

 Ministerio de Salud Pública	HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z.	Estado: Aprobado
	Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas – Servicio de Pediatría	Versión: 1.0
	Instructivo: Proceso de atención en el servicio de Pediatría	Fecha: 08-09-2025
	HGDGDZ-UEQC-HSP-PED-IS-001	Página: 1

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
HOSPITAL GENERAL DR. GUSTAVO DOMÍNGUEZ
ZAMBRANO

**“INSTRUCTIVO: PROCESO DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE
 PEDIATRIA”**

**UNIDAD DE ESPECIALIDADES CLÍNICAS -
 QUIRÚRGICAS**

	Nombre	Cargo	Sumilla
Elaborado por:	Lcda. Delia Sanga Yáñez	Responsable de Enfermería del Servicio de Pediatría	
	Lcdo. Cristian Bustillos Rodríguez	Analista de Calidad	
Revisado por:	Dra. Gema Mendoza Macías	Coordinadora Medica del Servicio de Pediatría	
	Dr. Leonardo Castro Giler	Coordinador de Gestión de Calidad	
	Dra. Mercy Oleas Morales	Directora Asistencial Hospitalaria	
Aprobado por:	Dra. Lorena Baque Solís	Gerente del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano	

“Los autores y los revisores declaran no tener conflictos de interés en la elaboración / revisión de este manual”

 Ministerio de Salud Pública	HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z.	Estado: Aprobado
	Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas – Servicio de Neonatología	Versión: 1.0
	Instructivo: Proceso de atención en el servicio de Pediatría	Fecha: 08-09-2025
	HGDGDZ-UEQC-HSP-PED-IS-001	Página: 2

CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	3
2.	JUSTIFICACION.....	3
3.	OBJETIVO.....	4
4.	DESARROLLO	4
4.1	Ficha de Caracterización para Atención en el servicio de Pediatría	4
4.2	Diagrama del flujo para Atención en el servicio de Pediatría	7
4.3	Desarrollo del procedimiento.....	8
5.	CONTROL DE CAMBIOS.....	12
6.	REFERENCIAS	13

 Ministerio de Salud Pública	HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z.	Estado: Aprobado
	Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas – Servicio de Neonatología	Versión: 1.0
	Instructivo: Proceso de atención en el servicio de Pediatría	Fecha: 08-09-2025
	HGDGDZ-UEQC-HSP-PED-IS-001	Página: 3

1. INTRODUCCION

El servicio de pediatría constituye un área fundamental dentro de los establecimientos de salud, al brindar atención integral, oportuna y segura a la población infantil desde el nacimiento hasta la adolescencia. Debido a la vulnerabilidad propia de este grupo etario, es indispensable contar con lineamientos claros y estandarizados que orienten al personal de salud en cada una de las etapas del proceso asistencial, garantizando calidad, continuidad y humanización en la atención.

El presente instructivo tiene como propósito establecer de manera detallada los pasos, responsabilidades y consideraciones necesarias para la atención en el servicio de pediatría, asegurando la aplicación de buenas prácticas clínicas, el cumplimiento de normativas vigentes y la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Asimismo, busca fortalecer la seguridad del paciente y optimizar la coordinación entre los diferentes profesionales que intervienen en el cuidado pediátrico.

2. JUSTIFICACION

De acuerdo con el Acuerdo Ministerial No. 1537, emitido el 31 de julio de 2012, mediante el cual se aprueba el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos para los hospitales del Ministerio de Salud Pública, y publicado en el Registro Oficial Suplemento 339 el 25 de septiembre de 2012, se establece que los procesos que generan valor son aquellos encargados de desarrollar y gestionar los productos y servicios dirigidos a los usuarios. Estos procesos son fundamentales para cumplir la misión institucional y alcanzar los objetivos estratégicos. ⁽¹⁾

 Ministerio de Salud Pública	HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z.	Estado: Aprobado
	Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas – Servicio de Neonatología	Versión: 1.0
	Instructivo: Proceso de atención en el servicio de Pediatría	Fecha: 08-09-2025
	HGDGDZ-UEQC-HSP-PED-IS-001	Página: 4

Este documento está dirigido a los profesionales de salud que forman parte del servicio de neonatología del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano, con el propósito de asegurar una atención en salud eficiente y accesible para la población.

