

66
29

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

" MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO "

DEL

DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA
HOSPITAL GENERAL DE ZONA CON MEDICINA FAMILIAR N. 4
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.
CIUDAD DEL CARMEN, CAMP.

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

PRESENTA:

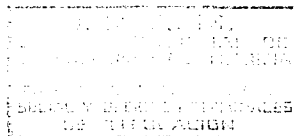
MARÍA ALBERTA ZAMORA PÉREZ.

ASESORA ACADÉMICO:

LIC. ROSA MA. LERMA JASSO

MÉXICO D.F. 1997.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

CONTENIDO

	PÁG.
• INTRODUCCIÓN	1
• DIRECTORIO	3
• OBJETIVO DEL MANUAL	4
• JUSTIFICACIÓN	5
I. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL H.G.Z. C/M.F.# 4. I.M.S.S	6
1.1. ANTECEDENTES HISTORICOS	6
1.2. FILOSOFIA	7
1.4. POLITICAS	8
1.5. ORGANIGRAMA	9
1.6. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	10
II. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA	II
2.1. ANTECEDENTES HISTORICOS.	12
2.2. FILOSOFÍA	13
2.3. OBJETIVO	13
2.4. POLITICAS	14
2.5. ORGANIGRAMA	15
2.6. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.	16
2.7. ÁREA FÍSICA	19
2.8. BASE LEGAL	20

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	PÁG.
	27
3.1. JEFE DE ENFERMERAS	29
3.2. SUBJEFE DE ENFERMERAS	37
3.3. ENFERMERA JEFE DE PISO	45
3.4. ENFERMERA ESPECIALISTA	52
3.5. ENFERMERA GENERAL	59
3.6. AUXILIAR DE ENFERMERIA	65
IV. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	72
V. GLOSARIO	73
VI. BIBLIOGRAFÍA	74
ANEXO I	76

PRESENTACION

El presente manual está dirigido al personal de enfermería del Hospital General de Zona con Medicina Familiar N° 4 del Instituto Mexicano del Seguro Social de Ciudad del Carmen Campeche, con motivo de consulta sobre los aspectos de la organización, conocimientos que son necesarios para desempeño laboral.

Y así asegurar el éxito en la realización de las actividades y por añaduría el logro del objetivo institucional.

INTRODUCCIÓN

Desde la fundación en 1943 el Instituto Mexicano del Seguro Social se han logrado avances importantes en la cobertura de contingencias y servicios que garanticen el derecho a la salud, sin embargo el reconocimiento de nuestro progreso no debe impedir que identifiquemos los problemas que aún quedan por superar.

México requiere un nuevo sistema de salud que responda a las exigencias actuales en los diferentes ámbitos de su vida, económica, social y política y en este sentido declara la Organización Mundial de la Salud (OMS), que la salud es un bien prioritario para el desarrollo de un país, y que el personaje clave es la enfermera que hoy más que nunca es necesaria por lo que la organización de los servicios de enfermería en las instituciones de salud, son un elemento indispensable para garantizar una óptima y efectiva atención a la población usuaria.*

Esta atención ha de basarse en el conocimiento científico, obedeciendo a la nueva corriente de la seguridad social en la que tendrá que responder dentro del marco jurídico, a las necesidades actuales del país, a través de propuestas que fortalezcan y modernicen la atención de los diversos ramos de la seguridad social.

Para lograr el cumplimiento de las acciones que en diversos momentos se integran y que se desempeñan en etapas cambiantes en el proceso, siempre se ha de requerir de normas que guíen el comportamiento del personal, en los diferentes niveles jerárquicos establecidos para enfermería de acuerdo a la estructura y magnitud de nuestra unidad y del mismo sistema de salud

* Conferencia presentada en el XIX. Congreso Nacional de Cardiología Reunión de Enfermería, Cancún, Q. Roo. Octubre 1995.

Por lo que nuestra función fundamental en la elaboración de este manual es la de contar con un instrumento de trabajo, en el que se sistematicen las funciones y actividades que el personal de Enfermería lleva a cabo durante su desempeño laboral.

Para su elaboración, se recurrió a documentos y normas de carácter Jurídico como la Ley Federal del Trabajo, la Ley del Seguro Social al igual que el Contrato de Trabajo; se entrevistó al personal operativo y Directivo, además de la observación directa en el trabajo.

El Documento incluye la descripción global de los elementos fundamentales de la Organización y Funcionamiento de la Unidad y del Departamento de Enfermería, además de sus antecedentes, objetivos, filosofía, base legal y descripción de las funciones de acuerdo a categorías y niveles jerárquicos establecidos en el I.M.S.S.

Para finalizar se presentan las conclusiones y sugerencias, el glosario de términos y la bibliografía consultada. Es de esperarse que este Manual constituya una fuente de información ordenada y sistemática del trabajo de Enfermería del Hospital General de Zona con Medicina Familiar # 4 y del I.M.S.S. de Ciudad del Carmen, Campeche.

DIRECTORIO DEL HOSPITAL GENERAL DE ZONA C/M.F. N. 4

Dr. Francisco Javier Ortega Quijano
Director General

C. Olivia Cruz Damas
Subdirector Administrativo

Dr. Ricardo Pérez Villagómez
Coordinador de Enseñanza e Investigación

Enf. Lourdes Lara Ferraez
Jefe de Enfermeras Departamento de Enfermería

Enf. Eleonora Sarricolea Rosado
Subjefe de Enfermeras Turno Matutino.

Enf. Adela López Díaz
Subjefe de Enfermeras Turno Vespertino.

OBJETIVOS DEL MANUAL

GENERAL

Contar con un Instrumento Normativo que oriente y regule las acciones del personal con el pleno conocimiento de la estructura organizacional del Departamento de Enfermería.

ESPECIFICO

- Contar con una guía clara y accesible en donde se exponga con detalle la estructura orgánica y funcional del Hospital
- Especificar la autoridad y responsabilidad inherente al perfil de enfermería en sus diferentes categorías.
- Establecer las vías de comunicación y coordinación, para lograr la efectividad del modelo de organización.
- Proporcionar la información necesaria durante el proceso de formación del profesional de Enfermería y otras disciplinas.

JUSTIFICACIÓN

Este Manual de Organización del Departamento de Enfermería del Hospital General de Zona C / M.F. N. 4, nace ante la imperiosa necesidad de establecer sistemas que definan las funciones y actividad del personal de enfermería dentro de un marco de legalidad que manifiesten los diversos mecanismos de coordinación específicos de participación inter-institucional, así como los mecanismos administrativos para reglamentar las acciones.

Otro rasgo predominante en la justificación de este manual es la articulación de bases doctrinales comunes y criterios en torno a la armonización de las políticas y de los recursos humanos, materiales y financieros puestos en juego para el logro de los objetivos institucionales.

Es importante resaltar que la excelencia y calidad en el trabajo no dependen básicamente de producir y operar normas y procedimientos sino de actitud y disposición del personal de enfermería para integrarse con ellos en el acto laboral.

Recordando que la capacidad creativa debe estimularse en el grupo de enfermería, a fin de encauzar su desarrollo, humano y profesional. Por ello y aunado a la opción de obtener el título de Licenciada en Enfermería y Obstetricia en la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Nacional Autónoma de México se realiza el presente manual esperando beneficiar ampliamente al sector de Enfermería en general, incluyendo a los estudiantes de los diferentes niveles de Enfermería y en forma particular al paciente que es el motivo de nuestra superación profesional.

I. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO HOSPITAL GENERAL DE ZONA C/ M.F. N. 4 I.M.S.S. CIUDAD DEL CARMEN, CAMPECHE.

I.I. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

En la medida en que el personal conozca su organización y funcionamiento e identifique la trascendencia de su desempeño dentro de este sistema, mayor será su entrega, su rendimiento y la calidad del servicio que preste.

A continuación se detalla los antecedentes de nuestro Hospital General de Zona C/ M.F. N. 4 que se inauguró el 27 de Julio de 1967 en la Ciudad. del Carmen, Campeche, siendo Presidente de la República Lic. Gustavo Díaz Ordaz, y como Gobernador del Estado Coronel José Ortiz Ávila, fungiendo como Delegado el Dr. Abraham Azar Fara y como Subdelegado el C.P. Hermilo Ortiz Peña, fueron nombrados como Director Médico Cirujano Rubén Ivan Ortega Quijano, que permaneció durante los 28 años siguientes en el cargo.

Actualmente funge como Director de la Unidad a partir de 1995, el Médico Internista Francisco Javier Ortega Quijano.

Esta unidad inició labores con 12 camas sensables, distribuidas en los servicios de hospitalización. En el área de Consulta Externa, con ocho consultorios médicos, además servicio de Farmacia, Laboratorio y Gabinete y Medicina Preventiva.

En la actualidad cuenta con 23 camas sensables; ocho consultorios de Medicina Familiar, cinco consultorios de Especialidades, un consultorio de Odontología, un Modulo de Enfermera Materno Infantil y un Modulo de Enfermera Prenatal de Hospitalización.

1.2. FILOSOFÍA

Otorgar servicios de salud integral de primer y segundo nivel de Atención Médica a los derechohabientes adscritos al Hospital General de Zona con Medicina Familiar N. 4 dentro del marco normativo del Instituto Mexicano del Seguro Social, aplicando los criterios de calidad total y utilizando para lograrlo, la planeación estratégica y la gerencia en servicios y sistemas de salud.

1.3. OBJETIVO

Proporcionar atención médica de máxima calidad y con calidez en el primer y segundo nivel de atención, con los recursos que contamos, buscando siempre la satisfacción del usuario como la del prestador de servicios.

