



Universidad Tecnológica Nacional - Facultad Regional Buenos Aires

Análisis de Sistemas

2021

Curso: K2102

Jefe de Cátedra: Darío Piccirilli

Profesor: Diego Schmidt

Ayudantes: Rodrigo Putrino
Joaquín Quesada

Trabajo Práctico Integrador N°2

Tema: Relevamiento

Fecha de Estipulada 1° Entrega: 22/06/2021

Fecha Real de Entrega: 21/06/2021

N° de Versión de la Entrega: 1

Grupo N°10

Alumno	Legajo
Lucas David Iturrioz Garcia	1688327
Brian Mendez	1676970
Martin Gabriel Brustti	1760774
Facundo Ezequiel Martinez	1757246
Lucas David Iturrioz Garcia	1688327

A completar por el Docente

Fecha Devolución: 26/6

Nota: **OK**

Observaciones:

Firma: 

REVISADO

Por Diego Schmidt fecha 18:46 , 26/06/2021

TRABAJO PRACTICO INTEGRADOR

INDICE:

1. Introducción
2. Alcance de la etapa
3. Planificación
4. Resumen de la etapa anterior
5. Desarrollo
 - A. Personas de la organización involucradas en la etapa
 - B. Procesos
 - i. Proceso N1
 - ii. Proceso N2
 - iii. Proceso N3
 - iv. Proceso N4
6. Conclusiones
7. Glosario
8. Minutas de reunión

TRABAJO PRACTICO INTEGRADOR

1. Introducción

El propósito del presente informe es representar el resultado de la etapa de relevamiento realizado en la estructura funcional y en el circuito administrativo de internación y gestión de camas durante el periodo de junio del 2021. El trabajo busca determinar las razones por las cuales hay una ineficacia al realizar el proceso de gestión de camas.



2. Alcance de la etapa

- Realizar una entrevista con el jefe de enfermería.
- Realizar una entrevista con el jefe de admisión.
- Realizar una entrevista con la ama de llaves.
- Análisis de diagramas de flujo solicitados a la gerente comercial.
- Realizar cuestionarios a las personas que utilizan el sistema actual de camas.



3. Planificación

Días	26	27	28	29	30	31	1
Investigar áreas con posibles fallas							
Planificación entrevista (Jf. enfermería)							
Planificación entrevista (Jf. admisión, Ama de llaves)							
Control							
Entrevista (Jf. enfermería)							
Entrevista (Jf. Admisión, Ama de llaves)							
Enviar cuestionario							
Análisis de documento							
Redacción de informe							



➤ Miércoles 26 de mayo:

Investigación de áreas con posibles fallas – 14:00 a 19:00 - Todos los integrantes del grupo

➤ Jueves 27 de mayo:

Planificación de entrevista con el jefe de enfermería - 14:00 a 16:00 – Brian Méndez, Facundo Martínez.

➤ Jueves 27 de mayo:

Planificación entrevista con el jefe de admisión y Ama de llaves – 14:00 a 16:00 – Lucas Iturrioz, Martin Brustti.

➤ Viernes 28 de mayo:

Control - 15:00 a 16:30 – Martin Brustti

➤ Sábado 29 de mayo:

Entrevista con el jefe de enfermería – 14:00 a 16:00 – Brian Méndez, Facundo Martínez.

➤ Sábado 29 de mayo:

Entrevista con el jefe de admisión y Ama de llaves – 14:00 a 16:00 – Lucas Iturrioz, Martin Brustti.



TRABAJO PRACTICO INTEGRADOR

➤ Lunes 31 de mayo

Enviar el cuestionario – 17: 00 a 17:15 – Todos los integrantes

➤ Martes 1 de junio

Redacción de informe – 14 : 00 a 17:00 – Todos los integrantes

4. Resumen de la etapa anterior

En el informe anterior presentamos brevemente la problemática del Sanatorio Las Lomas. Donde presentamos la estructura de este y su funcionamiento. Explicamos cómo se basa su actividad comercial en las distintas sedes y cuáles son los roles de las distintas áreas que participan en el proceso de internación. Además establecimos su ubicación geográfica. Por último llegamos a la conclusión de que la problemática de la organización es el ineficaz funcionamiento que posee el sistema de información actual que hace que los usuarios no puedan desarrollar sus actividades correctamente.



