

**HOSPITAL SAN JOAQUIN**  
**SERVICIO: HOSPITALIZACION**

**EVELYN BALLESTEROS FLOREZ**

**FUNDACION UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA**  
**AUXILIAR DE ENFERMERIA**  
**PRACTICA INTEGRAL**

**PEREIRA – RISARALDA**

**2025**

## CONTENIDO

Introducción .....	3
PLATAFORMA ESTRATEGICA:.....	4
Misión .....	4
Visión .....	4
Valores Institucionales de ESE Salud Pereira .....	5
HOSPITALIZACION ADULTOS.....	6
PROTOCOLO SEGURIDAD Y POLITICAS DEL PACIENTE.....	10
Protocolo General de Atención — Hospital San Joaquín (Pereira) .....	12
ANEXOS Y EVIDENCIAS. ....	17
TABULACIÓN DE RESULTADOS .....	19
RECOMENDACIONES.....	22
CONCLUSIÓN .....	23

## **Introducción**

El presente **Proyecto Final** corresponde a la práctica integral realizada en el hospital San Joaquín de la ciudad de Pereira, como parte de la formación en el programa de auxiliar de enfermería de la fundación universitaria del Área Andina. Durante el proceso de práctica, se aplicaron conocimientos teóricos adquiridos, se fortalecieron habilidades clínicas, y se promovió el trabajo en equipo dentro del entorno hospitalario.

El objetivo principal de esta práctica fue brindar apoyo integral al paciente, contribuyendo a la calidad de los servicios de salud ofrecidos en la institución, bajo los principios éticos y profesionales que rigen a la labor del personal de enfermería. Este proyecto recoge las experiencias vividas, las actividades desarrolladas y los protocolos implementados.

## **PLATAFORMA ESTRATEGICA:**



### **Misión**

La ESE Salud Pereira presta el servicio público de la salud sostenible, para satisfacer las necesidades y expectativas en relación con la promoción de la salud y la prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad; con el respaldo de la academia, por nuestra vocación de docencia servicio; el desarrollo de políticas de Planeación y Gestión y sistemas de mejoramiento de calidad, para brindar una atención humanizada y segura al usuario y su familia durante su ciclo de vida, también mejorando los entornos comunitarios a través de la adopción de estilos de vida saludables.

### **Visión**

La ESE Salud Pereira orienta todos sus esfuerzos hacia la adaptabilidad de los cambios del sistema de seguridad social en salud y para el 2034 se consolidará con resultados positivos en la oferta de servicios, en la Atención Primaria en Salud; la sostenibilidad financiera, el fortalecimiento de la infraestructura, la calidad de los servicios, la calidez en el cuidado de la salud y el mejoramiento del desempeño institucional a nivel científico y administrativo.

## Valores Institucionales de ESE Salud Pereira

- **Servicio:** Compromiso con la satisfacción de las necesidades de los usuarios.
- **Calidez Humana:** Fomento de relaciones afectivas y empáticas con los usuarios, esenciales para su recuperación.
- **Calidad:** Búsqueda constante de la excelencia en la prestación de servicios de salud.
- **Honestidad:** Actuación con rectitud y conducta moral innegociable.
- **Compromiso:** Dedicación al bienestar del usuario como prioridad institucional.
- **Trabajo en Equipo:** Colaboración solidaria para lograr la satisfacción del usuario y el beneficio institucional.
- **Iniciativa:** Estimulación de la creatividad para resolver eventos inesperados.
- **Comunicación:** Proactividad en la atención al usuario mediante información oportuna y veraz.
- **Liderazgo:** Compromiso colectivo para canalizar el desarrollo institucional.

## HOSPITALIZACION ADULTOS

El servicio de **hospitalización del Hospital San Joaquín** está construido con una clara intención de ofrecer atención médica integral en un entorno funcional, seguro y humanizado. El área se encuentra ubicada en una zona accesible dentro del hospital, con señalización visible que facilita la orientación tanto de pacientes como de visitantes. Al ingresar, se percibe un ambiente limpio, ordenado y con buena iluminación natural, lo que contribuye a una sensación de bienestar para quienes permanecen allí.