1.4. POLÍTICAS

1.4.1. Administrar los diversos ramos del Seguro Social orientados a la contención de costos.

1.4.2. Realizar toda clase de actos jurídicos necesarios para cumplir sus finalidades como son: contratos, convenios y resoluciones.

1.4.3. Procurar que toda actividad normativa que regule los procesos y subprocesos de atención en la Unidad, faciliten el trabajo operativo al personal.

1.4.4. Promover que la Unidad disponga y haga uso óptimo y racional de los recursos disponibles para la atención de la salud de la población derechohabiente.

1.4.5. Fomentar la cultura de trabajo en equipo, la calidad total, el trabajo procesal y sistemático, realizando las actividades con oportunidad, calidad y calidez.

1.4.6. Orientar las acciones médicas principalmente a la promoción de la salud, la protección específica y el diagnóstico temprano de los padecimientos relevantes.

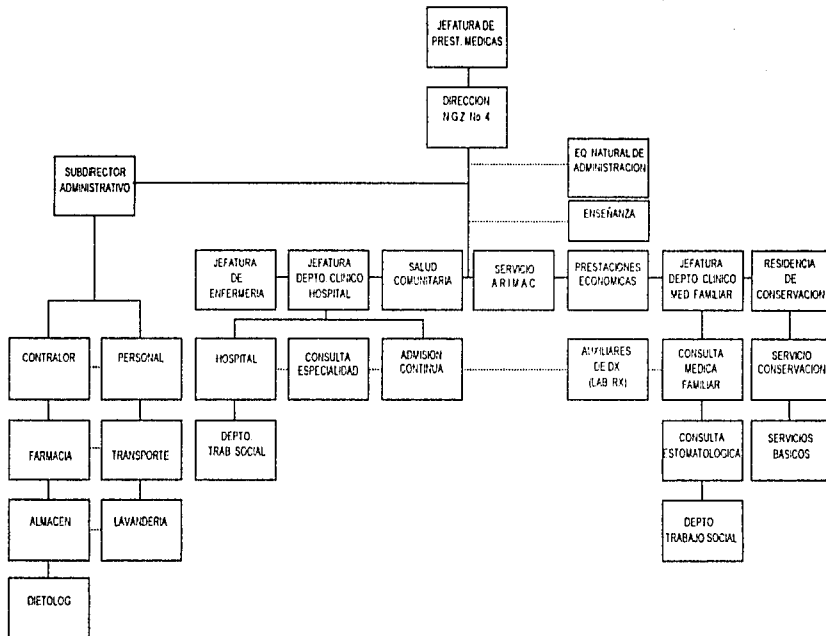
1.4.7. Promover la investigación clínica y epidemiológica de los factores asociados a padecimientos más frecuentes y relevantes que afectan a la población.

1.4.8. Promover la capacitación del personal directivo y operativo.

1.4.9. Difundir conocimientos y prácticas de previsión y seguridad social.

1.4.10. Satisfacer las prestaciones establecidas.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDELEGACION CD. DEL CARMEN
HOSPITAL GENERAL DE ZONA UMF. No. 4
ORGANIGRAMA



Fuente: Manual de Instructivos para la Elaboración de Organigramas de la Subdirección General Médica I.M.S.S.

1.6. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El Sistema de Organización del Hospital General de Zona C/ M.F. N. 4 es lineal y departamental, la autoridad fluye en orden descendente. "

Su estructura organizativa cuenta con una Dirección General, una Subdirección Administrativa, una Coordinación de Enseñanza e Investigación, una Jefatura de Departamento Clínico de Hospital, una Jefatura de Consulta Externa, una Jefatura de Enfermeras.

Nuestra unidad se encuentra ubicada al Noroeste de la ciudad en la calle 41 B S/N. entre la calle 20 y 22, su vía de comunicación es terrestre.

Su cobertura es abierta para la atención primaria a la salud y atención de urgencias. Cerrada para la atención a la población derechohabiente con servicios de hospitalización y de especialidades.

Cuenta con una estructura física horizontal que está formada por un edificio para área de Hospitalización, en el que se encuentra los servicios de Pediatría, Cirugía General, Medicina Interna, Admisión Hospitalaria, Servicio de Cuidados Especiales, Alojamiento Conjunto Gineco-Obstetricia, Unidad de Tococirugía, Quirófano, C.E.Y.E., Urgencias, R.X., Laboratorio, Farmacia, Area de Gobierno, Biblioteca, Almacén, y Subalmacén, Lavandería.

• Balderas P.M. Administración de los Servicios de Enfermería, 2da. Edición. México Editorial Interamericana 1994. 257 pág.

El otro edificio corresponde al área de consulta externa que cuenta con ocho consultorios de Medicina Familiar, seis consultorios de Especialidades, un Módulo,

Enfermera Materno-infantil, un consultorio, Enfermera prenatal de Hospital, Departamento de Curaciones, consultorio de Medicina del Trabajo , una Coordinación de Medicina Familiar, Servicio de Salud Comunitaria y Archivo Clínico.

II. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El Departamento de Enfermería forma parte del Hospital General de Zona con Medicina Familiar N. 4 del Instituto Mexicano del Seguro Social que es una Institución Médica Asistencial, que presta servicio de calidad al paciente, a la familia y a la comunidad.

El Departamento de Enfermería ha venido progresando de manera muy lenta en la estructura de organización hospitalaria. Hasta hace poco se consideraba un servicio paramédico, en el que las decisiones de enfermería se tomaban a nivel directivo, no estaban representadas las enfermeras.

Actualmente las categorías que integran la función de dirección y supervisión son fundamentalmente la Jefa de Enfermeras y Subjefe de Enfermeras por lo que en 1968 se nombra como la primera Jefe de enfermeras a la Enf. Agustina Avila Pérez; en 1980 a la Enf. Nidia Palomo Ayala, en 1983 a la Enf. Candelaria Gómez Trujeque y en 1997 la Enfermera Lourdes Lara Ferraez.

En 1985 se nombra a la primera subjefe de enfermeras la Enf. Eleonora Rosado Sarricolea. *

Cabe mencionar que al inicio de sus labores este departamento contó con una plantilla real de una enfermera general y siete auxiliares de enfermeras.

* Información Obtenida de bolsa de trabajo H.G.Z. C/M.F. N.4.

2.2. FILOSOFÍA

Proporcionar atención de enfermería con sentido humano y acorde a los avances científicos y tecnológicos, considerando al individuo como un ser con necesidades biológicas, psíquicas y sociales, en las diferentes etapas de su vida sin distinción de clases sociales, raza o credos.

2.3. OBJETIVOS

Conjuntar los intereses individuales del personal de enfermería con los intereses institucionales a fin de que la asistencia medico sanitario que se proporciona a la población sea la más completa y armónica posible.

2.4. POLÍTICAS

2.4.1. Otorgar a los derechohabientes, atención de enfermería integral, libre de riesgo, oportuno y con sentido humanitario.

2.4.2. Propiciar la satisfacción del derechohabiente y sus familiares por la atención de enfermería otorgada.

2.4.3. Utilizar racionalmente los recursos humanos físicos y técnicos asignados a enfermería.

2.4.4. Coadyuvar al desarrollo de los programas de educación para la salud.

2.4.5. Fomentar las investigaciones que permiten caracterizar los problemas, identificar los factores determinantes, establecer alternativas de solución y evaluar el impacto en la atención de enfermería.

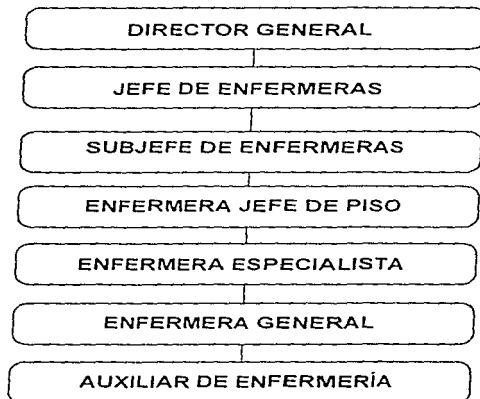
2.4.6. Considerar y estimular la calidad de la labor profesional, como parte esencial de sí misma, proyectándose a una mejora continua en el quehacer profesional.

2.4.7. Participar en la información de recursos de enfermería sustentando la enseñanza clínica como base para un desempeño óptimo de sus funciones.

**2.5. INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
HOSPITAL GENERAL DE ZONA C/ MEDICINA FAMILIAR N.4
CIUDAD DEL CARMEN, CAMPECHE.**

DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

ORGANIGRAMA



Fuente: Instructivo para la elaboración de Organigramas. Subdirección General Médica. I.M.S.S.

2.6. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

2.6.1. NIVELES JERARQUICOS

El departamento de enfermería, su organización el lineal y la autoridad se concentra en el directivo de mayor rango y fluye en orden descendente.

En términos generales se puede decir que los niveles de Jerarquización en el Departamento de enfermería son:

1. El nivel de Jefatura y Supervisión.
2. La atención profesional directa, al paciente.
3. La atención directa no profesional al paciente.

1. El nivel de Jefatura y Supervisión: lo Constituye el puesto de más alto rango del departamento de enfermería que es el de Jefe de Enfermeras, que cumple con funciones de dirección del personal. El personal supervisor depende de manera directa de la Jefa de Enfermeras, sus actividades se orientan a la supervisión del personal.

2. La atención profesional directa al paciente incluye las categorías de Jefe de Piso, Enfermeras Especialistas en Pediatría, Quirúrgica, Salud Pública y por último Enfermeras Generales.

3. En el grupo de Atención no profesional al paciente, está integrado fundamentalmente por auxiliares de Enfermería. *

* Barquín M.C. Dirección de Hospitales. 6ta. Ed. Editorial Interamericana M.C. Grams - Hill, México. 1993.

