



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MEXICO**

**ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE  
SAN LUIS POTOSI**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA**

**PRESENTA :**

**BULMARO MARTÍNEZ COLMENERO**

Con la asesoría académica de la maestra:

**LIC. EN ENF. MA. DE LOS ANGELES GARCIA ALBARRAN**

**Rioverde, S.L.P.  
1999**

**TESIS CON  
FALSA ORIGEN**

27-1631



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

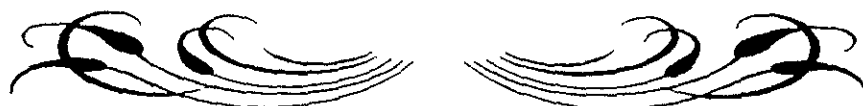
Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

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.

**MANUAL DE ORGANIZACION  
DEL DEPARTAMENTO  
DE ENFERMERIA  
DEL HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE, S.L.P.**

Elaboró :

Enf. Bulmaro Martínez Colmenero  
Estudiante de Licenciatura en enfermería y Obstetricia  
Sistema de Universidad Abierta  
Generación 1996 - 1997



SECRETARIA DE SALUD  
SERVICIOS DE SALUD DE SAN LUIS POTOSI  
HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE  
" Hospital Amigo del Niño y de la Madre "

---

Dr. Ignacio Gama esquina carretera a San Ciró de Acosta  
Tel. (487) 2-14-00 y 2-14-01 Fax (487) 2-14-00  
e mail : hgrv\_ssa@sanluis.podernet.com.mx  
Rioverde , S.L.P., México  
Enero de 1999

**DIRECTORIO**

**SECRETARÍA DE SALUD**  
**SERVICIOS DE SALUD DE SAN LUIS POTOSÍ**

**NIVEL CENTRAL**

**Dr. Fernando Toranzo Fernández**  
Director General de los Servicios de Salud  
de San Luis Potosí

**Dr. Francisco Javier Posadas Robledo**  
Director del Área de Servicios de Salud  
a nivel central.

**UNIDAD OPERATIVA**

**Dr. Mario J Flores Tablada**  
Director del Hospital General  
de Rioverde.

**Dr. Edmundo Méndez Santillán**  
Subdirector del Hospital General  
de Rioverde.

**Enf. Bulmaro Martínez Colmenero**  
Jefe del Departamento de Enfermería  
del Hospital General de Rioverde.



**ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y  
OBSTETRICIA.**

**Lic. Susana Salas Segura**  
Directora

**Lic. Severino Rubio Domínguez**  
Jefe de la División SUA

**Lic. Enf. Ma. de los Angeles García Albarran**  
Coord. de la carrera de Lic. en Enfermería y Obstetricia

**Lic. Enf. Ma. Magdalena Miranda Herrera**  
Escuela de Enfermería Cruz Roja Mexicana,  
Delegación S.L.P. Asesor de subsección.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A los maestros :**

Lic. Enf. Rosa Ma. Lerma Jasso  
Lic. Enf. Sara Esther Tellez Ortíz  
Lic. Enf. Severino Rubio Domínguez  
Lic. Enf. Ma. de los Angeles García Albarrán

Por su asesoría y revisión académica y a la vez miembros del jurado No. 2, para sustentar el examen profesional y obtener el grado de Licenciado en Enfermería y Obstetricia.

A la Lic. Enf. Ma. Magdalena Miranda Herrera.

Maestra y Directora de la Escuela de Enfermería de la Cruz Roja Mexicana,  
Delegación San Luis Potosí.

Por su asesoría y apoyo en la estructuración de éste trabajo.

## DEDICATORIAS

A mi esposa e hijos

Martha Elena, Oziel, Israel y  
Montserrat, por su comprensión y  
carino.

A mis padres y hermanos,  
especialmente a mi madre por su  
infinito e incondicional apoyo.

A Mónica Isabel Castro Sánchez  
por su asesoría y apoyo.

## CONTENIDO

	Página
INTRODUCCION	1
BASE LEGAL	2
OBJETIVOS DEL MANUAL	3
RECOMENDACIONES PARA EL USO DEL MANUAL	4
<b>Capitulo 1</b>	
<b>PLANEACION</b>	
1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DEL HOSPITAL	6
1.2 CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA.	13
1.3 OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO	16
1.4 FILOSOFIA	17
1.5 MISION	18
1.6 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO	19
1.7 POLITICAS	20
1.8 NORMAS GENERALES	22
1.9 REGLAMENTO INTERNO	
1.9.1 De jornada de trabajo, horario, descanso y vacaciones.	24
1.9.2 De uniforme	34
1.9.3 De conducta observada en la unidad.	40
<b>Capitulo 2</b>	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	
2.1 ESTRUCTURA ORGANICA DEL DEPARTAMENTO	42
2.2 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	44
2.3 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO	45
2.4 RECURSOS FISICOS	
2.4.1 Área de Consulta Externa	46
2.4.2 Área de Hospitalización	49
2.4.3 Área de Tococirugía	52
2.4.4 Área de Urgencias Médicas	54
2.5 RECURSOS MATERIALES	
2.5.1 Mobiliario, equipo e instrumental	56
2.5.2 Material de consumo (CENDIS)	58