5. Desarrollo

A. Personas de la organización involucradas

- ✓ Lucas Iturrioz
- ✓ Brian Méndez
- ✓ Martin Brustti
- ✓ Facundo Martínez



Rodrigo Default: jefe de enfermería
Nicolas Trotamendi: jefe de admisión
Marge Bubbie: Ama de llaves
Usuarios del sistema actual. (Enfermeras, Azafata)

B. PROCESOS

Proceso N1

- Nombre: Gestión de Camas
- Áreas involucradas:
 - Admisión
 - Mantenimiento
 - Servicios Generales
 - Limpieza
 - Enfermería
 - Hotelería
 - Medicina

El presente proceso describe el funcionamiento de la gestión de camas de internación. Aquí se definen las actividades, responsabilidades y entregables requeridos que el Sanatorio Las Lomas estime necesarios con el objetivo de cumplir las normas internas sanatoriales.



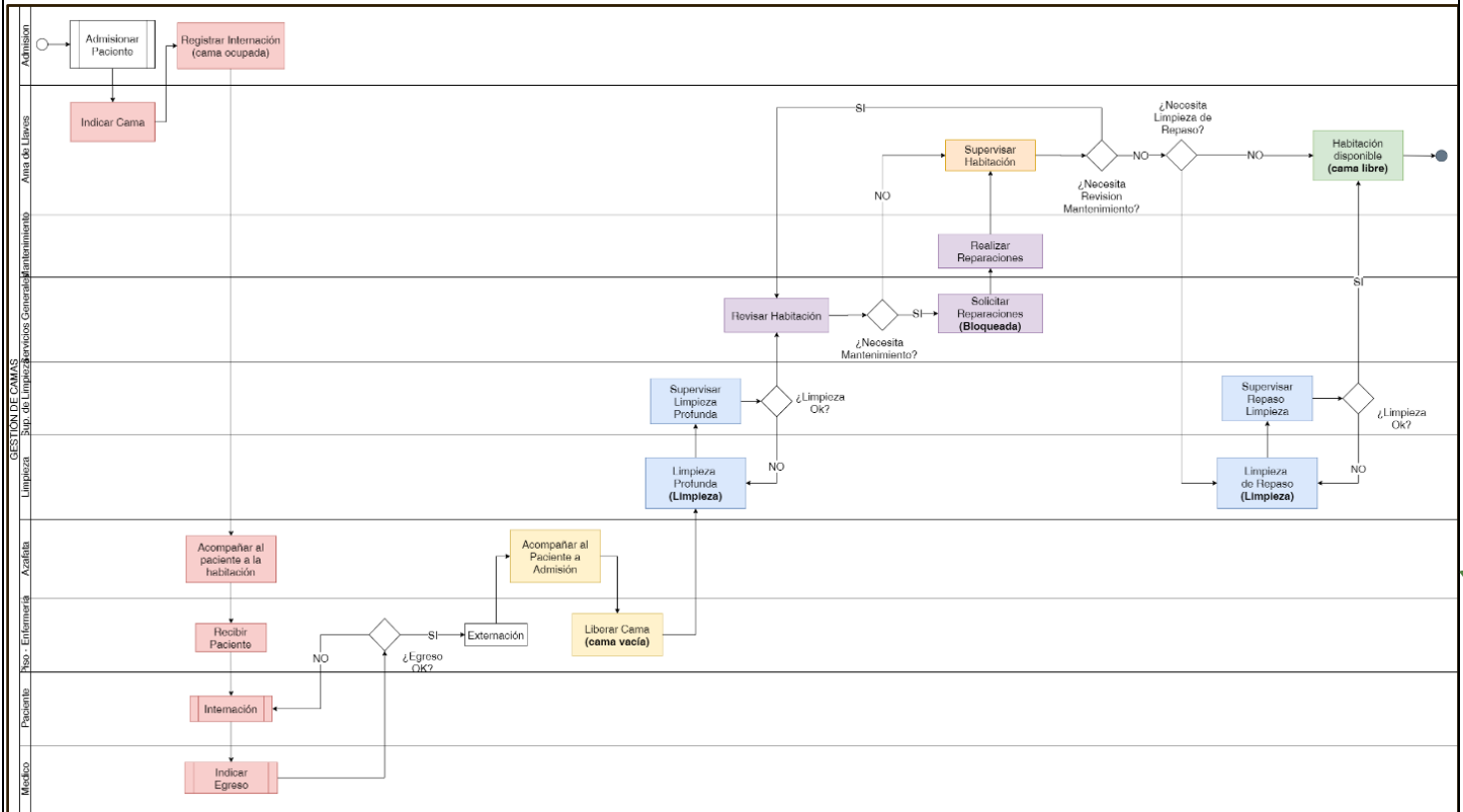
TRABAJO PRACTICO INTEGRADOR

ETAPA	Admisión	Ama de Llaves	Mantenimiento	Servicios Generales	Sup. De Limpieza	Limpieza	Azafata	Enfermería	Paciente	Medico
ADMISIONAR PACIENTE	R								C	
INDICAR CAMA	I	R								
REGISTRAR INTERNACIÓN	R	C								
ACOMPAÑAR AL PACIENTE A LA HABITACIÓN							R		I	
RECIBIR PACIENTE								R	I	
INTERNACIÓN								I	I	R
INDICAR EGRESO	I	I					I	I	I	R/A
EXTERNACION								R	I	
ACOMPAÑAR AL PACIENTE A ADMISION							R		I	
LIBERAR CAMA	I	I						R		
LIMPIEZA PROFUNDA		I			A	R				
SUPERVISAR LIMPIEZA PROFUNDA		I		I	R	I				
REVISAR HABITACION				R						
SOLICITAR REPARACIONES		I	I	R						
REALIZAR REPARACIONES		I	R	C						
SUPERVISAR HABITACION		R/A		I	I					
LIMPIEZA DE REPASO					A	R				
SUPERVISAR LIMPIEZA REPASO					R	I				
HABITACION DISPONIBLE	I	R/A								

Abreviatura	Tarea
R	Responsable
A	Aprobador
C	Consultado
I	Informado



TRABAJO PRACTICO INTEGRADOR



C. Secuencia de actividades

✓ A) Admisión paciente:

Responsable: Admisión

Personal de admisión solicita al paciente sus datos para una correcta atención (DNI, credencial, cobertura, orden médica).

✓ B) Indicar cama:

Responsable: Ama de Llaves

El Ama de Llaves indica a admisión que habitación es designada para el paciente.

✓ C) Registrar internación:

Responsable: Admisión

Admisión de acuerdo con lo indicado por el Ama de Llaves procede a registrar la internación del paciente en la cama designada.

✓ D) Acompañar paciente a la habitación:

Responsable: Azafata

La azafata acompaña al paciente a la habitación que le fue asignada y le recuerda los puntos más relevantes de la internación (horario claro de egreso, pautas importantes durante la estadía, pasaje obligatorio por admisión)

✓ E) Recibir paciente:

Responsable:

Enfermería

El enfermero recibe al paciente en la habitación que le fue asignada.

TRABAJO PRACTICO INTEGRADOR