La distribución física del servicio se organiza en torno a un pasillo central amplio que comunica las habitaciones de hospitalización con la estación de enfermería, ubicada para permitir un monitoreo constante del estado de los pacientes. Las habitaciones pueden ser individuales o compartidas, dependiendo de la disponibilidad y la condición clínica del paciente. Cada una cuenta con camas hospitalarias ajustables, mesitas auxiliares, acceso a oxígeno, puntos eléctricos para equipos médicos y una silla para el acompañante. Además, muchas habitaciones tienen su propio baño privado, adaptado con barras de apoyo y espacio suficiente para sillas de ruedas, lo que facilita la higiene de pacientes con movilidad reducida. En las paredes se pueden encontrar mensajes institucionales, normas de convivencia y material gráfico que promueve el autocuidado y el respeto entre usuarios y personal asistencial. La estación de enfermería se encuentra en el centro del servicio, equipada con sistemas de monitoreo, registro clínico, medicamentos e insumos necesarios para la atención inmediata. Desde allí, el personal de salud puede vigilar y responder rápidamente a las necesidades de los pacientes. Junto a esta estación se ubican zonas de almacenamiento de equipos médicos menores, equipos de protección personal y dispensadores de alcohol glicerina para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

En cuanto al ambiente general, se percibe una fuerte intención de ofrecer un servicio humanizado. El personal está correctamente identificado, usa uniformes según su función (médicos, enfermeros y auxiliares) y muestra disposición al trato amable y respetuoso. El servicio está adaptado para atender tanto pacientes generales como casos especiales, como enfermedades respiratorias. En conclusión, el servicio de hospitalización del Hospital San Joaquín combina funcionalidad, accesibilidad y calidad humana en su construcción. Su infraestructura está pensada no solo para atender las necesidades clínicas del paciente, sino también para brindar seguridad, dignidad y confort durante su estancia.









## **PROTOCOLO SEGURIDAD Y POLITICAS DEL PACIENTE.**

El hospital San Joaquín de Pereira, implementa diversos protocolos y procesos para garantizar la calidad y seguridad a la atención a sus pacientes.

### **❖ Manejo de residuos hospitalarios:**

La Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira ha realizado inspecciones en clínicas de alta complejidad, incluyendo el Hospital San Joaquín, para verificar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en el manejo de residuos, inspecciones que aseguran que el personal esté debidamente capacitado y que se utilicen los elementos de protección personal adecuados.

### **❖ Proceso de esterilización:**

El hospital cuenta con un servicio de esterilización de baja complejidad, esencial para garantizar la seguridad en los procedimientos médicos y quirúrgicos. Este proceso es fundamental para prevenir infecciones y mantener altos estándares de higiene.

### **❖ Identificación correcta del paciente:** Uso de manillas y verificación de datos personales para evitar errores en la atención.

### **❖ Lavado de manos:** Promoción de la higiene de manos entre el personal de salud y los pacientes para prevenir infecciones.

❖ **Uso seguro de medicamentos:** Implementación de protocolos para la administración correcta de medicamentos y prevención de errores.

❖ **Prevención de caídas y úlceras por presión:** Evaluación de riesgos y aplicación de medidas preventivas en pacientes hospitalizados.

- Capacitaciones frecuentes al personal sobre seguridad.
- Identificación de eventos adversos y casi eventos.
- Análisis causa-raíz y acciones de mejora.
- Educación al paciente sobre su diagnóstico y tratamiento.
- Fomento del empoderamiento para que pregunten y participen.
- Indicadores de seguridad (infecciones, caídas, errores de medicación, etc.).
- Auditorías internas y externas.
- Aplicación de guías basadas en evidencia.
- Uniformidad en la atención entre diferentes profesionales.