3. OBJETIVO

Establecer los procesos y acciones operativas que deben llevarse a cabo durante el proceso de hospitalización en el servicio de pediatría del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.

4. DESARROLLO

4.1 Ficha de Caracterización para Atención en el servicio de Pediatría

FICHA DE CARACTERIZACION		Fecha: 25-08-2025
		Versión: 1.0
Macroproceso	Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas	
Proceso	Internación en el servicio de pediatría	
Objetivo	Brindar atención integral a los pacientes pediátricos internados, con calidad y calidez.	
Alcance	Desde: Solicitud de ingreso al servicio de pediatría Hasta: Egreso del paciente pediátrico	
Proveedores	• Emergencia • Centro quirúrgico • Consulta externa • UCIP	
Disparador	Solicitud de internación	
Insumos	• Formularios de la Historia Clínica • Solicitud de internación • Protocolos • Guías clínicas • Procesos y procedimientos del servicio • Receta médica • Formularios de nacido vivo • Formulario de defunción	
Productos /servicios	• Paciente atendido en Internación con alta a domicilio • Paciente atendido en Internación con referencia o derivación a otro establecimiento de salud de mayor complejidad.	

 Ministerio de Salud Pública	HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z.	Estado: Aprobado
	Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas – Servicio de Neonatología	Versión: 1.0
	Instructivo: Proceso de atención en el servicio de Pediatría	Fecha: 08-09-2025
	HGDGDZ-UEQC-HSP-PED-IS-001	Página: 5

	• Paciente atendido en Internación que fallece	
Clientes internos	Personal de salud (médicos, enfermeros, bioquímicos farmacéuticos, administrativos, etc.)	
Clientes externos	• Población	
Políticas	• El personal de salud brindará atención integral con énfasis en la seguridad del paciente. • El personal de salud aplicará protocolos y estándares para el cuidado de pacientes pediátricos. • El Paciente atendido en consulta externa que requiera Internación emergente debe ser remitido al servicio de emergencia con una interconsulta para valoración, en caso de no disponer de espacio físico del servicio. • El Paciente atendido en consulta externa que requiera Internación no emergente, debe ser remitido al servicio de hospitalización pediátrica con formularios de historia clínica respectivos (consentimiento informado, evolución e indicaciones – PRAS, solicitud de internación), previa apertura de historia clínica en departamento de admisiones; en caso de no disponer de espacio físico del servicio, se reprograma hospitalización.	
Controles (especificaciones Técnicas y legales)	• Constitución de la República del Ecuador. • Ley Orgánica de la Salud del Ecuador. • Cuadro Básico y Catálogo de medicamentos Básicos. • Norma Técnica de Referencia, Referencia Inversa, Contrareferencia, Transferencia y Derivación del Sistema Nacional de Salud. • Manual de uso de los formularios básicos de la historia clínica única (Acuerdo Ministerial 000138 14 de marzo del 2008).	
Recursos	Talento humano	• Pediatras • Médicos residentes • Licenciados en Enfermería • Auxiliares de enfermería • Bioquímicos farmacéuticos • Auxiliares de servicios generales • Personal administrativo
	Materiales	• Medicamentos. • Insumos y dispositivos / equipos médicos.
	Tecnológicos	Sistema virtual de Gestión Hospitalaria (Historia clínica digital)
	Financieros	De acuerdo al presupuesto establecido

 Ministerio de Salud Pública	HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z.	Estado: Aprobado
	Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas – Servicio de Neonatología	Versión: 1.0
	Instructivo: Proceso de atención en el servicio de Pediatría	Fecha: 08-09-2025
	HGDGDZ-UEQC-HSP-PED-IS-001	Página: 6