<b>2.6 RECURSOS HUMANOS</b>	
2.6.1 Reclutamiento de personal	61
2.6.2 Selección de personal	61
2.6.3 Capacitación y desarrollo	63
2.6.4 Plantilla de personal	70
2.6.5 Distribución de personal por turno y por servicio	71
2.6.6 Distribución de personal por puesto y turno	72
2.6.7 Distribución de personal por nivel de preparación	73
<b>2.7 PLAN DE DISTRIBUCION DE PERSONAL</b>	<b>74</b>
<b>2.8 DESCRIPCION DE PUESTOS</b>	
2.8.1 Jefe del Departamento de Enfermería	78
2.8.2 Coordinador de Enseñanza en Enfermería	83
2.8.3 Enfermera supervisora	87
2.8.4 Enfermera Jefe de Sala	92
2.8.5 Enfermera Especialista	97
2.8.6 Enfermera General	101
2.8.7 Auxiliar de Enfermería	105
<b>2.9 RELACIONES DE COORDINACION DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA</b>	
2.9.1 Con el Cuerpo Médico	110
2.9.2 Con Servicio de Alimentación	114
2.9.3 Con Trabajo Social	117
2.9.4 Con Archivo Clínico	122
2.9.5 Con Laboratorio Clínico	126
2.9.6 Con Rayos X	129
2.9.7 Con Lavandería	130
2.9.8 Con Servicio de Administración (caja)	132
2.9.9 Con Mantenimiento e Intendencia	133

### **Capítulo 3**

#### **DIRECCION**

<b>3.1 SISTEMA DE TRABAJO DE ENFERMERÍA</b>	<b>136</b>
<b>3.2 ENLACE Y ENTREGA DE TURNO DEL PERSONAL</b>	<b>140</b>
<b>3.3 MOTIVACION DEL PERSONAL</b>	<b>142</b>
<b>3.4 AUTORIDAD</b>	<b>145</b>
<b>3.5 COMUNICACIÓN</b>	<b>146</b>
<b>3.6 SUPERVISION</b>	<b>151</b>



## **Capítulo 4**

### **CONTROL**

4.1 PARÁMETROS PARA EVALUAR EL NIVEL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO.	157
4.2 CONTROL DE PERSONAL	
4.2.1 Sistemas de evaluación mensual	162
4.2.2 Rol de asistencias	167
4.2.3 Rol de vacaciones	168
4.2.4 Tarjeta de asistencia	168
4.2.5 Expediente personal	171
5. INSTRUCCIONES PARA LA ACTUALIZACION DEL MANUAL	175
6. GLOSARIO DE TERMINOS	176
7. BIBLIOGRAFIA	180
8. ANEXO	
Permiso del autor para copiar el trabajo.	182

## INTRODUCCION

El Departamento de Enfermería es un elemento esencial del hospital como unidad de atención médica de segundo nivel.

Como tal es el responsable de proporcionar el cuidado directo y permanente a los pacientes atendiendo las normas de calidad de la institución y de actuar como coordinador con el resto de los servicios para su mejor atención.

Tomando en cuenta que el Departamento de Enfermería como en cualquier hospital maneja aproximadamente el 50% del total de la plantilla de los trabajadores. Se ha elaborado este manual que como instrumento administrativo, permita conocer de manera integral la organización del departamento, a fin de orientar a su personal y al de otros servicios interesados en la administración del servicio de enfermería.

Para facilitar la comprensión de los aspectos de organización del departamento, la información del manual se ha conjuntado por capítulos, basados en el modelo del proceso administrativo en sus cuatro etapas.

En el capítulo 1 (Planeación), se incluyen las premisas de planeación del Departamento de Enfermería como : Objetivos, misión, políticas, normas, etc.

En el capítulo 2 (Organización), agrupa en forma ordenada los aspectos de organización del departamento como: Estructura orgánica, plantilla, descripción de puestos y relaciones de coordinación.

En el capítulo 3 (Dirección), se describe el proceso de integración del personal, sistema de trabajo, entorno motivacional, tipos de autoridad, etc.

En el capítulo 4 (Control), hace referencia a los sistemas de evaluación y control que existen en el departamento.