✓ **F) Internación:**

Responsable: Médico

El profesional médico indica el tiempo en el que el paciente permanece internado. Esta tarea no se encuentra alcanzada por el presente proceso.

✓ **G) Indicar egreso:**

Responsable: Médico

El médico indica el egreso del paciente por cualquiera de los siguientes motivos: alta médica, traslado o propia voluntad. Esta tarea no se encuentra alcanzada por el presente proceso.

✓ **H) Externación:**

Responsable: Enfermería

Personal de enfermería asiste al paciente en su proceso de egreso, chequea y monitorea que se encuentre en condiciones adecuadas para retirarse. Si el paciente no cumple con los requisitos retorna a **F**.

✓ **Acompañar paciente a admisión:**

Responsable: Azafata

La azafata acompaña al paciente hasta la admisión. Una vez allí, el mismo tramitará la alta administrativa.

✓ **J) Liberar cama:**

Responsable: Enfermería Una vez que el paciente abandona la habitación personal de enfermería procederá a liberar la cama. (estado "vacía")

✓ **K) Limpieza profunda:**

Responsable: Personal de Limpieza

Personal de limpieza higieniza la habitación de acuerdo con las indicaciones establecidas para ello.

✓ **L) Supervisar limpieza:**

Responsable: Supervisor de Limpieza

El supervisor de limpieza corrobora que la habitación haya sido higienizada adecuadamente de acuerdo con las indicaciones establecidas. En caso de que la habitación no esté en condiciones se repetirá el paso **K**.

✓ **M) Revisar habitación:**

Responsable: Servicios Generales

Personal de Servicios Generales revisa la habitación y evalúa si la misma necesita reparaciones y/o mantenimiento.

En caso de que solo se necesiten revisiones menores el Oficial de Servicios Generales las llevará adelante. Si la misma no necesita reparaciones y/o mantenimiento continúa en **O**.

✓ **N) Solicitar reparaciones:**

Responsable: Servicios Generales

Si hay que realizar reparaciones y/o mantenimiento en la habitación personal de Servicios Generales solicita que las mismas sean realizadas (cama "bloqueada").

✓ **Ñ) Realizar reparaciones:**

Responsable: Mantenimiento

Mantenimiento realizará las tareas requeridas por el oficial de Servicios Generales.

✓ **O) Supervisar habitación:**

Responsable: Ama de Llaves

El ama de llaves supervisa el estado de la habitación.

Si considera que la misma debe ser revisada nuevamente por Servicios Generales se retornará al paso **M** en esta instancia señalará cuales son los puntos a revisar. Si considera que debe realizarse una limpieza de repaso continúa en **P**. Si la misma no necesita limpieza de repaso continúa en **R**.