Frecuencia	Diaria		
Volumen	De acuerdo a capacidad institucional		
Indicadores de Desempeño	Nombre	Frecuencia	Forma de cálculo
	Porcentaje de mortalidad en Internación	Mensual	(Nro. de pacientes fallecidos / Nro. de pacientes Internados) * 100 Fuente: Censo diario
	Porcentaje de pacientes que reingresan a Internación	Mensual	(Nro. de pacientes que reingresan / Nro. Total de pacientes ingresados) * 100 Fuente: Sistema de Gestión Hospitalario
	Porcentaje de pacientes que han utilizado una cama	Mensual	(Número de egresos + Pases de visita / (Número de camas disponibles) * 100 Fuente: Censo diario
Anexos	• Formularios de la Historia Clínica • Solicitud de internación • Protocolos • Guías clínicas • Procesos y procedimientos del servicio • Receta médica • Solicitud de estudios de laboratorio o imagen • Formularios de nacido vivo • Formulario de defunción		

 Ministerio de Salud Pública	HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z.	Estado: Aprobado
	Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas – Servicio de Pediatría	Versión: 1.0
	Instructivo: Proceso de atención en el servicio de Pediatría	Fecha: 08-09-2025
	HGDGDZ-UEQC-HSP-PED-IS-001	Página: 8

4.3 Desarrollo del procedimiento

PROCEDIMIENTO		
Nombre del proceso: Proceso de atención a pacientes en el servicio de pediatría		Versión: 1.0
A.	Unidad – Puesto / Fase	Tarea / Actividad
0	-	Paciente pediátrico que requiere atención Para pacientes que acuden por consulta externa continuar con actividad Nro. 1. Aquellos que acudan desde emergencia, continuar con actividad Nro. 5.
1	Personal de Admisiones INGRESO	Recibir y revisar orden de ingreso Comprobar en el sistema si el paciente tiene algún tipo de Seguro Médico.
2	Personal de Admisiones INGRESO	Confirmar disponibilidad de cama Coordinar con personal médico y/o de enfermería del servicio la disponibilidad de camas Se pregunta: ¿Se cuenta con disponibilidad inmediata? SI: Continuar con actividad Nro. 4. NO: Continuar con actividad Nro. 3.
3	Personal de Admisiones INGRESO	Esperar disponibilidad de cama Informar a paciente.
4	Personal de Admisiones INGRESO	Entregar documentación a personal de enfermería de consulta externa. Personal de enfermería de consulta externa procederá a colocar manilla de identificación, y, acompañar a paciente hasta piso de hospitalización para su ingreso. Continuar con actividad Nro. 8
5	Personal Médico (Emergencia) INGRESO	Indicar orden de ingreso a hospitalización Registrar en historia clínica la orden de ingreso a sala de hospitalización pediátrica. Llenar conciliación de medicamentos y formularios que sean necesarios para la historia clínica durante el proceso de atención
6	Personal de Enfermería (Emergencia) INGRESO	Comunicarse con hospitalización Confirmar hora de ingreso y numero de cama

 Ministerio de Salud Pública	HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z.	Estado: Aprobado
	Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas – Servicio de Neonatología	Versión: 1.0
	Instructivo: Proceso de atención en el servicio de Pediatría	Fecha: 08-09-2025
	HGDGDZ-UEQC-HSP-PED-IS-001	Página: 9