La plantilla real de enfermería consta de 83 elementos, ubicados en los tres turnos, corresponde el 60% al personal profesional y el 40% restante al personal no profesional.

2.6.2. DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL POR CATEGORÍAS Y POR TURNOS.

	T.M.	T.V.	T.N.	T.N.	C.V.
Jefe de Enfermeras	1				
Subjefe de Enfermeras	1	1			
Enfermera Jefe de Piso	1				
Enfermera Especialista	4	2	1		
Enfermera General	16	7	6	6	2
Auxiliar de Enfermería	13	14	3	3	2
Consulta Externa	5	4			

2.6.3. JORNADA DE TRABAJO Y HORARIO

Jornada de trabajo. 8: 00 hrs.

Horarios:	T.M.	7:00 a 15: 00 hrs.
	T.V.	14:00 a 21: 00 hrs.
	T.N.	20:00 a 8: 00 hrs.

2.6.4. SISTEMA DE TRABAJO

- **Pediatría:** Atención de Enfermería Integral.
- **C.E.Y.É:** Atención de Enfermería por funciones.
- **Quirófano y Tococirugía:** Atención Multidisciplinaria por equipo.
- **Hospitalización:** Atención de Enfermería Integral o por funciones.
- **Consulta Externa:** Atención de Enfermería por funciones.

2.6.5. PROGRAMA DE TRABAJO

Existen programas de trabajo, derivados del Diagnóstico Situacional de los servicios de hospitalización y consulta externa y este es realizado por el personal dirigente de enfermería (jefe de enfermeras, subjefe de enfermeras y enfermera jefe de piso)

Cabe mencionar que el Departamento de enfermería también participa en los Programas Básico Institucionales como son " Promoción a la Salud y Medicina Preventiva", derivándose del mismo Salud Comunitaria, Prevención de Enfermedades, Salud Reproductiva y Materno Infantil; " Atención a la Salud del Adulto Mayor "; Hospital amigo del Niño y la Madre; Hidratación Oral, y Atención al Adolescente.

2.6.6. CONTROL

a) Instrumento de Evaluación y Control.

- Guías de evaluación de calidad en la atención de enfermería.
- Evaluación de los registros clínicos y tratamiento.

b) Instrumentos de Control y Evaluación de los Recursos Humanos.

- Expediente Personal.
- Anecdotario.
- Asistencia y Puntualidad.

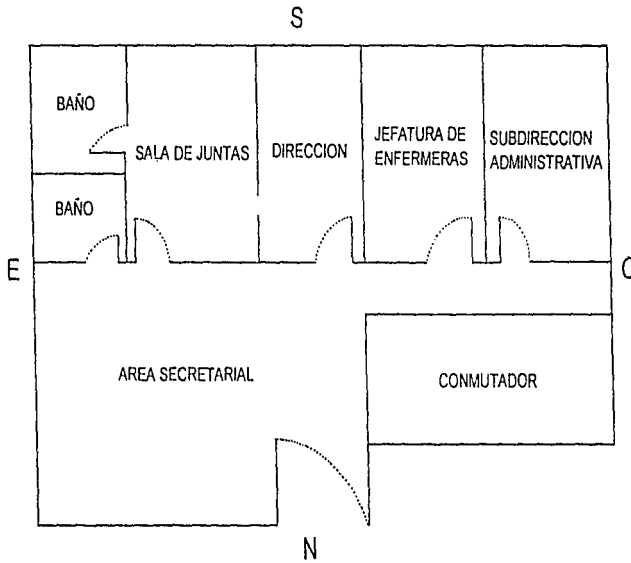
2.7. ÁREA FÍSICA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA.

El Departamento de Enfermería se ubica en la planta baja en el área de gobierno, en donde colinda al norte con el área de Conmutador y al este con la Dirección General al oeste con la Subdirección Administrativa. (ver esquema N. 1)

ESQUEMA 1

UBICACION DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL GENERAL DE ZONA C/M.F. No. 4 I.M.S.S

DISTRIBUCION DE AREA FISICA



Fuente: Plano Arquitectonico del H.G.Z. C/MF No 4

2.8. BASE LEGAL

Los procedimientos que regulan los procesos para la atención a la salud en las unidades de atención médica, se encuentran fundamentos en las disposiciones que a continuación se enuncian.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

- **Título Primero**

- **Capítulo I. las Garantías Individuales.**

- En los Estados Unidos Mexicanos todo individuo gozará de las garantías que otorga esta Constitución, las cuales no podrán restringirse ni suspenderse, sino en los casos y con las condiciones que ella misma establece.

- **Artículo 4**

- " Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud ". . .

- **Título Sexto**

Del trabajo y de la Previsión Social

Artículo 123. Apartado " A ", Fracción XXIX.

" Es de utilidad pública la Ley del Seguro Social, y ella comprenderá seguros de invalidez, de vejez, de vida, de cesación involuntaria del trabajo, de enfermedades y accidentes ".

LEY DEL SEGURO SOCIAL

- **Título Primero. Disposiciones Generales.**

Artículo 2.

La seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo.

CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO 1995-1997

- **Reglamento Interior de Trabajo.**

Capítulo 1. De su Objeto y Aplicación.

Artículo 1.

El Instituto Mexicano del Seguro Social es una Institución de servicio público Nacional. Sus trabajadores cumplirán con todo celo sus obligaciones y desempeñaran con eficiencia las funciones que le correspondan.

Artículo 2.

Las disposiciones de este reglamento rigen al personal que prestan sus servicios a la Institución, cualquiera que sea su contratación, categoría y relación de mando.

Artículo 3.

Los trabajadores del Instituto que tengan trato directo con derechohabientes y público en general, lo harán con la más cuidadosa cortesía y oportunidad, claridad y exactitud en la información que deban proporcionar o solicitar.

Capítulo VIII. Derechos y Obligaciones en los Trabajadores.

Artículo 64.

Son Obligaciones de los Trabajadores:

- I. Desempeñar con eficiencia y responsabilidad las labores que les correspondan de acuerdo a los profesiogramas.**
- II. Conducir con propiedad y honradez en el desempeño de su trabajo.**

III. No incurrir en actos de violencia, a magos, injurias o malos tratos en contra de otros trabajadores o Derechohabientes y demás personas que ocurran al lugar donde presten sus servicios.

IV. Presentarse con puntualidad al desempeño de sus trabajos.

V. Proceder en el desarrollo de sus labores con el cuidado, precaución y sentido de responsabilidad necesarios para no causar daños o perjuicios a personas o bienes de la Institución.

VI. Obedecer las órdenes o instrucciones de sus superiores relacionadas con sus labores.

XV. Dedicarse a las labores que les han sido asignadas en función de sus categorías y profesiogramas.

LEY DE PROFESIONES

Artículo 24.

Se entiende por ejercicio profesional para todos los efectos de esta ley, la realización habitual a título honoroso o gratuito de todo acto, o la presentación de cualquier servicio propio de la profesión.

LEY DE SALUD

El ejercicio de las profesiones de las actividades técnicas y auxiliares, así como las especialidades para la salud, estarán sujetas a:

**LA LEY REGLAMENTARIA DEL ARTICULO 5TO. CONSTITUCIONAL
RELACIONADO AL EJERCICIO DE LAS PROFESIONES.**

Los títulos profesionales expedidos por un estado con sujeción a sus leyes, serán acatados en otros estados. .

Artículo 7.

Para ejercer se requiere título para las actividades técnicas. Con lo anterior, la profesión de Enfermería tiene respaldo legal en la constitución para poder ejercer.

CÓDIGO PENAL

EL CÓDIGO PENAL CONTEMPLA DENTRO DE LAS DEMANDAS PARA ENFERMERAS LO SIGUIENTE:

1. AGRAVIOS ORDINARIOS O INJUSTICIA CIVIL. Comprende cualquier acción u omisión que lesione a alguien.

2. AGRAVIOS DE MALA PRÁCTICA. Negligente en oposición o intencionada.

3. AGRAVIO INTENCIONAL (VIOLENCIA), no criminal significa que pretende realizar la acción en cuestión, tanto si se pretende dañar o no al paciente, todos los antecedentes mencionados, tienen una sustentación jurídica en los siguientes artículos:

Artículo 291.

Lesiones que ocasionen disminución en el funcionamiento en agudeza auditiva visual, entorpezca o limite permanentemente un pie, brazo, pierna o cualquier otro órgano o alguna de sus facultades mentales.

Artículo 292.

Lesiones que ocasionarían la inutilización completa o la pérdida de un brazo, pierna o cualquier otro órgano cuando quede perjudicado para siempre cualquier función orgánica, cuando el lesionado quede sordo o impotente con deformidad incorregible, lesión o consecuencia con incapacidad permanente para trabajar, enajenación mental, pérdida de la vista o del habla.

Artículo 293.

Lesiones que ponen en peligro la vida.

Artículo 178.

El que sin causa legítima rehuse prestar un servicio de interés público al que la ley obliga o desobediencia en mandato legítimo de la autoridad.

Artículo 180.

Al que empleando una fuerza se oponga a que la autoridad pública y agentes ejercen sus funciones, o resistencias al cumplimiento de su mandato legítimo efectuado en forma legal.

Artículo 181.

La coacción hecha a la autoridad pública por medio de la violencia física o moral.

Artículo 215.

Este artículo nos habla acerca del abuso de autoridades en sus fracciones. II, X, XIII.

Artículo 448.