## **Protocolo General de Atención — Hospital San Joaquín (Pereira)**

### **❖ Ingreso del Paciente.**

1. Recepción y Registro.
2. Verificación de documento de identidad.
3. Afiliación al sistema de salud (EPS / régimen subsidiado / contributivo).
4. Apertura o actualización de la historia clínica.

### **❖ Evaluación Clínica**

2. Historia clínica completa.
3. Examen físico general.
4. Solicitud de paraclínicos (laboratorio, rayos X, ecografías).
5. Consulta con especialistas si es necesario.

### **❖ Plan de Manejo**

3. • Diagnóstico inicial.
4. • Formulación de medicamentos.
5. • Orden de procedimientos.
6. • Remisión si el caso supera la capacidad del hospital (nivel II).

## **4. Hospitalización**

5. Asignación de cama (medicina interna, cirugía, ginecología, pediatría).
6. Registro en planillas y sistemas informáticos.
7. Valoraciones diarias por médico tratante y enfermería.
8. Monitoreo de signos vitales cada 6-8 horas (según gravedad)

#### ❖ **Protocolos de Bioseguridad**

5. • Uso obligatorio de EPP por parte del personal.
6. • Lavado de manos según los 5 momentos de la OMS.
7. • Manejo adecuado de residuos hospitalarios (segregación en rojo, amarillo y negro).
8. • Aislamientos según necesidad (respiratorio, contacto).



**0** Mójese las manos con agua;



**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, strapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



**8** Enjuáguese las manos con agua;





**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.

 <b>AREANDINA</b> Fundación Universitaria del Área Andina	<b>LISTA DE CHQUEO PROTOCOLO Y POLITICAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	 <b>Salud Pereira</b> ¡Comprometidos con la vida!
---	--	---

CRITERIOS DE EVALUACION	SI CUMPLE	SI CUMPLE	OBSERVACIONES
1 ¿Se usan las manillas de identificación en pacientes hospitalizados?	1		
3 ¿Se evalúa el riesgo de caídas al ingreso y durante la hospitalización?	1		
4 ¿Se recolectan y eliminan correctamente los residuos y desechos hospitalarios?	1		
5 ¿Se educa correctamente al paciente y al familiar sobre su tratamiento y cuidado?	1		
6 ¿Se aísla correctamente al paciente con infecciones con riesgo de contagio?	1		
7 ¿Se hace correctamente la documentación adecuada de todo procedimiento realizado?	1		
8 ¿Se atiende rápidamente al llamado del paciente hospitalizado?	1		
9 ¿Se cumple el protocolo de desinfección de superficies y equipos?	1		

Estudiante: Evelyn Ballesteros Flórez

Auxiliar de enfermería tercer  
semestre

FECHA: 06-05-2025

CARGO: Estudiante: Aux. Enfermería.  
Universidad Arica Andina.





**AREANDINA**  
Fundación Universitaria del Área Andina

**CHARLA EDUCATIVA DE PROTOCOLO Y POLITICAS DE SEGURIDAD AL PACIENTE**

	NOMBRE COMPLETO	FIRMA
1	Marcelino Antonio Moya N	Marcelino A. Moya N.
2	Neftalí H. Sánchez G	Neftalí H. Sánchez G.
3	José Edilberto Jato M.	José Edilberto Jato M.
4	Rafaela Díaz	Rafaela Díaz
5	Manuela Colorado B.	Manuela Colorado
6	Sandra Fernanda Lotero	Sandra Lotero.
8	Haibel Ospina Ruiz	Haibel
9	Cruzilda Polanco San	Cruzilda Polanco San
10	José Betancur Tapasco	José
11	Juan José Sánchez	Sánchez
12	MARIA MAYA ARIAS	MARIA MAYA A
13	Sancho Alvarado C.	Sancho
14	Yema Argüello	
15	Adriana Lotero	Adriana Lotero