TRABAJO PRACTICO INTEGRADOR

✓ **P) Limpieza de repaso:**

Responsable: Personal de Limpieza

Personal de Limpieza da un repaso general en aquellas áreas que se vieron afectadas por el mantenimiento de la habitación de acuerdo con lo requerido.

✓ **Q) Supervisar limpieza de repaso:**

Responsable: Supervisor de Limpieza.

El supervisor de limpieza luego de que el repaso de la habitación fue realizado. Corrobora que el mismo sea adecuado. Si el mismo no cumple con las indicaciones retorna a **P**

✓ **R) Habitación disponible:**

Responsable: Ama de Llaves

El ama de llaves indica que la habitación se encuentra disponible (cama libre).



Proceso N2

- Nombre: Procedimiento Alta de Cirugía.
- Áreas involucradas:
 - Quirófano
 - Enfermería
 - Admisión

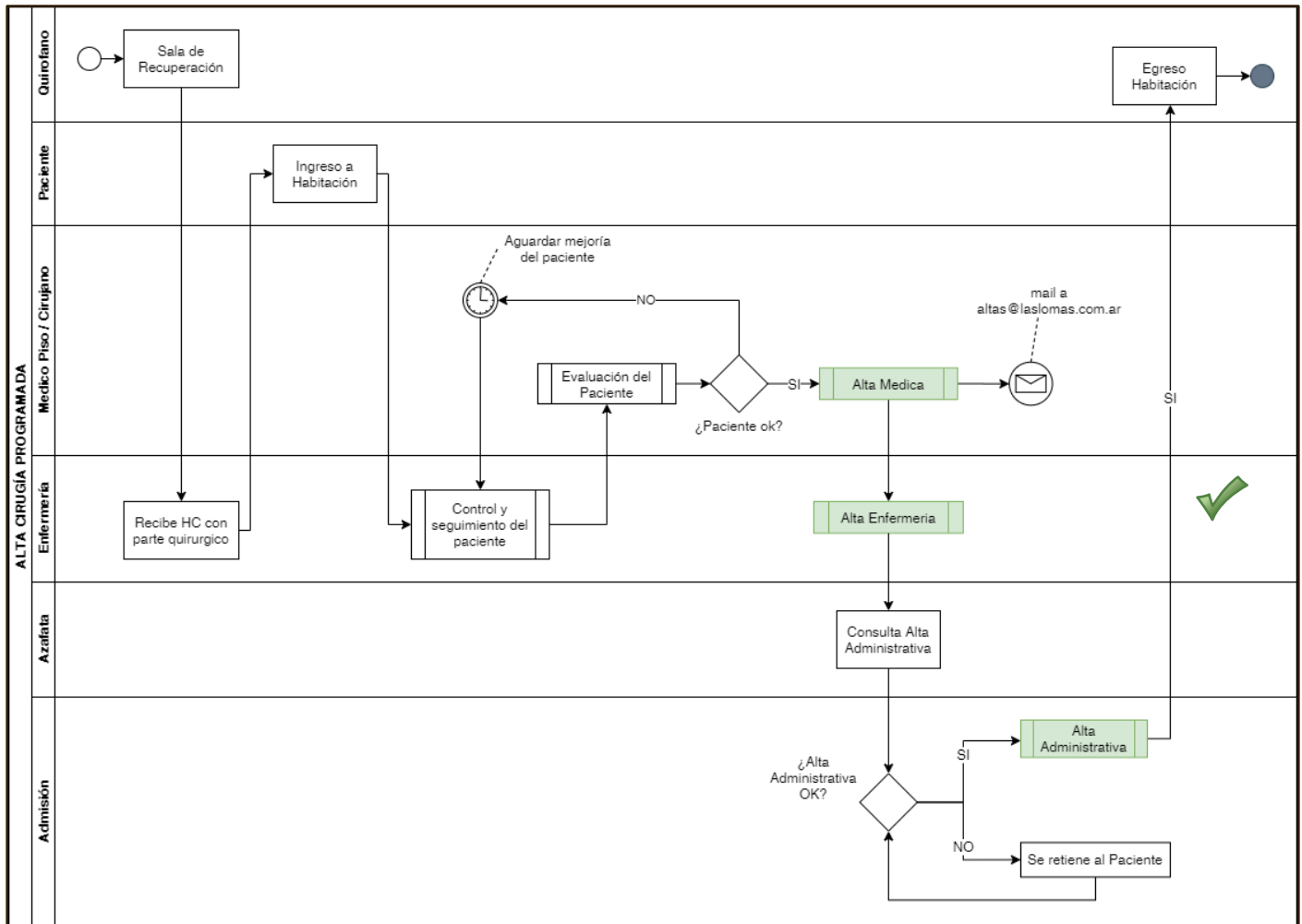
El presente proceso describe los requerimientos para el correcto funcionamiento de las altas en cirugías programadas ambulatorias. Aquí se definen las actividades, responsabilidades y entregables requeridos que el Sanatorio Las Lomas estime necesarios con el objetivo de cumplir las normas internas sanatorias.