Sin juicio de sanción que corresponda al delito que resulte se procederá a la cancelación del título profesional, sea la gravedad de la falta cuando incurran en alguna de las siguientes violaciones: Caída del paciente, errores de medicación, errores cometidos en el quirófano, olvido de gasas o instrumental dentro del paciente, confusión durante el traslado del paciente, cualquier lesión en el recién nacido, errores al establecer prioridades en el servicio de urgencias, problemas de falta de comunicación entre enfermeras y/o médico, desconocimiento de la importancia de los registros de Enfermería, ya que estos son documentos legales.

LEY FEDERAL DE TRABAJO

1. Son disposiciones legales que regulan relaciones entre patrones-trabajadores y las relaciones del trabajo.

2. Constituye un fenómeno jurídico típico de la evolución del Derecho Laboral hacia el Derecho Social.

Artículo 25.

Fracción III.

Establece que deberá tenerse por escrito " El servicio o servicios que deben prestarse; los que determinaran con la mayor precisión posibles " .

Artículo 47.

Fracción XI.

El patrón podrá rescindir el contrato del trabajo sin incurrir en la responsabilidad, al desobedecer el trabajo al patrón o a sus representantes, sin causas justificadas, siempre que se traten de el trabajo contratado.

Artículo 134

Fracción IV.

Es obligación de los trabajadores " ejecutar el trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos.

DESCRIPCION DE PUESTO

3.1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE JEFE DE ENFERMERAS

3.1.1. NOMBRE DEL PUESTO:	<i>Jefe de Enfermeras.</i>
3.1.2. DEPENDENCIA:	<i>I. M. S. S.</i>
3.1.3. ADSCRIPCIÓN:	<i>H. G. Z. C/ M. F. N. 4.</i>
3.1.4. UBICACIÓN:	<i>Jefatura y Areas donde se ubica el personal de enfermería.</i>
3.1.5. HORARIO:	<i>Ocho horas y según necesidades</i>
3.1.6. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	<i>Director Médico del H. G. Z. C/ M. F. N. 4</i>
3.1.7. SUBORDINADOS DIRECTOS:	<i>Subjefe de Enfermeras. Enfermera Jefe de Piso. Enfermeras Especialistas. Enfermeras Generales</i>
3.1.8. COORDINACIÓN CON:	<i>Supervisora de Enfermería Delegacional. Supervisora de Jefatura de Salud Reproductiva. Supervisora de Operación de la Jefatura de los Servicios Médicos Foráneos. Funcionarios del I. M. S. S. Jefes de Departamento Clínico. Jefe de Enseñanza e Investigación. Subdirector Administrativos.</i>

3.1.9. INSTRUMENTOS DE TRABAJO: ¹

Auxiliares de Diagnósticos y Tratamiento.
Archivo Clínico.
Trabajo Médico Social.
Conservación y Mantenimiento.
Farmacia.
Almacén de la Unidad.
Representantes sindicales.
Escuelas de Enfermería.

Cálculo de personal.
Cálculo de Ausentismo.
Diagnostico Situacional.
Evaluación de la Calidad de Atención.
Informes
Presupuestos.
Programas.
Técnicas de evaluación y revisión de programas.²

1.- véase anexo 1

2.- Balderas P.M.L. Administración de los Servicios de Enfermería 2da.
Editorial Interamericana. México. Edición
1994. Pp. 70 - 109.

3.1.10. ATENCIÓN A :

Derechohabiente y Público.

**3.1.11. REQUISITOS DE
OCUPACIÓN:**

Nivel Académico: Título legalmente reconocido y registrado en la Dirección General del Profesionales de Licenciado de Enfermería y la Enfermería Técnica, con dos cursos posttécnicos de preferencia Administración de los Servicios de Enfermería

Experiencia Laboral: Diez años mínimo de actividades profesionales, incluyendo actividades como dirigentes.

3.1.12. RESPONSABILIDADES:

Es responsable ante el Director de la Unidad de Coordinar, Vigilar y Evaluar la organización y el buen funcionamiento del Departamento de Enfermería.

3.1.13. AUTORIDAD PARA:

Planear, Organizar, dirigir y controlar el desarrollo de la operación y de las labores técnico - administrativo, docentes y de investigación de enfermería.

**3.1.14. FUNCIONES
GENERICAS:**

Colabora con el Director Médico de la Unidad en la coordinación técnica, administrativa de los servicios de enfermería.

**3.1.15. FUNCIONES
ESPECIFICAS:**

- a) Sujetarse a todos los reglamentos del Instituto, así como a los instructivos, normas o procedimientos que emanen de la Subdirección General Médica e Instructivos Especiales que dicte la Dirección de la Unidad
- b) Establecer coordinación con el Director y Subdirección Administrativa, para el aprovisionamiento de los recursos materiales y financieros haciendo satisfacer las necesidades de los servicios para su óptimo desempeño.
- c) Programación y Coordinación continua con las Subjefes de Enfermeras para la elaboración de cálculo y distribución de personal, rotación de descansos y roles vacacionales.

**3.1.16. ACTIVIDADES:
3.1.16.1. PLANEACIÓN:**

- a) Elaborar y participar en el Diagnóstico Situacional del Departamento de Enfermería y el de la Unidad.
- b) Elaborar en base a los resultados del Diagnostico situacional del Departamento de Enfermería, programas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en beneficio del derechohabiente
- c) Elaborar planes y programas del Departamento de Enfermería en colaboración con el personal dirigente.

- d) Analizar los resultados de la atención operativa y proponer por sistemas de trabajo más dinámicos sin apartarse de las políticas institucionales
- e) Fundamentar y dar trámite a la requisición necesaria de material, equipo e instrumental
- f) Formular y establecer instrumentos de control de los recursos humanos, materiales, físicos y tecnológicos para su óptimo aprovechamiento
- g) Sugerir mecanismos de coordinación interdepartamental y servicios de la unidad, para la óptima atención del derechohabiente
- h) Seleccionar y jerarquizar los programas de capacitación y adiestramiento en función de los recursos existentes.
- i) Programar y calendarizar juntas de trabajo para la difusión y toma de acuerdos.
- j) Elaborar el presupuesto anual del Departamento de Enfermería.
- k) Elaborar y notificar al Director de la unidad, las alternativas de solución de los problemas técnicos - administrativos de enfermería.

3.1.16.2. IMPLEMENTACIÓN:

- a) Asesorar al personal supervisor en la elaboración, interpretación, difusión y aplicación de los reglamentos del Instituto, así como normas y procedimientos que emanen de la Subdirección General Médica e Instrucciones Especiales que dicte la Dirección de la Unidad
- b) Dirigir y participar en la elaboración del programa de trabajo anual y llevar a cabo.
- c) Dirigir el cumplimiento de los planes y programas del Departamento de Enfermería programados
- d) Determinar los Sistemas de Trabajo del Departamento en base a necesidades detectadas.
- e) Dirigir y participar en la elaboración del programa de capacitación y desarrollo del personal de enfermería
- f) Determinar las modalidades educativas que en cada caso específico sean más indicadas para resolver las necesidades de capacitación.
- g) Promover, coordinar y controlar la participación de enfermería en las investigaciones requeridas.

3.1.16.3. CONTROL:

h) Programar en forma conjunta con el Coordinador de Enseñanza e Investigación, las Investigaciones que se deban realizar por el servicio de enfermería.

i) Promover y dirigir juntas de trabajo y comunicar resultados de las actividades y avances realizados por el personal de enfermería.

j) Asistir a junta de Gobierno de la Unidad, analizar la problemática y proponer sugerencias, que faciliten la toma de decisiones.

k) Asistir a reuniones de trabajo que su jefe inmediato indique, para efectos del mejor desempeño del puesto y para su superación personal.

l) Establecer comunicación con el personal derechohabiente con un alto espíritu de sentido humano y de respeto a la dignidad de las personas.

a) Evaluar los resultados de la atención de Enfermería otorgada y gira las instrucciones para su corrección.

b) Vigilar y Supervisar el cumplimiento de las actividades antes señaladas

c) Supervisar las actividades de los Subjefes de enfermeras y delegar funciones ejecutivas en algunas de ellas para ser sustituida en su ausencia.

- d) Evaluar periódicamente el equilibrio entre el recurso humano y las condiciones de trabajo existente.
- e) Evaluar y seleccionar los controles del recurso humano, material, físico y tecnológico, asignado a enfermería para su óptimo aprovechamiento.
- f) Evaluar las propuestas de elaboración y actualización de manualidades de procedimientos, instructivos, reglamentos y comité para el buen funcionamiento del servicio de enfermería.
- g) Evaluar y aplicar sistemas de incentivos por mérito y/o rendimiento premios y sanciones al personal de enfermería acreedor.
- h) Evaluar y calificar permisos temporales y pases de salida del personal adscrito a su departamento.
- i) Evaluar las necesidades de formación, capacitación y adiestramiento del recurso humano.
- j) Evaluar los mecanismos de estímulo e involucrar al personal de enfermería en el logro de los objetivos Institucionales.

3.2. DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE SUBJEFE DE ENFERMERAS

3.2.1. NOMBRE DEL PUESTO:	Subjefe de Enfermeras
3.2.2. DEPENDENCIA:	I.M.S.S.
3.2.3. ADSCRIPCIÓN:	H.G.Z. C/M.F. N.4
3.2.4. UBICACIÓN:	Jefatura y Areas donde se ubica el personal de Enfermería.
3.2.5. HORARIO:	Jornada de Trabajo de ocho horas.
3.2.6 JEFE INMEDIATO:	Jefe de Enfermeras de la Unidad Médica
3.2.7. SUBORDINADOS DIRECTOS:	Enfermeras Jefe de Piso. Enfermeras Especialistas. Enfermeras Generales. Auxiliares de Enfermería
3.2.8. COORDINACIÓN CON:	Jefes de Departamento Clínicos. Jefe de Departamento de Enseñanza e Investigación. Subdirector Administrativo. Auxiliares de Diagnostico y Tratamiento. Archivo Clínico. Trabajo Médico Social. Conservación y Mantenimiento. Farmacia.