SEDE: SAN JUAQUIN

AREA: HOSPITALIZACIÓN

MES: MAYO -06-05-25- / 09-05-2025

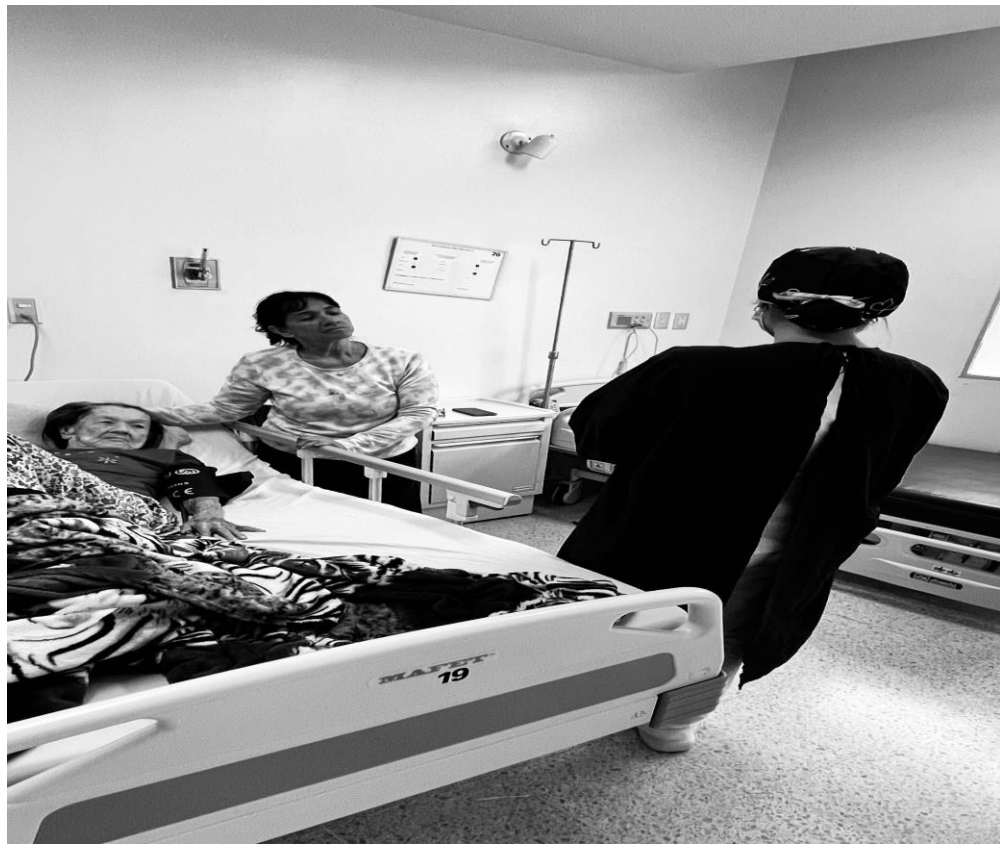
CARGO: AUXILIAR DE ENFERMERIA