Etapas del Proceso	Quirófano	Paciente	Cirujano / Medico Piso	Enfermería	Azafata	Admisión
SALA DE RECUPERACIÓN	R					
RECIBE HISTORIA CLÍNICA CON PARTE QUIRURGICO				R		
INGRESA A LA HABITACIÓN				R		
CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PACIENTE			I	R		
EVALUACION DE PACIENTE			R			
ALTA MEDICA			R	I		I
ALTA ENFERMERÍA				R		
CONSULTA ALTA ADMINISTRATIVA					R	C
ALTA ADMINISTRATIVA					I	R
EGRESO DE LA HABITACIÓN				I	R	I
SE RETIENE AL PACIENTE					R	C

Abreviatura	Tarea
R	Responsable
A	Aprobador
C	Consultado
I	Informado



TRABAJO PRACTICO INTEGRADOR



• Secuencia de actividades:

✓ A- Sala de recuperación:

Responsable: Quirófano

El paciente es enviado a una sala para que se recupere del procedimiento quirúrgico.

✓ B- Recibimiento de HC y Parte Quirúrgico:

Responsable: Enfermería

Una vez que el paciente se encuentra estabilizado es recibido por enfermería, quien recibe la historia clínica junto con el parte quirúrgico en él se indicará si es un paciente con cirugía ambulatoria o con días de internación.

✓ C- Ingreso a la habitación:

Responsable: Enfermería

Personal de enfermería llevará al paciente hasta su habitación.

✓ D- Control y seguimiento del paciente:

Responsable: Enfermería

Enfermería realizará el control de signos vitales, administración de analgésicos u otra medicación si estuvieran indicados, comienzo de tolerancia vía oral, detectar algún signo o síntoma relevante que sugiera llamar al cirujano, (sangrado - diuresis negativa- náuseas y /o vómitos, etc.).



TRABAJO PRACTICO INTEGRADOR

✓ E- Evaluación del paciente:


Responsable: Cirujano / Medico de Piso

El médico cirujano y/o médico de piso procederá a evaluar si el paciente se encuentra en condiciones para indicar alta médica.

✓ F- Alta médica:

Responsable: Cirujano / Medico de Piso

La evaluación realizada por el cirujano y/o médico piso determina que el paciente se encuentra en condiciones de recibir el alta médica. La misma es ingresada al sistema y dispara un mail de aviso a altas@laslomas.com.ar



✓ G- Alta enfermería:

Responsable: Enfermería

Enfermería genera alta de enfermería. Ingresa a la habitación del paciente y le comunica su alta definitiva.

✓ H- Consulta alta administrativa:

Responsable: Azafata

Antes de que el paciente abandone la habitación la azafata consulta alta administrativa.

✓ I- Alta administrativa:

Responsable:

Admisión.

Desde admisión se procede a generar la alta administrativa. Se realiza en el sistema ALPHA (CARGA DE DATOS FACTURACION ALTA PACIENTES FACTURACIÓN)

✓ J- Egreso de la habitación:


Responsable: Azafata

La azafata acompaña al paciente desde la habitación a admisión en donde le será indicado si debe abonar algún servicio adicional.

✓ K- Se retiene al paciente:

Responsable: Enfermería


Si el paciente no cuenta con la alta administrativa este es retenido hasta que la misma se encuentre procesada.



Proceso N3

- Nombre: Admisión de Pacientes con Cirugía Programada.
- Áreas involucradas:
 - Admisión
 - Facturación
 - Cirugía.