Almacén de la Unidad.
Funcionarios del I.M.S.S.

3.2.9. ATENCIÓN A:

Derechohabiente y Público.

**3.2.10. INSTRUMENTOS DE
TRABAJO:**

Roles de personal, Calculo de personal y Ausentismo, Informes, Normas, Manuales, Instructivos, Reglamentos, Rutinas, Indicadores y Programas.¹

**3.2.11. REQUISITOS DE
OCUPACIÓN:**

Nivel Académico: Título legalmente reconocido y registrado en la Dirección General de Profesionales de Licenciada de Enfermería y/o Enfermería Técnica con cursos de Administración de los servicios de Enfermería.
Experiencia Laboral: dos años como Enfermera General.

3.2.13. RESPONSABILIDADES:

Es responsable de supervisar el desempeño eficiente de las labores y las actividades que efectúe el personal a su cargo.

3.2.13. AUTORIDADES PARA:

Coordinar el desarrollo de la operación de las labores técnico-administrativas y docentes de enfermería.

I.- Vease anexo ¹

**3.2.14. FUNCIONES
GENERICAS:**

Dirigir, organizar, controlar y evaluar al personal de la unidad.

Corregir y reportar al personal que viole los reglamentos, normas e instructivos vigentes.

Colabora con la Jefe de Enfermeras en la coordinación y dirección de los servicios de enfermería.

**3.2.15. FUNCIONES
ESPECIFICAS:**

a) Sujetarse a todos los reglamentos del Instituto, así como los instructivos, normas y procedimientos que emanen de la Subdirección General Médica o instructivos especiales que dicte la Dirección o la Unidad.

b) Analizar y valorar la calidad de atención que presta al personal de enfermería de acuerdo a su categoría.

c) Solucionar los problemas que sean comunicados o notificados a quién corresponda

3.2.16. ACTIVIDADES:

3.2.16.1. PLANEACIÓN:

a) Elaborar el diagnóstico situacional del servicio de enfermería, que le compete.

b) Elaborar el programa anual de trabajo en base a las necesidades detectadas en el Diagnóstico

físicos en la realización de atención de enfermería.

d) Coordinar y participar en el adiestramiento en el uso de equipo y materiales de reciente adquisición.

e) Asesorar en la elaboración del programa anual de trabajo a la Enfermera Jefe de Piso y vigilar el cumplimiento de las actividades planeadas.

f) Participar y asesorar a la Enfermera Jefe de Piso y Enfermera encargada de Salud Comunitaria en la evaluación periódica de la actualidad de los métodos y técnicas de trabajo empleados.

g) Asesorar y apoyar a la Enfermera Jefe de Piso en el manejo y solución de conflictos que se presentan en el grupo de trabajo.

h) Asesorar a la Enfermera Jefe de Piso en la evaluación del personal de Enfermería asignado a su área de trabajo.

i) Establecer coordinación con los diversos departamentos y servicios de la unidad para agilizar la atención del paciente.

j) Vigilar el cumplimiento de los procedimientos técnicos-

administrativos en relación a los casos sépticos y de función.

k) Programar , coordinar reuniones de trabajo y comunicar resultados de las actividades y avances de trabajo de enfermería.

l) Participar, difundir y desarrollar el programa de supervisión anual estricto apegado al programa de trabajo Institucional.

m) Solucionar los problemas que le sean comunicados o notificar a quién correspondan.

n) Fomentar y propiciar las buenas relaciones humanas.

ñ) Sustituir a la Jefe de Enfermeras en su ausencia.

o) Asistir a actividades académicas y reuniones de trabajo para efectos de el mejor desempeño laboral y para su superación personal.

p) Involucrar al personal de enfermería en logro de los objetivos Institucionales.

q) Proyectar y mantener una buena imagen en beneficio propio y de la Institucional a la que representa.

1.

3.2.16.3. CONTROL:

a) Participar con la Jefe de Enfermera en el control y evaluación de los recursos humanos, materiales físicos y asignados.

b) Supervisar y evaluar en forma periódica la calidad de atención que el personal de enfermería proporcionaría al paciente a través de consultar registros de enfermería, informes de enfermería de familiares y directamente en los servicios.

c) Supervisar a la Enfermera Jefe de Piso y al demás personal responsables de servicios de enfermería.

d) Supervisar el cumplimiento de la Enfermera Jefe de Piso y Enfermera responsable de servicio en relación a la elaboración y aplicación de distribución de las actividades del personal de enfermería.

e) Supervisar los enlaces de turno.

f) Supervisar la correcta coordinación interdepartamental para la oportuna atención del paciente.

g) Supervisar el cumplimiento de la norma de control de los recursos asignados.

Supervisa y controla las dotaciones de material de curación, ropa y equipo.

i) Supervisar el uso y manejo del recetario colectivo de las diferentes áreas.

j) Supervisar y evaluar la correcta ejecución de los programas básicos del departamento.

k) Analizar los resultados de evaluación de los programas básicos y académicos y sus beneficios.

3.3. DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE ENFERMERA JEFE DE PISO

- 3.3.1. NOMBRE DEL PUESTO:** Enfermera Jefe de Piso.
- 3.3.2. DEPENDENCIA:** I.M.S.S.
- 3.3.3. ADSCRIPCIÓN:** H.G.Z. C/ M.F. N.4
- 3.3.4. UBICACIÓN:** Jefaturas de Servicios.
- 3.3.5. HORARIO:** Jornada de Trabajo de ocho horas.
- 3.3.6. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:** Subjefe de Enfermeras.
- 3.3.7. SUBORDINADOS DIRECTOS:** Enfermeras Especialistas.
Enfermeras Generales.
Auxiliares de Enfermera General.
- 3.3.8. COORDINACIÓN CON:** Jefe de Departamento Clínico.
Auxiliares de Diagnósticos y Tratamiento.
Trabajo Médico Social.
Conservación y Mantenimiento.
Farmacia.
Dietología.
Almacén de la Unidad.
- 3.3.9. ATENCIÓN A:** Derechohabientes y Público.

3.3.10. INSTRUMENTOS DE TRABAJO:

Roles de distribución de actividades, Censos de pacientes, Ordenes Clínicas, Recetario, Solicitud de las operaciones e informes.¹

3.3.11. REQUISITOS DE OCUPACIÓN:

Nivel Académico: Título legalmente reconocido y registrado en la Dirección General de Profesiones, de Licenciada de Enfermería y/o Enfermería Técnico, con curso de Administración de los servicios de Enfermería y/o Especialidad

Experiencia Laboral: dos años como Enfermera Especialista.

3.3.12. RESPONSABILIDADES:

Es responsable de la adecuada Coordinación de todo lo que compete a su servicio

3.3.13. AUTORIDAD PARA:

Coordinar el desarrollo de la operación de las labores técnico-administrativas de enfermería.

Dirigir o controlar al personal de Enfermería de su área.

Reportar al personal que viole los reglamentos, normas o instrumentos vigentes.

Reportar desperfectos de la planta física, instrumental, equipo y mobiliario de su área.

1.- Vease anexo. 1

**3.3.14. FUNCIONES
GENERICAS:**

Administrar y Coordinar las acciones propias del Servicio a su cargo.

**3.3.15. FUNCIONES
ESPECÍFICAS:**

a) Sujetarse a todos los reglamentos del Instituto, así como a los instructivos, normas o procedimientos que emanen de la Subdirección General Médica o instructivos especiales que dicte la Dirección del Hospital.

b) Difundir entre el personal, orientación, normas y rutinas que dicte la Subdirección General Médica.

3.3.16. ACTIVIDADES:

3.3.16.1. ASISTENCIALES:

a) Informar del tratamiento, evolución y procedimientos aplicados al paciente, al enlace de los diferentes turnos así como al ingreso y egreso del servicio.

b) Participar en la visita médica.

c) Recibir y transmitir las indicaciones médicas y supervisar el cumplimiento de las mismas.

d) Participar en tratamientos médico-quirúrgicos en casos específicos.

e) Orientar al paciente y familiares para que desarrollen un grado aceptable de autodirección en el cuidado de su salud.

3.3.16.2. TECNICO ADMINISTRATIVAS:

- a) Coordinar y Supervisar diariamente las actividades del personal de enfermería asignado al servicio, para verificar cumplimiento de instrucciones y procedimientos normados.
- b) Verificar puntualidad, asistencia y presentación del personal de enfermería del servicio y efectuar los registros correspondientes.
- c) Informar a la Subjefe de enfermeras del servicio los recursos humanos con que cuenta colaborar con ella en la distribución de personal de enfermería del servicio.
- d) Elaborar la distribución del trabajo del personal de enfermería del servicio en forma congruente y equitativa; y supervisar su cumplimiento.
- e) Efectuar trámites de aprovisionamiento y reaprovisionamiento de los recursos materiales necesarios para la atención de pacientes.
- f) Informar a su jefe inmediato las insuficiencias de recursos materiales y asegurar la disponibilidad de los mismos en todos los turnos.
- g) Establecer y vigilar el cumplimiento de los sistemas de control de los recursos materiales en el servicio.