RESPONSABLE: EVELYN BALLESTEROS FLOREZ

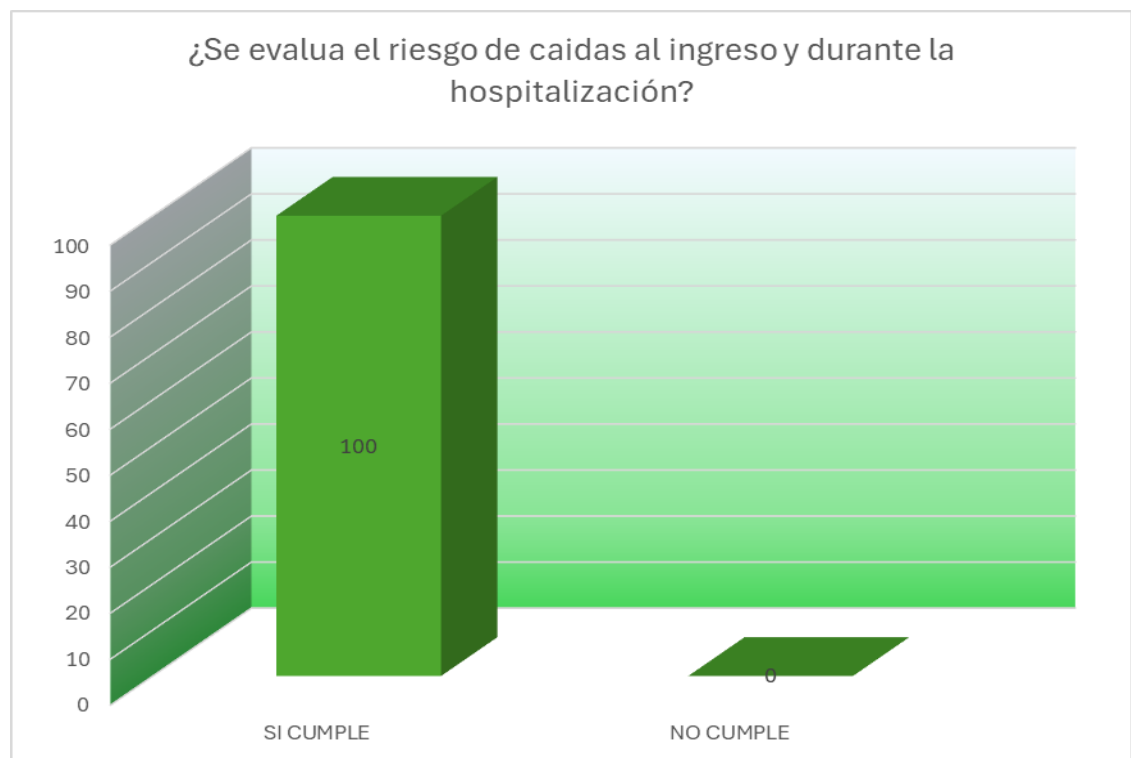
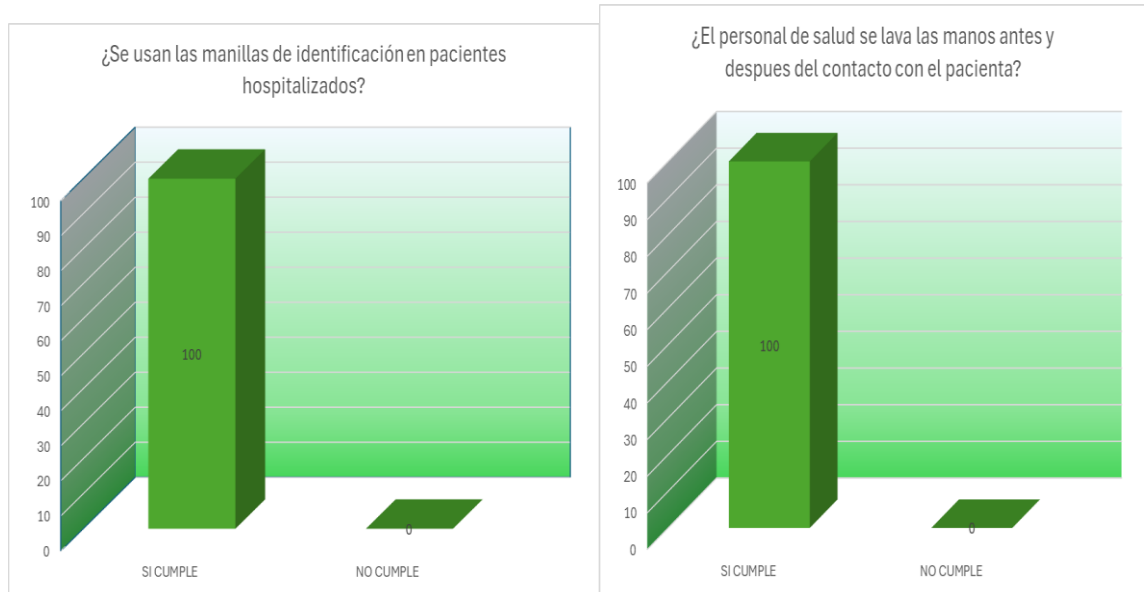