7	Personal de Enfermería (Emergencia) INGRESO	Trasladar a paciente a piso Registrar formularios necesarios para ingreso de paciente, verificar manilla de identificación y trasladar a paciente hasta piso de hospitalización pediátrica.
8	Personal de Enfermería (Pediatría) INGRESO	Recibir a paciente Aplicar proceso para recepción de pacientes, revisar entrega de formularios completos, orden de ingreso.
9	Personal de Enfermería (Pediatría) INGRESO	Trasladar e instalar al paciente en el cubículo correspondiente Ingresar a paciente en su cubículo o cama correspondiente.
10	Personal de Enfermería (Pediatría) ATENCIÓN	Organizar la historia clínica Ordenar formularios de historia clínica, revisar pendientes y solicitar lo necesario para la atención del paciente pediátrico. Continuar con actividades Nro. 11 y 13 simultáneamente.
11	Personal de Enfermería (Pediatría) ATENCIÓN	Ejecutar cuidados de acuerdo a la complejidad del caso Brindar atención al usuario, apertura de formularios de hospitalización (valorar escalas de seguridad del paciente, registrar Kardex)
12	Personal de Enfermería (Pediatría) ATENCIÓN	Revisar indicaciones médicas Chequear indicaciones médicas, registrar y ejecutar actividades que corresponda. Realizar reporte de ingreso de paciente en sistema de gestión hospitalaria.
13	Personal de Médico (Pediatría) ATENCIÓN	Valorar al paciente Registrar notas de ingreso, posterior a examen físico y valoración del paciente. Verificar conciliación de medicamentos y formularios que sean necesarios para la historia clínica durante el proceso de atención.
14	Personal de Médico (Pediatría) ATENCIÓN	Establecer plan de diagnóstico y tratamiento Aplicar protocolos y guías clínicas según sea el caso. Detallar indicaciones en formulario 005 – Evoluciones (Sistema de Información Hospitalaria) Se pregunta simultáneamente: *¿Requiere de medicación? SI: Continuar con actividad Nro. 15. NO: Se pregunta: *¿Requiere de estudios complementarios?

 Ministerio de Salud Pública	HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z.	Estado: Aprobado
	Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas – Servicio de Neonatología	Versión: 1.0
	Instructivo: Proceso de atención en el servicio de Pediatría	Fecha: 08-09-2025
	HGDGDZ-UEQC-HSP-PED-IS-001	Página: 10

		SI: Continuar con actividad Nro. 22. NO: Continuar con actividad Nro. 26
15	Personal de Médico (Pediatría) ATENCIÓN	Elaborar receta Registrar receta de medicamentos en sistema digital.
16	Personal de Médico (Pediatría) ATENCIÓN	Enviar solicitud de medicamentos
17	Personal de Farmacia ATENCIÓN	Revisar receta digital Comprobar que los datos colocados en receta digital sean correctos. Se pregunta: ¿Se encuentra elaborada correctamente? SI: Continuar con actividad Nro. 18. NO: Continuar con actividad Nro. 19
18	Personal de Farmacia ATENCIÓN	Dispensar medicamentos y entregar dosis unitaria
19	Personal de Farmacia ATENCIÓN	Enviar a corregir receta Continuar con actividad Nro. 15.
20	Personal de Enfermería (Pediatría) ATENCIÓN	Recibir y organizar la medicación Verificar que la medicación entregada sea la correcta y se encuentre completa según indicaciones medicas que constan en formulario 005.
21	Personal de Enfermería (Pediatría) ATENCIÓN	Administrar la medicación preescrita Cumplir con los 10 correctos de administración de medicamentos
22	Personal de Médico (Pediatría) ATENCIÓN	Registrar formulario de pedido de exámenes complementarios Pedidos para exámenes de laboratorio o imagen
23	Auxiliar administrativo / Auxiliar de Enfermería ATENCIÓN	Trasladar pedidos de exámenes, muestras y/o documentación del paciente
24	Personal de Enfermería (Pediatría) ATENCIÓN	Transportar al paciente para realizar exámenes según su condición

 Ministerio de Salud Pública	HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z.	Estado: Aprobado
	Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas – Servicio de Neonatología	Versión: 1.0
	Instructivo: Proceso de atención en el servicio de Pediatría	Fecha: 08-09-2025
	HGDGDZ-UEQC-HSP-PED-IS-001	Página: 11