- a) Supervisar la utilización racional de recursos humanos de enfermería, materiales y físicos del servicio asignado.
- i) Mantener coordinación interdisciplinaria para agilizar la atención de pacientes y mejorar la calidad de atención.
- j) Detectar y solucionar problemas en el servicio asignado y que correspondan a su nivel jerárquico.
- k) Notificar situaciones especiales a las autoridades que correspondan.
- l) Elaborar diagnóstico situacional del servicio cada año, cuando se le asigne un nuevo servicio o en casos especiales que lo requiera.
- m) Elaborar, difundir y desarrollar el programa anual del trabajo en base a la jerarquización de necesidades identificadas.
- n) Participar con el jefe (s) de departamento clínico para establecer o ajustar procedimientos técnico-administrativos pendientes a lograr eficiencia en la atención del paciente y familiar y optimizar los recursos.

ñ) Participar con la Subjefe de enfermeras en los aspectos que surjan de la aplicación de descansos, vacaciones, guardias, rotación, presupuestos, fuerza de trabajo, dotación y reaprovisionamiento de recursos, autorización de licencias, bases de entrada y salida y otras situaciones no previstas.

o) Estimular y motivar al personal de enfermería del servicio para lograr los objetivos del mismo.

p) Conducir al personal de enfermería asignado al servicio para lograr rendimiento y satisfacción.

q) Asistir a los acuerdos y reuniones de trabajo que le indique su jefe inmediato.

r) Supervisar y evaluar la participación del personal de enfermería en el proceso de la atención médica a través de las guías de supervisión.

s) Participación con la subjefe de enfermeras en la valoración de resultados de los programas desarrollados por enfermería en el servicio y de la funcionalidad de los procedimientos y métodos de trabajo.

t) Comunicar al personal de enfermería del servicio el resultado de las actividades realizadas y avances de los

programas e indicaciones y disposiciones emanados de nivel superior.

49

u) Efectuar la valoración de méritos y los sistemas internos del servicio de enfermería para evaluación del personal a su cargo.

v) Programar y dirigir reuniones de trabajo con el personal asignado a su servicio.

3.3.16.3. ENSEÑANZA:

a) Elaborar y participar en programas de introducción, capacitación y adiestramiento del personal de enfermería asignado a su servicio.

b) Asistir a los cursos, conferencia y reuniones de trabajo que le indique su Jefe Inmediato para efecto del mejor desempeño del puesto y para su superación personal.

3.3.16.4. INVESTIGACIÓN:

a) Participar en las investigaciones clínicas y administrativas y de enseñanza de enfermería que se llevan a cabo en el servicio y otras que le indique su Jefe Inmediato.

3.4. DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE ENFERMERA ESPECIALISTA

- 3.4.1. NOMBRE DEL PUESTO:** Enfermera Especialista.
- 3.4.2. DEPENDENCIA:** I.M.S.S.
- 3.4.3. ADSCRIPCIÓN:** H.G.Z. C/M.F. N.4
- 3.4.4. UBICACIÓN:** Areas. Quirófano, Pediatría y Salud Comunitaria.
- 3.4.5. HORARIO:** Jornada de ocho horas.
- 3.4.6. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:** Enfermera Jefe de Piso
- 3.4.7. SUBORDINADOS DIRECTOS:** Enfermera General.
Auxiliares de Enfermera General.
Auxiliares del servicio de intendencia.
- 3.4.8. COORDINACIÓN CON:** Personal Médico.
Jefes o encargados de servicios.
Auxiliares del Diagnostico y Tratamiento.
Jefes o encargados del servicio de almacenamiento.
Personal de Trabajo Social.
- 3.4.9. ATENCIÓN A:** Derechohabientes, público, Personal Médico, Autoridades del Instituto.
- 3.4.10. INSTRUMENTOS DE TRABAJO:** Tarjetas de Identificación.
Ordenes Médicas y Expedientes

3.4.11. REQUISITOS DE OCUPACIÓN:

Clinicos.
Solicitud de laboratorio y gabinete.
Operaciones, Interconsultas, etc.
Recetarios, Medicamentos, cuadros clínicos y registros y tratamiento de Enfermería.
Equipo Médico y Electromédico.

Nivel Académico: Título legalmente reconocido y registrado en la Dirección General de profesiones de Enfermería Técnica con curso de Posttécnico.
Experiencia Laboral: dos años como enfermera general.

3.4.12. RESPONSABILIDAD:

Es responsable ante las autoridades de la Unidad de la calidad de atención especializada de enfermería otorgada al derechohabiente.

3.4.13. AUTORIDAD PARA:

Administrar medicamentos y tratamientos que de acuerdo con su nivel técnico ordene el personal médico.

3.4.14. FUNCIONES GENERICAS:

Auxiliar de la enfermera Jefe de Piso en la coordinación y dirección de atención de enfermería de alta especialidad.

3.4.15. FUNCIONES ESPECIFICAS:

a) Aplicar las Normas Políticas, Objetivos, Programas y Procedimientos específicos emanados de la

Subdirección General Médica, Jefaturas Normativas, Delegación de la Unidad y del Servicio de la Especialidad correspondiente.

b) Mantener la comunicación, coordinación e información con el equipo responsable de la atención del paciente.

c) Participar en la capacitación, adiestramiento y actualización del personal de enfermería en los procedimientos de la especialidad, en su área de responsabilidad.

d) Participa en la elaboración de programas de enseñanza e investigación.

**3.4.16. ACTIVIDADES:
3.4.16.1. ASISTENCIALES:**

a) Recibir y entregar pacientes con información de sus tratamientos, evolución y procedimientos efectuados.

b) Elaborar o continuar el plan de cuidados especializados en base a las necesidades detectadas de los pacientes asignados.

c) Participa en los procedimientos especializados tanto preventivo, médico, quirúrgico y derechohabiente.

d) Identificar en forma permanente a pacientes que reciban cualquier tipo de atención médica, como medicamentos,

curaciones, intervenciones quirúrgicas, estudios especiales, etc.

e) Participar con el médico tratante en la visita médica a pacientes e informar de la evolución y asistencia de enfermería recibida y proporcionar el equipo y material necesario para la atención médica.

f) Cumplir las indicaciones médicas y verificar su cumplimiento.

g) Instalar al paciente equipos, aparatos o materiales de su competencia con las medidas de protección y seguridad que garanticen la atención especializada de enfermería y de libre de riesgos.

h) Participar en la detección de padecimientos transmisibles y crónico degenerativos.

i) Atención domiciliaria a los pacientes con enfermedades transmisibles y crónico degenerativos que no requieran hospitalización.

j) Participar en la detección, tratamiento y control de los contactos de enfermedades transmisibles.

k) Verificar la correcta aplicación de biológicos a la población derechohabientes.

l) Atender con rapidez y eficacia los casos de urgencias de acuerdo a los procedimientos establecidos.

m) Entrega paciente a otras áreas de la Unidad, informando sobre la identificación de los mismos, tratamientos u ordenes médicas prescrito.

n) Atender de inmediato con probidad, respeto al deceso del paciente.

3.4.16.2. TECNICO ADMINISTRATIVAS:

a) Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas, objetivos, programas y procedimientos específicos de su servicio.

b) Participar en la elaboración del diagnóstico situacional de su especialidad.

c) Reportar a la Enfermera Jefe de Piso o al Jefe inmediato superior, las condiciones de funcionalidad del equipo, aparatos, instrumental y material de la especialidad.

d) Recibir, clasificar y acomodar el material, equipo, instrumental, medicamentos y otros provenientes de los diferentes centros de distribución.

e) Mantener en condiciones optimas de seguridad, higiene y asépsia el equipo, aparatos, instrumental y materiales de

la especialidad correspondiente.

f) Revisar el reaprovisionamiento diario y suficiente de los recursos necesarios para la atención médica.

g) Participar en la determinación de materiales, ropa y otros de su especialidad.

h) Coordinar acciones con el equipo de trabajo de enfermería para proporcionar al paciente óptima atención.

i) Realizar los registros de enfermería correspondientes a su especialidad.

j) Participar en las actividades de enfermería correspondiente al comité de infecciones.

k) Realizar los tramites administrativos inherentes a su categoría.

3.4.16.3. ENSEÑANZA:

a) Orientar al paciente y familia en procedimientos específicos de su padecimiento para agilizar la reintegración al núcleo familiar y facilitar su rehabilitación, comprobar la comprensión y aplicación de procedimientos específicos en pacientes y familiar.

b) Orientar al personal profesional, técnico, docente y estudiantes de enfermería en la atención especializada del paciente.

c) Presentar y participar en revisión de casos clínicos de su especialidad de interés del personal del servicio y de otros confines de enseñanza.

d) Participar con el equipo de trabajo en la evaluación de la calidad de atención otorgada a través de los recursos de enfermería en el expediente clínico.

e) Asistir a los cursos de capacitación y actualización o reuniones de trabajo que le indique su jefe inmediato.

3.4.16.4. INVESTIGACIÓN:

a) Participar con el equipo multidisciplinario en actividades de investigación.

3.5. DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE ENFERMERA GENERAL

3.5.1. NOMBRE DEL PUESTO:	Enfermera General.
3.5.2. DEPENDENCIA:	I.M.S.S.
3.4.3. ADSCRIPCIÓN:	H.G.Z. C/M.F. N.4
3.4.4.UBICACIÓN:	Servicios de Hospitalización, Consulta Externa.
3.4.5. HORARIO:	Jornada de ocho horas.
3.4.6. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Enfermera Especialista.
3.5.7. SUBORDINADOS DIRECTOS:	Auxiliares de Enfermera General. Auxiliares del servicio de intendencia adscripto al servicio.
3.5.8. COORDINACIÓN CON:	Personal Médico. Jefes o encargado de servicios. Auxiliares del Diagnóstico y Tratamiento. Jefes o Encargados del servicio de alimentación. Personal de recepción. Personal de Trabajo Social.
3.5.9. ATENCIÓN A:	Derechohabientes, público, personal medico, autoridades del Instituto.