## ANEXOS Y EVIDENCIAS.

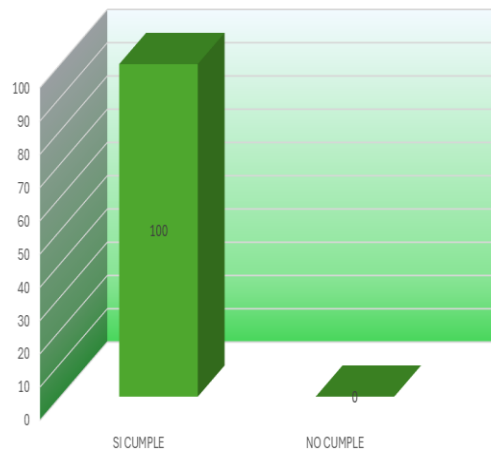




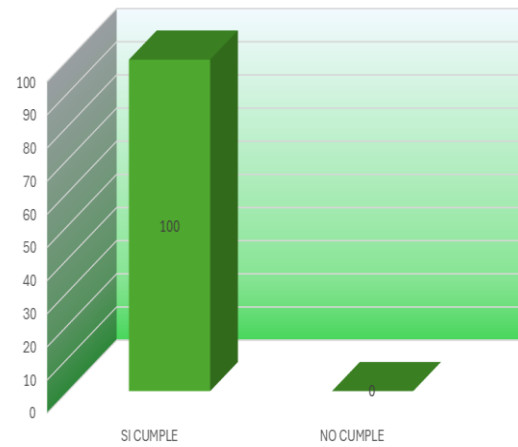
## TABULACIÓN DE RESULTADOS



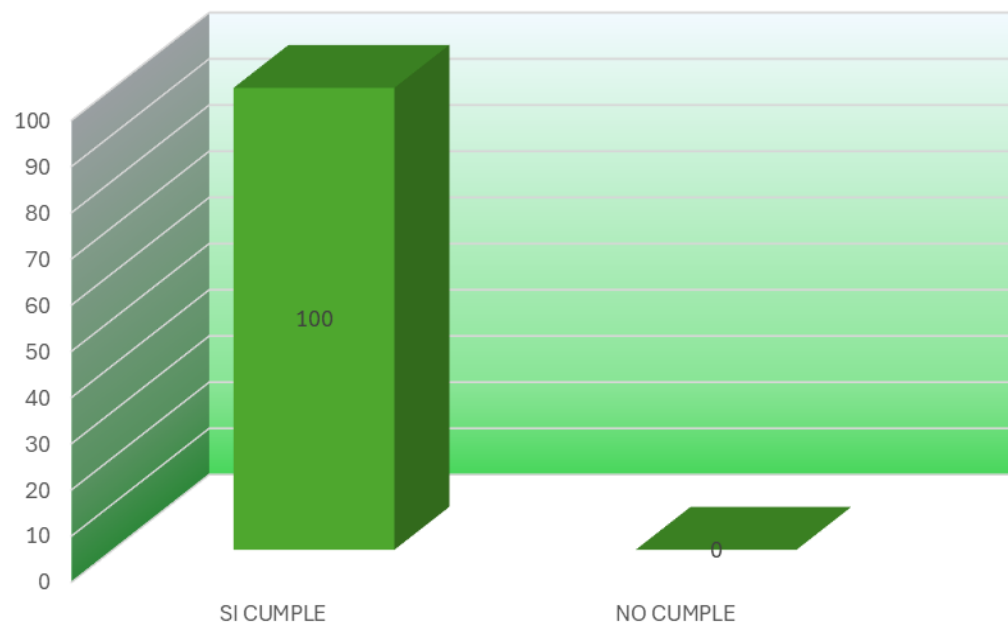
¿Se recolectan y eliminan correctamente los residuos y desechos hospitalarios?