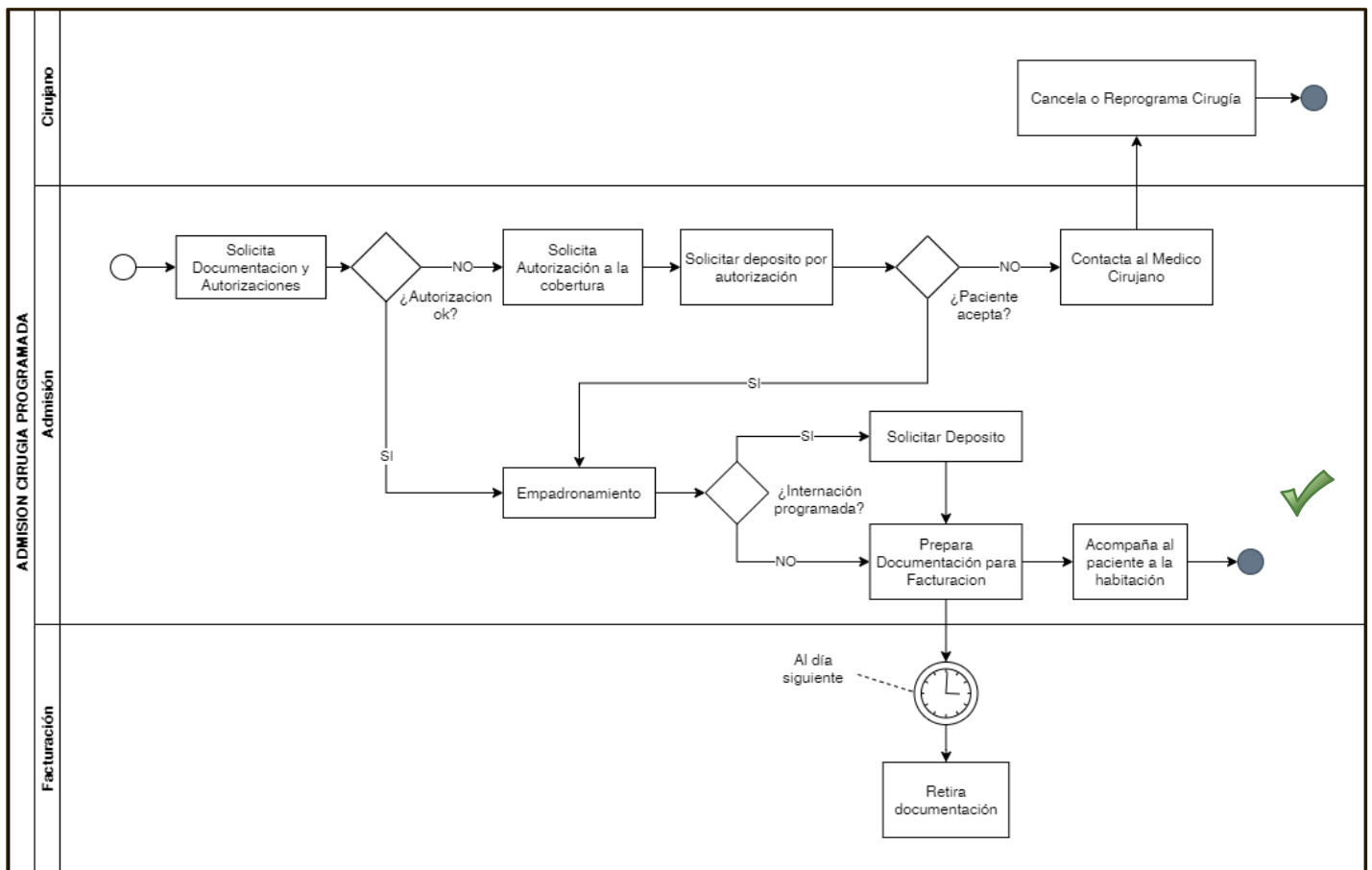
El presente proceso describe los requerimientos para el correcto funcionamiento de la admisión de pacientes con cirugías programadas. Aquí se definen las actividades, responsabilidades y entregables requeridos que el Sanatorio Las Lomas estime necesarios con el objetivo de cumplir las normas internas sanatorias.



TRABAJO PRACTICO INTEGRADOR

Etapa del Proceso	Admisión	Facturación	Cirujano
SOLICITA DOCUMENTACIÓN Y AUTORIZACIONES	R		
SOLICITA AUTORIZACIÓN A LA COBERTURA	R		
SOLICITA DEPÓSITO POR AUTORIZACIÓN	R	C	
CONTACTA AL MEDICO CIRUJANO		R	I
CANCELA O REPROGRAMA CIRUGÍA			R
EMPADRONAMIENTO	R		
SOLICITAR DEPÓSITO DE INTERNACIÓN	R		
PREPARA DOCUMENTACIÓN PARA FACTURACIÓN	R		
ACOMPaña AL PACIENTE A LA HABITACIÓN	R		
RETIRA DOCUMENTACIÓN	I	R	

Abreviatura	Tarea
R	Responsable
A	Aprobador
C	Consultado
I	Informado



TRABAJO PRACTICO INTEGRADOR

• Secuencia de actividades:

✓ A) Solicitar documentación y autorizaciones:

Responsable: Admisión

Admisión le solicita al paciente DNI, Credencial de cobertura médica, Autorización del Procedimiento emitida por el prestador, Orden Médica y Consentimiento firmado. ✓

✓ B) Solicitar autorización a la cobertura:

Responsable: Admisión

En caso de que el paciente se presente al procedimiento de cirugía sin la autorización de la orden médica admisión se comunicará con su cobertura para obtenerla. ✓

✓ C) Solicitar depósito por autorización:

Al paciente se le dará la opción de dejar un depósito hasta tanto esté lista la autorización correspondiente.