3.5.10. INSTRUMENTOS DE TRABAJO:

Cuadro Clínico, Registro y Tratamiento de Enfermería y ordenes Médicas.
Lista de dietas y vales de fórmulas.
Solicitud de interconsultas, de laboratorio y gabinete, de intervención quirúrgica.
Ordenes de transfusión sanguíneas.
Expediente clínico.
Hoja de control de líquidos.
Recetario y medicamentos.
Requisiciones de material y equipo.
Ropa.
Pacientes.

3.5.11. REQUISITOS DE OCUPACIÓN:

Nivel Profesional: Título legalmente reconocido y registrado en la Dirección General de Profesiones, de Enfermería Técnica.
Experiencia Laboral: mínima de un año.

3.5.12. RESPONSABILIDADES:

Es responsable ante un jefe inmediato de sus deberes y de las actividades del personal a su cargo.

3.5.13. AUTORIDAD PARA:

Administrar medicamentos a tratamientos que de acuerdo a su nivel técnico ordene el personal medico.
Sugerir a su jefe inmediato soluciones de los problemas técnico-administrativo del servicio de enfermería

Orientar sobre técnicas de enfermería al personal a su cargo.

**3.5.14. FUNCIONES
GENERICAS:**

Otorgar atención de enfermería, oportunas, con calidad, cortesía y alto sentido humano.

**3.5.15. FUNCIONES
ESPECIFICAS:**

a) Aplicar las normas, políticas, objetivos y programas emanados de la Subdirección General Médica, Jefatura Normativas y procedimientos específicos de la dirección de la unidad.

b) Mantener la comunicación, coordinación, información con el equipo responsable de la atención del paciente.

c) Participa en la capacitación, adiestramiento del personal auxiliar de enfermería y de diversas áreas de la salud.

d) Participa en estudios de investigación que se le asigne.

**3.5.16. ACTIVIDADES:
3.5.16.1. ASISTENCIALES:**

a) Recibir y entregar a los pacientes asignados con información completa y oportuna para la continuidad de la atención de enfermería.

b) Elaborar; aplicar y verificar el cumplimiento del plan de cuidados a seguir en cada paciente.

- c) Pasar visita con el medico tratante e informar acerca de los pacientes y asistirlos con material y equipo necesario.
- d) Cumplir con la terapéutica medica quirúrgica indicada de acuerdo a normas establecidas.
- e) Orientar a pacientes y familiares en relación a programas de acuerdo a su padecimiento.
- f) Canalizar y mantener venas, catéteres, sondas, cánulas desechables, cuando así sea prescrito.
- g) Instalar aparatos a pacientes, de acuerdo a prescripciones médicas.
- h) Asistir al medico en las curaciones al paciente.
- i) Realizar control de líquidos a pacientes.
- j) Participar en la toma de productos para el laboratorio y gabinete.
- k) Proporcionar educación higienico-dietético a pacientes.
- l) Actuar de inmediato y con seguridad en casos de emergencia.
- m) Asistir al medico en procedimientos médico-quirúrgicos al paciente.
- n) Acompañar al enfermo durante el traslado cuando el caso lo requiera.

**3.5.16.2.TÉCNICO
ADMINISTRATIVAS:**

- a) Participar en el recibo y entrega de turno de equipo, ropa, medicamentos, papelería y material de consumo de acuerdo a las normas establecidas.
- b) Recibe y entrega fondos fijos de equipo, material de consumos, instrumental y medicamentos.
- c) Efectuar con oportunidad el canje de material, equipo, instrumental y ropa quirúrgica.
- d) Efectuar registros de enfermería en documentos específicos del área.
- e) Informar a la efe de piso y/o Jefe inmediato de los aspectos relevantes en la atención del paciente.
- f) Realizar transmite administrativos correspondientes, ingresos, egresos, traslado y visita médica.
- g) Verificar y anotar dietas y fórmulas prescritas a los pacientes.
- h) Actualiza dotación de medicamentos de botiquines de fondos fijos.
- i) Verificar vigencia de esterilización de material y equipo e instrumental.
- j) Informar a la Jefe de Piso o Jefe Inmediato, extravíos y desperfectos del material, equipo e instrumental.
- k) Asistir a reuniones programadas por sus autoridades de Enfermería .

- l) Participar con la Jefe de Piso y/o Jefe Inmediato en la elaboración, desarrollo de planes y programas de trabajo.
- m) Actuar con probidad y respeto en la atención directa al cadáver.

3.5.16.3. ENSEÑANZA:

Asistir a cursos, eventos científicos y reuniones de trabajo que le indiquen las autoridades correspondientes para superación profesional y personal.

- b) Participar en programas de educación, para la salud a pacientes y familiares.
- c) Elaborar material didáctico necesarios para impartición de programas de capacitación para el personal derechohabiente.
- d) Participar en la revisión y presentación de estudios de caso.

3.5.16.4. INVESTIGACIÓN:

- a) Intervenir en los estudios de investigación propios del servicio de enfermería.

3.6. DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE AUXILIAR DE ENFERMERÍA

- 3.6.1. NOMBRE DEL PUESTO:** Auxiliar de Enfermera General
- 3.6.2. DEPENDENCIA:** I.M.S.S.
- 3.6.3. ADSCRIPCIÓN:** H.G.Z. C/ M.F. N. 4
- 3.6.4. UBICACIÓN:** Servicio de Hospitalización y Consulta Externa.
- 3.6.5. HORARIO:** Jornada de ocho horas.
- 3.6.6. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:** Enfermera General.
- 3.6.7. COORDINACIÓN CON:** Personal de servicios Básicos.
- 3.6.8. ATENCIÓN A:** Derechohabientes, público, personal medico y autoridades del Instituto.
- 3.6.9. INSTRUMENTOS DE TRABAJO:** Formas específicas de C.E.Y.E.
Cuadro clínico, registro y tratamiento de enfermería.
Registros en libretas correspondientes.
Equipo y mobiliario.
Ropa.
Pacientes.
Material de curación.

**3.6.10. REQUISITOS
DE OCUPACIÓN:**

Nivel Académico: Certificado de educación secundaria o prevocacional. Certificado expedido por una Institución reconocida que acredite el curso de Auxiliar de Enfermera con duración mínima de diez meses

3.6.11. RESPONSABILIDAD:

Le corresponde desempeñar en forma eficiente sus deberes y funciones.

**3.6.12. FUNCIONES
GENÉRICAS:**

Colabora y/o interviene en la recepción, atención, exploración, entrega y traslado del paciente a los diferentes departamentos de diagnóstico y tratamiento.

**3.6.13. FUNCIONES
ESPECÍFICAS:**

- a) Proporciona atención directa a pacientes asignados a su cuidado.
- b) Educa al paciente y familiares sobre promoción de la salud, de acuerdo a los programas institucionales.
- c) Informa verbalmente a su jefe inmediato superior novedades, desviaciones y/o anomalías ocurridas durante el desarrollo de su jornada laboral.
- d) colabora en el manejo y control de los recursos físico y materiales.

3.6.14. ACTIVIDADES

3.6.14.1. ASISTENCIALES:

- e) Atiende al personal y derechohabientes que soliciten material, equipo, ropa e instrumental para el cumplimiento de indicaciones medicas.
- f) Participa en coordinación con personal directivo de enfermería en el programa de salud al personal.
- g) Participa activamente en los programas prioritarios de la institución.
- h) Participa en la elaboración y actualización del diagnostico de salud de la población amparada

- a) Proporciona cuidados generales y especificos de enfermería a los pacientes hospitalizados bajo su responsabilidad.
- b) Orientar y presentar al paciente a su ingreso en el servicio con el personal y demás pacientes, colocar tarjeta de identificación del paciente en la cabecera de la cama.
- c) Aplicar las medidas necesarias de protección y seguridad al paciente en todo procedimiento que se le realiza.
- d) Auxiliar al medico y al personal profesional de enfermería en el tratamiento médico-quirúrgico del paciente: exploraciones, curaciones,

inyecciones, vigilancia de venoclisis, ministración de medicamentos y otros.

e) Participar en la visita medica y actualización de indicaciones para su oportuno cumplimiento.

f) Realiza procedimientos de toma de signos vitales y somatometría de acuerdo a indicaciones médicas.

g) Auxiliar en la preparación del paciente a su egreso, entregándolo a la asistente médica del piso o admisión.

h) Atiende e informar al derechohabiente acerca de las acciones a recibir en los servicios de hospitalización, medicina preventiva y consulta externa.

l) Colaborar en la aplicación de productos biológicos, antibióticos y antimicrobianos para tratamientos epidemiológicos.

j) Participar en la detención y valoración de paciente que ameriten atención de urgencias.

k) Intervenir en la ejecución de procedimientos específicos tales como: amortajamiento de cadáveres, recolección de muestras y especímenes para envío oportuno al laboratorio y otros.

l) Participar en actividades

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

correspondientes a enfermería en el comité de infecciones.

m) Corroborar que el personal de intendencia mantenga limpia la unidad del paciente.

n) Participación en la evaluación de la calidad de la atención al paciente.

**3.6.14.2. TÉCNICO
ADMINISTRATIVAS:**

a) Realizar su plan de trabajo de acuerdo a actividades asignadas y necesidades específicas de los pacientes.

b) Recibir y entregar por turno material, equipo, ropa, medicamentos y papelería de acuerdo a las normas establecidas, registrar datos en los controles correspondientes.

c) Recibir, clasificar y acomodar el material, equipo, instrumentos, ropa, papelería y medicamentos provenientes de los diferentes centros de distribución.

d) Procesar y elaborar los distintos tipos de material de curación y ropa, incluyendo el de canje, así como los diversos equipos instrumental y otros de acuerdo a la especialidad.

e) Recibir y recabar información de los servicios acerca de la calidad de los materiales y equipos utilizados y lo notifica a la Enfermera Jefe o

Responsable del servicio.

