amp;actual&amp;documentoid=12124&amp;proceso_asociar_id=6063">https://sgi.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=documentos&amp;option=ver&amp;actual&amp;documentoid=12124&amp;proceso_asociar_id=6063</a>

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b>	<b>Nº</b>	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página 4 de 6</b>
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------

**CARACTERIZACIÓN**



<b>PROCESO</b>	<b>HOTELERIA HOSPITALARIA</b>
<b>NOMBRE:</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DE HOTELERIA HOSPITALARIA</b>
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>00HH01-V4</b>

05GC02-V3

10. REQUISITOS LEGALES	11. INDICADORES DEL PROCESO
<p>Ver Nomograma del proceso, que se encuentra publicado en el Sistema de Gestión Documental Almera:  <a href="https://sgi.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=documentos&amp;option=ver&amp;actual&amp;documentoid=11432&amp;proceso_asociar_id=6063">https://sgi.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=documentos&amp;option=ver&amp;actual&amp;documentoid=11432&amp;proceso_asociar_id=6063</a></p>	<p>1559 Porcentaje adherencia al procedimiento de limpieza y desinfección de áreas hospitalarias            1663 Proporción de quejas y reclamos radicados en la institución del proceso de hotelería Hospitalaria            1714 Proporción de quejas y reclamos radicados en la institución del servicio de vigilancia            1760 Porcentaje adherencia al procedimiento de limpieza y desinfección de áreas críticas            1761 Porcentaje adherencia al procedimiento de limpieza y desinfección de áreas Semicríticas            1762 Porcentaje adherencia al procedimiento de limpieza y desinfección de áreas no críticas            1763 Oportunidad en la entrega de ropa hospitalaria adicional solicitada            1764 Porcentaje de camas hospitalarias disponibles que cumple con la dotación de elementos de hotelería definidos            1944 Proporción de novedades de seguridad relacionadas con fallas entra la prescripción dietaria y el suministro de dietas en hospitalización            1945 Porcentaje de satisfacción en la prestación del servicio de nutrición            2096 Tasa de pacientes fugados o desaparecidos durante el proceso de atención de urgencias            2097 Tasa de pacientes fugados o desaparecidos durante el proceso de atención en Hospitalización.</p> <p>Datos            % de Adherencia trimestral al procedimiento de Recolección, tratamiento y Disposición final de residuos hospitalarios            % de Adherencia trimestral al procedimiento a Anexo 08HH06 Anexo e Recolección, tratamiento y Disposición final de residuos hospitalarios en estado de emergencia por COVID 19.            Número total de certificaciones trimestrales de disposición final de residuos biológicos y químicos. expedidas por las empresas de Gestión Externa</p>

12. ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES	13. CONTROLES AMBIENTALES
<p>Se encuentran en la Matriz Multicriterio Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales, que se encuentra publicada en el Sistema de Gestión Documental Almera:  <a href="https://sgi.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=documentos&amp;option=ver&amp;actual&amp;documentoid=11432&amp;proceso_asociar_id=6063">https://sgi.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=documentos&amp;option=ver&amp;actual&amp;documentoid=11432&amp;proceso_asociar_id=6063</a></p>	<p>Se encuentran en la Matriz Multicriterio Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales, que se encuentra publicada en el Sistema de Gestión Documental Almera:  <a href="https://sgi.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=documentos&amp;option=ver&amp;actual&amp;documentoid=11432&amp;proceso_asociar_id=6063">https://sgi.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=documentos&amp;option=ver&amp;actual&amp;documentoid=11432&amp;proceso_asociar_id=6063</a></p>

14. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	JUSTIFICACIÓN
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.

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

**CARACTERIZACIÓN**

<b>PROCESO</b>	HOTELERIA HOSPITALARIA
<b>NOMBRE:</b>	CARACTERIZACIÓN DE HOTELERIA HOSPITALARIA
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	00HH01-V4



05GC02-V3

**14. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	JUSTIFICACIÓN
			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.
03	28/08/2019	2, 3, 4, 7. (Por qué/ Para que del proceso 7.6.) 10. Requisitos legales 11. Indicadores	Se actualiza el formato de la caracterización. Se ajusta el objetivo en cuanto a la redacción. Se ajusta el “desde” del alcance. Se hace referencia al cargo dentro de la planta de personal del responsable Se ajusta el numeral 7.6 “por qué/ para que” de las actividades según los procedimientos actualizados a la fecha y se incluye como actividad individual el del identificación reporte y búsqueda de paciente con riesgo de fuga. Se articulan los indicadores oficializados y las normas con el normograma.
04	15/05/2021	3, 5, 7, 8, 9, 10,11, 12 y 13	Se ajusta la version del formato 05GC02-V3 Se ajusta el Numeral 2 - <b>Objetivo</b> . Se ajusta el <b>Alcance</b> en el desde y <b>hasta</b> , En las <b>características de las salidas del proceso</b> se ajusta la descripción del <b>Usuario/Cliente</b> En la descripción de la <b>Necesidades del cliente</b> , se ajusta a las nuevas necesidades de alimentación adecuada, En las <b>características de las entradas del proceso</b> ajusta la descripción del <b>Usuario/Cliente</b> que describía proceso, En la descripción del <i>Insumo/Servicio</i> : Servicio integral de aseo y desinfección En los <b>Requisitos para el Proveedor</b> : Ubicación exacta de la necesidad y sus características En la <b>descripción de actividades</b> se realizan ajustes de la <b>duración de la Revisión y Control del Ambiente Hotelero</b> En <b>Preparación y Distribución de alimentos</b> , se ajusta el quien y en el <b>Cómo</b> se agrega: el documento <i>01HH01 Plan de Saneamiento Básico</i> . El los <b>Requisitos Legales</b> , se hace referencia al <i>Nomograma</i> Se ajustan los <b>Indicadores</b> , relacionados con Quejas y Reclamos del procesos y los que tienen que ver con la gestión del servicio de alimentos. Se incorporan datos que se consideran importantes en el manejo seguro de residuos hospitalarios. Se incorporan los <b>riesgos del proceso</b> y los <b>controles de los mismos</b> , Se hace referencia a los aspectos, impactos y controles ambientales, descritos en la matriz multicriterio.