✓ D) Contactar al médico cirujano:

Si el paciente no paga el bono admisión contacta al médico cirujano para que le informe al paciente que no puede ser empadronado para su cirugía.

✓ E) Cancelar o reprogramar la cirugía:

El médico cirujano es el responsable de cancelar y reprogramar la cirugía.

✓ F) Empadronamiento:

Responsable: Admisión

Si el paciente tiene la autorización o en su defecto pagó el bono, se cargarán los datos del paciente al sistema.

✓ G) Solicitar depósito:

Responsable: Admisión

Si el paciente tiene internación programada (que debe pernoctar) se le solicitará abonar un depósito de \$XXXX.

✓ H) Preparar documentación para facturación:

Responsable: Admisión

Se prepara la documentación administrativa que deberá ser entregada a facturación

✓ Acompañar al paciente a la habitación:

Responsable: Admisión

Los pacientes son acompañados a una habitación donde deben prepararse para el ingreso a quirófano

✓ J) Retirar documentación:

Responsable: Facturación

Personal de facturación retirará toda la documentación administrativa correspondiente a la cirugía programada. ✓

TRABAJO PRACTICO INTEGRADOR

Proceso N4

- Nombre: Proceso de Diagnóstico por Imágenes con Anestesia
- Áreas involucradas:
 - Admisión
 - Técnicos radiólogos
 - Guardia
 - Médicos

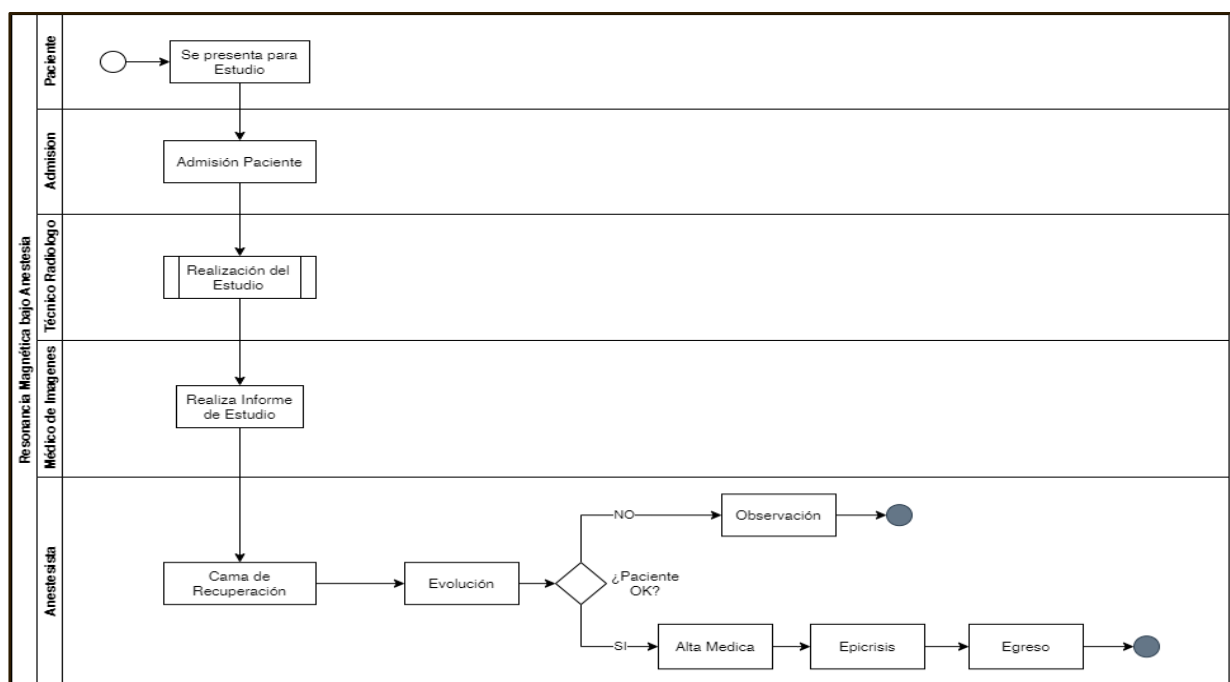


El presente proceso describe los requerimientos para el correcto funcionamiento para la realización de estudios de Diagnóstico por Imágenes bajo anestesia. Aquí se definen las actividades, responsabilidades y entregables requeridos que el Sanatorio Las Lomas estime necesarios con el objetivo de cumplir las normas sanatorias internas