25	Personal de Médico (Pediatría) ATENCIÓN	Revisar resultados de exámenes Verificar resultados en sistema digital, tomar conducta clínica a seguir con paciente hospitalizado.
26	Personal de Médico (Pediatría) ATENCIÓN	Valorar al paciente Evaluar condición clínica actual del paciente, definir conducta a seguir. Se pregunta: ¿Amerita valoración multidisciplinaria? SI: Continuar con actividad Nro. 27. NO: Se pregunta: Se pregunta: ¿Amerita alta médica? SI: Continuar con actividad Nro. 28. NO: Se pregunta: ¿Familiar solicita alta petición? SI: Continuar con actividad Nro. 32 No: Continuar con actividad Nro. 26 ¿Amerita unidad de Cuidado Intensivo Pediátrico? SI: Continuar con actividad Nro. 33 No: Continuar con actividad Nro. 26 ¿Amerita referencia a unidad de salud de mayor complejidad? SI: Continuar con actividad Nro. 35 No: Continuar con actividad Nro. 26
27	Personal de Médico (Pediatría) ATENCIÓN	Realizar interconsulta a Especialidad requerida Enviar interconsulta para Especialidad requerida dentro de la institución.
28	Personal de Médico (Pediatría) EGRESO	Entregar indicaciones y Firmar alta de paciente Elaborar Registro de epicrisis, Plan de egreso médico, Subir anexos al Sistema de Información Hospitalaria.
29	Personal de Enfermería (Pediatría) EGRESO	Verificar registro de alta en indicaciones médicas
30	Personal de Enfermería (Pediatría) EGRESO	Elaborar plan de alta de enfermería Registrar evolución de alta en formulario 005, del sistema de gestión hospitalaria

 Ministerio de Salud Pública	HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z.	Estado: Aprobado
	Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas – Servicio de Neonatología	Versión: 1.0
	Instructivo: Proceso de atención en el servicio de Pediatría	Fecha: 08-09-2025
	HGDGDZ-UEQC-HSP-PED-IS-001	Página: 12

31	Personal de Enfermería (Pediatría) EGRESO	Autorizar salida del paciente
32	Personal de Médico (Pediatría) EGRESO	Solicitar firma de negativa a hospitalización (Form. 024) Explicar a familiar consecuencias a corto y largo plazo de la revocatoria de tratamiento medico Se comunica a DINAPEN para protección de derechos del menor Firma de negativa de consentimiento informado y subir documentación anexa. Egreso de paciente
33	Personal de Médico (Pediatría) EGRESO	Realizar interconsulta a Unidad de Terapia Intensiva Enviar interconsulta para Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica.
34	Personal de Médico (Pediatría) EGRESO	Transferir a UCIP Completar formularios necesarios para transferir paciente a UCIP
35	Personal de Médico (Pediatría) EGRESO	Activar Red para transferencia Iniciar trámite de gestión de red para transferencia de paciente a otra unidad con capacidad resolutive.
FIN		

5. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	SECCIÓN QUE CAMBIA	VERSIÓN
08-09-2025	Versión Inicial	N/A	001

 Ministerio de Salud Pública	HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z.	Estado: Aprobado
	Unidad de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas – Servicio de Neonatología	Versión: 1.0
	Instructivo: Proceso de atención en el servicio de Pediatría	Fecha: 08-09-2025
	HGDGDZ-UEQC-HSP-PED-IS-001	Página: 13

6. REFERENCIAS

1. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Manual de Procesos Operativos para Hospitales Generales del MSP. [Internet]. Ecuador, Quito: MSP; 2016 [Consultado 2025]. Disponible en: <https://www.heg.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/MANUAL-DE-PROCESOS-HOSPITALES-GENERALES.pdf>
2. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Estatuto Orgánico Gestión Organizacional por Procesos de Hospitales. Acuerdo Ministerial 1537. [Internet]. Ecuador, Quito: MSP; 2016 [Consultado 2025]. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/ESTATUTO-GESTION-ORGANIZACIONES-HOSPITALES-RO-339-25-09-2012.pdf>