- f) Recoger de la central de la central de equipo y esterilización el material y equipo necesario para la consulta medica, verificando su funcionalidad del mismo y lo traslada al consultorio y/o servicio.
- g) Revisar el consultorio y mobiliario, supervisar el aseo y funcionalidad de los mismos, notifica las irregularidades encontradas a su Jefe Inmediato.
- h) Integral en el consultorio: material y equipo, ropa y papeleria necesarias para otorgar la consulta medica.
- i) Revisar que las fechas de esterilización estén vigentes en caso contrario es responsable de la reesterilización de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- j) Recabar expedientes de los pacientes citados de primera vez o subsecuentes de los que requieran interconsulta urgente.
- k) Recoger al finalizar la consulta el expediente y devolverlo al asistente medica al consultorio correspondiente.
- l) Ordenar al termino de su jornada el área de trabajo y verificar que el equipo utilizado este en condiciones optimas de funcionalidad; en caso contrario lo

informa a su Jefe inmediato superior.

m) Participar en la evaluación de la atención de enfermería a través del expediente clínico.

3.6.14.3. ENSEÑANZA:

a) Asistir a los cursos, eventos científicos y reuniones de trabajo que le indique el Instituto para efectos de mejorar el desempeño del puesto y a su vez la superación personal.

b) Participar en los programas de promoción de la salud y prevención de las enfermedades.

c) Adiestrar al paciente y familiar sobre técnicas y procedimientos de enfermería relacionados a su padecimiento, para integrarlo a su núcleo familiar.

d) Participar activamente en el desarrollo de los programas institucionales.

3.6.14.4. INVESTIGACIÓN:

a) Participar en programas de investigación propios del departamento de enfermería que se le asignen.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

El presente Manual de Organización y Funcionamiento del Departamento de Enfermería del Hospital General de Zona C/M.F. N.4 I.M.S.S. de Ciudad del Carmen Campeche tiene como propósito fundamental plantear expectativas de solución con base en la problemática detectada y de esta manera contribuir al mejoramiento y máximo aprovechamiento de los factores humanos, precisando las funciones de cada unidad administrativa y coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas.

Se espera que este Manual de Organización cumpla con la función de proporcionar una visión clara de la Estructura Organizacional del Departamento de Enfermería.

Una vez Autorizado el manual de Organización y Funcionamiento es necesario su difusión, distribución y accesibilidad para propiciar el conocimiento y el buen uso por el personal de enfermería y por ende incrementar la calidad de atención de enfermería al servicio del derechohabiente.

Se recomienda su revisión y actualización periódica, con la finalidad de enriquecernos y adecuarlo a las nuevas situaciones.

GLOSARIO

1.- **ANÁLISIS DE PUESTO:** Es un reporte escrito ordenado y sistematizado del contenido real de un puesto dentro de la estructura de organización, de las funciones, actividades y responsabilidades que le son propias y las condiciones requeridas de preparación capacidad para su desarrollo o realización.

2.- **DIAGNOSTICO SITUACIONAL:** Es un proceso de exploración e investigación que permite el análisis de la situación en que se encuentra una institución, departamento o servicio y que afecta el desarrollo de los procedimientos o sistemas de trabajo.

3.- **LÍNEAS DE AUTORIDAD:** Indican en forma descendente hacia donde fluye la autoridad.

4.- **NIVELES JERÁRQUICOS:** Organización de personas por categorías en relación a subordinación.

5.- **ORGANIGRAMA:** Es la representación gráfica de la estructura de organización interna, de niveles jerárquicos, delimita funciones y coordinación entre los diversos puestos.

6.- **PLANTILLA:** Documento que contiene el numero total de plazas autorizadas en el Departamento de Enfermería.

BIBLIOGRAFÍA

- Albarran y Mata. Proceso de Atención de Enfermería. UNAM, México, 1996. 140 pág.
- Atkinson y Murray. Proceso de Atención de Enfermería. Editorial Moderno, México, 1993. 141 pág.
- Balderas, Ma. de la Luz. Administración de los Servicios de Enfermería. 3ra. Edición. Editorial MC Graw Hill, México. 1996. 257 pág.
- Balseiro Almarío. Principios de Administración. 2da., Edición. Editorial Prado, México, 1996. 196 pág.
- Balseiro Almarío. Administración de los Servicios de Enfermería. Editorial Prado, México, 1996. 182 pág.
- Balseiro Almarío. Investigación en Enfermería. Editorial Prado, México, 1996. 170 pág.
- Balseiro Almarío. Manual de Organización de Enfermería. Editorial Prado, México, 1996. 190 pág.
- Barquín, Manuel. Administración de Hospitales. 6ta. Edición. Editorial MC. Graw. Hill, México, 1992. 836 pág.
- Canales y Alvarado e AT. Metodología de la Investigación. 10ma. Edición. Editorial Noriega, México, 1996. 328 pág.
- Diamond, S. Como preparar Manuales Administrativos. Editorial Interamericana, CIES., México, 1988. 191 pág.
- Fuller, J. R. Instrumentación Quirúrgica. 2da. Edición. Editorial Médica Panamericana. México 1988. 672 pág.
- González Rodríguez. Legislación en Enfermería. Editorial Trillas, México, 1992. 128 pág.
- Instituto Mexicano del Seguro Social Instructivo Operativo de Jefes y Subjefes de Enfermeras. Subdirección General Médica, México 1985. 28 pág.

- Koontz, Harold. Elementos de Administración. 5ta. Edición, Editorial MC. Graw Hill, México, 1993. 639 pág.
- Laris C. F. Administración Integral. 7ma. Edición Editorial CECSA. México 1987. 330 pág.
- Larios y Martínez. Seminarios de Tesis. 3ra. Edición. UNAM, México, 1994. 248 pág.
- OPS, CIESS. Administración de los Servicios de Enfermería. Organización Panamericana de la salud, México, 1992. 242 pág.
- Pérez Álvarez J. J. Evaluación Médica. Bol. Méd. IMSS. 1997. 112 pág.
- Reyes, P. Agustín. Administración de Empresas. 5ta Edición, 2da. Parte. Editorial Limusa, México, 1990. 392 pág.
- Reyes, P. Agustín. Administración del Personal. 2da. Parte. 13va. Reimpresión, Editorial Limusa, México, 1980. 739 pág.
- Reyes, Ponce. Análisis de Puesto. 10ma Edición, Editorial Limusa, México, 1990. 61 pág.
- Rodríguez, J. Como Elaborar y Usar Manuales Administrativos. 3ra. Edición, Editorial, ECASA, México, 1995. 170 pág.
- Simms, L.m.Price. Administración de los Servicios de Enfermería. Editorial, Interamericana, México, 1986. 410 pág.
- Rojas, S. Raúl. Guía para Realizar Investigaciones Sociales. 7ma. Edición, Editorial, Plaza y Valdés, México, 1991. 286 pág.
- Terry, George. Principios de Administración. Edición, Editorial CECSA, México, 1984. 699 pág.
- Terry, Frabklin. Principios de Administración. Edición, Editorial Continental, México, 1985. 747 pág.

(ANEXO 1)

INSTRUMENTO DE TRABAJO ADMINISTRATIVO

CONCEPTOS:

- 1.- **Análisis de puesto:** es un reporte escrito, ordenado y sistematizado del contenido real de un puesto dentro de la estructura de organización, de las funciones, actividades y responsabilidades que le son propias y las condiciones requeridas de preparación y capacidad para su desarrollo o realización.
- 2.- **Calculo de personal:** es una operación que se realiza con el propósito de establecer en forma cuantitativa las personas necesarias para ejercer determinados puestos.
- 3.- **Calculo de ausentismo:** es el calculo de personal que prevee las personas necesarias en el caso de ausentismo.
- 4.- **Calculo de material y equipo:** es la investigación cuantitativa de los requerimientos del material y equipo necesario para proporcionar atención médica al paciente.
- 5.- **Descripción de puesto:** es el documento en el cual se consigna n las funciones, relaciones, jerarquías, requisitos y percepciones al puesto.
- 6.- **Diagnostico situacional:** es un proceso dinámico de exploración e investigación que permite el análisis y correlación de los factores determinantes que afectan el desarrollo de los procedimientos o sistemas de trabajo.

- 7.- Evaluación de la calidad de atención:** es la medición de los resultados pasados y presentes en relación a los esperados ya sea parcial o integralmente con la finalidad de modificar, afilar, mejorar y formular nuevos planes.
- 8.- Informes:** es la presentación de datos y cifras en forma ordenada y significativa para la toma de decisiones.
- 9.- Instructivos:** descripción de normas o procedimientos en forma clara y concisa.
- 10.- Manuales:** documento que concentran sistemáticamente los elementos administrativos con un fin.
- 11.- Normas:** señalamientos de observación general que se establecen para normar la conducta en sentido positivo.
- 12.- Presupuesto:** es un plan de acción expresado en términos financieros.
- 13.- Programas:** son planes de acción en donde se especifican objetivos y secuencias de operaciones y se determina el tiempo requerido para su ejecución.
- 14.- Procedimientos:** conjuntos de actividades que guían las acción operativas.
- 15.- Reglamentos:** son señalamientos imperativos sujetos a sanción en caso de no ser aplicados.
- 16.- Roles:** representación gráfica de las actividades, distribución y asistencia de personal.
- 17.- Evaluación y revisión de programas:** técnica cuantitativa que permiten encontrar el camino más corto en la realización de un proyecto.