Etapas del Proceso	Admisión	Técnico Radiólogo	Médico de Imágenes	Paciente	Anestesiista	Guardia
SE PRESENTA PARA ESTUDIO	I			R		
ADMISION DEL PACIENTE	R			C		
REALIZACIÓN DE ESTUDIO		R	A		I	
REALIZA INFORME			R			
CAMA DE RECUPERACIÓN				I	R	
EVOLUCION MÉDICA					R	
ALTA MÉDICA					R	
EPICRISIS					R	
EGRESO				I	R	
OBSERVACION					R	I



Abreviatura	Tarea
R	Responsable
A	Aprobador
C	Consultado
I	Informado



GRUPO 10

TRABAJO PRACTICO INTEGRADOR

• Secuencia de actividades:

✓ A) Se presenta al estudio:

Responsable: Paciente

El paciente se presentará en el día y horario asignados para realizar el estudio.

✓ B) Admisión del paciente:

Responsable: Admisión

Solicitar documentación del paciente y prepaga para validar el turno. El tiempo estimado para la admisión del paciente será de 10 min antes del turno asignado.

✓ C) Realizar estudio:

Responsable: Técnico

El técnico procederá a realizar el estudio programado. El médico de imágenes será el aprobador del procedimiento. Este proceso no se encuentra alcanzado por el presente proceso.

✓ D) Realizar informe del estudio:

Responsable: Médico de Imágenes

El Médico de imágenes realizará la confección del informe del estudio, en él constará la interpretación de las imágenes, describirá los antecedentes, la técnica utilizada, los hallazgos e Impresiones diagnósticas.

✓ E) Cama de recuperación:

Responsable: Anestesista

El paciente será trasladado por un camillero a una cama de recuperación posanestésica donde recibirá por parte del anestesista todos los cuidados necesarios hasta su completa recuperación.

✓ F) Evolución médica:

Responsable: Anestesista

El anestesista procederá a registrar todos los datos referidos a los posibles cambios de los síntomas y de los signos en el transcurrir del periodo que el paciente demore en recuperarse completamente.

✓ G) Alta médica:

Responsable: Anestesista

Si el paciente recupero completamente su capacidad psicomotora y no presenta síntomas adversos se le otorgará el alta médica.

✓ H) Epicrisis:

Responsable: Anestesista

El anestesista generará un resumen referido exclusivamente a la patología actual y con referencia a los antecedentes que estén relacionados a la misma. Constará también el tratamiento efectuado y un resumen de los resultados de los exámenes que resulten relevantes. Como así también la posterior conducta a seguir.

✓ I) Egreso:

Responsable: Anestesista

El anestesista será responsable de indicarle al paciente que el mismo se encuentra en condiciones de retirarse de la institución.

✓ J) Observación:

Responsable: Anestesista


Si el paciente no se recupera exitosamente luego del procedimiento o si presenta alguna desmejora, el anestesista indicará que el mismo quede en observación y se avisará al sector de Guardia correspondiente.



TRABAJO PRACTICO INTEGRADOR

6) Conclusión:

Como conclusión podemos decir que obtuvimos información relevante acerca del proceso de internación y gestión de camas, tanto sus responsables y roles de los mismos como las distintas tareas que se desarrollan en el proceso. Gracias al relevamiento de toda esta información, somos capaces de avanzar con la etapa de estudio de factibilidad



7) Glosario:


Cama Libre: Cama que no está ocupada por un paciente y se encuentra en condiciones de estar utilizada.

Cama Ocupada: Cama que está ocupada por un paciente.

Cama Vacía: Cama que no está ocupada por un paciente, pero no se encuentra en condiciones de ser ocupada, sea porque necesita limpieza y/o mantenimiento.

Cama Bloqueada: Cama que no está ocupada por un paciente y se encuentra en mantenimiento o se están realizando en ella reparaciones.

Cama en Limpieza: Cama que no está ocupada por un paciente y se encuentra en proceso de limpieza.



8. Minutas de reunión

Minuta A

Fecha:	29/05/2021
Lugar:	Oficina jefe de enfermería
Hora inicio:	13:00
Hora fin:	14:00
Participantes	Rodrigo Default Brian Méndez, Facundo Martínez



Objetivo

Relevar información acerca del proceso por parte del sector de enfermería

Minuta B

Fecha:	29/05/2021
Lugar:	Oficina jefe de admisión
Hora inicio:	13:00
Hora fin:	14:00
Participantes	Nicolas Trotamendi, Marge Bubbie Martin Brustti, Lucas Iturrioz

Objetivo

Relevar información acerca del proceso por parte del sector de admisión y hotelería