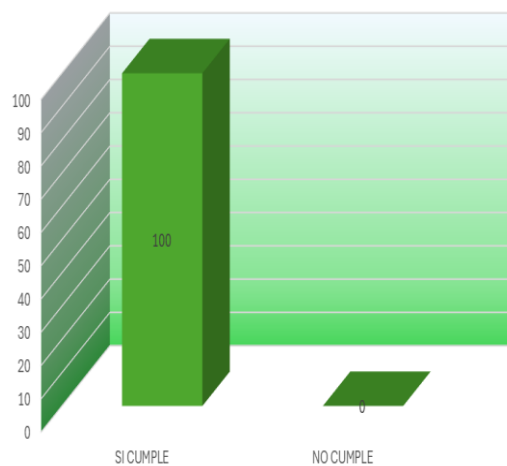
¿Se educa correctamente al paciente y al familiar sobre su tratamiento y cuidado?



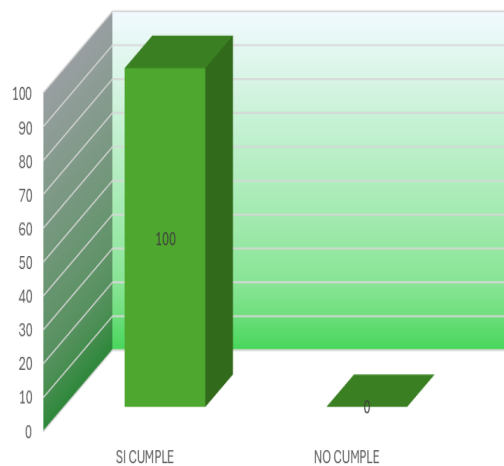
¿Se aísla correctamente al paciente con infecciones con riesgo de contagio?



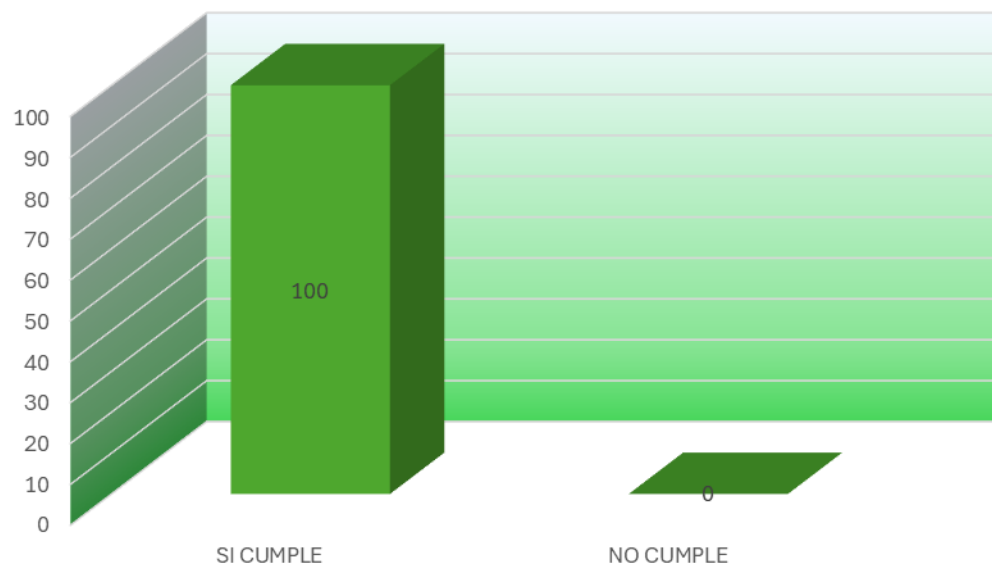
¿Se hace correctamente la documentación adecuada de todo procedimiento realizado?



¿Se atiende rápidamente al llamado del paciente hospitalizado?



¿Se cumple el protocolo de desinfección de superficies y equipos?



## RECOMENDACIONES

Es importante destacar que el servicio de hospitalización se encuentra bien estructurado en términos organizativos, en gran parte gracias a la gestión clara y eficaz por parte de la jefa. Las responsabilidades están delimitadas y se evidencia una buena coordinación en cuanto al funcionamiento general del área. No obstante, al igual que se recalcan constantemente las falencias a los estudiantes en formación quienes somos llamados a corregir, mejorar y asumir una actitud crítica frente a nuestro proceso de aprendizaje, también resulta necesario aplicar ese mismo nivel de exigencia al personal de auxiliar, especialmente a quienes se están integrando recientemente al equipo. Las auxiliares nuevas, a pesar de estar ya vinculadas laboralmente, suelen limitarse a funciones asistenciales rutinarias como el baño del paciente, cambios de posición, acompañamiento o toma de signos vitales, sin tener una participación en procedimientos clínicos básicos que también hacen parte de sus competencias profesionales. En varios casos observados, se identificó que no sabían realizar una toma de electrocardiograma ni reconocían el procedimiento para la colocación adecuada de electrodos. De igual forma, no se les permite aún administrar medicamentos, no solo por protocolo, sino también por el desconocimiento evidente.

Esta desconexión entre el hacer práctico y el saber teórico pone en evidencia la necesidad, El personal auxiliar no debe permanecer centrado únicamente en tareas repetitivas, sino que debe ser impulsado a recuperar, reforzar y aplicar los conocimientos adquiridos en su formación, Adicionalmente, se sugiere implementar pausas activas dentro de la jornada laboral. Dada la carga física y emocional del servicio, así como el carácter repetitivo de muchas de las tareas, este tipo de estrategias permitiría prevenir el agotamiento, mejorar la concentración y promover el bienestar del equipo.

Desde el rol estudiantil, también fue posible evidenciar que, en ocasiones, se generaban espacios informales donde se brindaba apoyo a algunas auxiliares en la explicación de procedimientos básicos, aclaración de dudas o refuerzo de conocimientos. Esta experiencia refleja que el aprendizaje puede ser mutuo y que se deben fomentar entornos colaborativos donde tanto estudiantes como personal en ejercicio puedan construir saberes.

Si bien se reconoce la estructura organizativa del servicio y el compromiso del equipo directivo, es fundamental equilibrar la exigencia que se impone a los estudiantes con la formación que se espera del personal auxiliar, particularmente de quienes están en etapa de adaptación. Solo así será posible garantizar un entorno de aprendizaje y cuidado en permanente mejora.

## **CONCLUSIÓN**

Este proyecto final permitió comprender el funcionamiento interno del servicio de hospitalización en el Hospital San Joaquín de Pereira, un espacio donde se articulan procesos clínicos, administrativos y asistenciales enfocados en la atención directa al paciente. A través de la experiencia en campo, fue posible reconocer la importancia de cada rol dentro del equipo de salud y cómo la organización del servicio influye en la calidad del cuidado.

Más allá del conocimiento adquirido, esta vivencia representó un crecimiento personal y profesional. Participar en las dinámicas del servicio, entender su estructura y relacionarme con pacientes y compañeros de trabajo fortaleció mi formación como futura profesional de enfermería. Sin duda, este proceso marcó una de las experiencias más significativas de mi trayectoria académica, permitiéndome ver con mayor claridad los retos y el valor de nuestra labor en escenarios reales.