El manual se elaboró lo más apegado a la realidad del Departamento de Enfermería de este hospital, seguramente habrá situaciones idealistas y por otro lado omisiones de información, pero este servirá de base y podrá ser actualizado y mejorado de acuerdo al momento.

## BASE LEGAL

### LEYES :

*LEY GENERAL DE SALUD*. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 7 de Febrero de 1984, con reforma el 14 de Junio de 1991.

En su artículo 3º, fracción I señala que es materia de Salubridad General : La organización, control y vigilancia, de la prestación de servicios y de establecimientos de salud.

Fracción VII. La organización, coordinación y vigilancia del ejercicio de actividades profesionales, técnicas y auxiliares para la salud.

Artículo 13, apartado B, fracción I, establece que es competencia de las autoridades federativas como autoridad local, organizar, operar, supervisar y evaluar la prestación de los Servicios de Salubridad General (1)

### REGLAMENTOS :

- *REGLAMENTO Interior de la Secretaría de Salud*. Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 31 de diciembre de 1992.

Capítulo II, Artículo 5º, Fracción XIV, que establece como atribuciones del Secretario de Salud, a probar y ordenar la publicación de los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público.

Capítulo VI, Artículo 21, Fracción X, que establece como competencia de la Dirección General de Programación, Organización y presupuesto ; para emitir los lineamientos para la elaboración de manuales y procedimientos técnicos - administrativos.

(1) Ley General de Salud, décimo tercera edición, Porrúa, México, 1996, p. 2 - 5

## OBJETIVOS DEL MANUAL

### **GENERAL :**

Contar con un Instrumento Técnico Administrativo que contemple los aspectos de organización y funcionamiento general del Departamento de Enfermería del Hospital General de Rioverde, a fin de orientar y guiar al personal de los servicios, así como a otro personal interesado en la administración del departamento.

### **ESPECIFICOS :**

- Fortalecer la organización y funcionamiento del Departamento y los Servicios de Enfermería.
- Establecer un instrumento que sirva como base para la selección, inducción, promoción y capacitación del personal de enfermería.
- Disponer de normas que apoyen la supervisión y evaluación del personal de Enfermería en los servicios de atención médica del hospital.
- Contar con criterios que orienten al personal pasante de enfermería en formación y alumnos de las escuelas de enfermería que solicitan el campo clínico.

## **RECOMENDACIONES PARA EL USO DEL MANUAL**

- Proporcionar un ejemplar del manual de organización al personal dirigente de enfermería del nivel central.
- Disponer de un manual de organización en todos y cada uno de los servicios donde labore enfermería, así como en los archivos de la dirección, departamento y biblioteca del hospital.
- Utilizar el manual como una guía para la evaluación, capacitación y asignación de funciones del personal de enfermería.
- Colocar el manual en un lugar fijo y accesible, de tal manera, que pueda ser consultado en todo momento por el personal de enfermería de la unidad.
- Evaluar el contenido del manual después de seis meses de haberse iniciado su aplicación con la finalidad de incorporar sugerencias que permitan su actualización.
- Dar a conocer a la dirección del hospital, así como al personal supervisor y operativo los resultados y modificaciones realizadas al manual, como resultado de su evaluación.

## Capitulo 1

# PLANEACION

## 1.1. ANTECEDENTES HISTORICOS DEL HOSPITAL

El Hospital General de Rioverde inició su funcionamiento el 27 de Abril de 1981 y fue inaugurado oficialmente el día 19 de Mayo del mismo año, por el entonces Presidente de la República Lic. José López Portillo ( fig. 1.1 ).

Se inició como un hospital modular de 33 camas de capacidad, de estructura horizontal, fue construido conforme a las políticas existentes del programa de extensión de cobertura, en el que se pretendía construir hospitales modelos de ésa capacidad en servicios de control sanitario, medicina preventiva y promoción de la salud, brindando fundamentalmente una atención programada y no precisamente de urgencia. Sin embargo, al desaparecer el programa y establecerse las políticas del Sector Salud por niveles de atención, el hospital pasó a constituir una unidad de atención de segundo nivel.



Figura 1.1  
Entrada principal Hospital General de Rioverde

Su ubicación en la ciudad de Rioverde, es en la calle Dr. Ignacio Gama esquina con la carretera a San Ciro hacia el sur de la ciudad, contando con buena comunicación con el resto de la población. El tiempo al centro de la ciudad es de 15' en vehículo.

Su cobertura abarca los municipios de la Jurisdicción Sanitaria núm. 4 y algunas poblaciones de los estados de Querétaro y Guanajuato; brinda atención a población abierta, aunque fundamentalmente a la carente de seguridad social y de bajos recursos económicos (fig. 1.2).

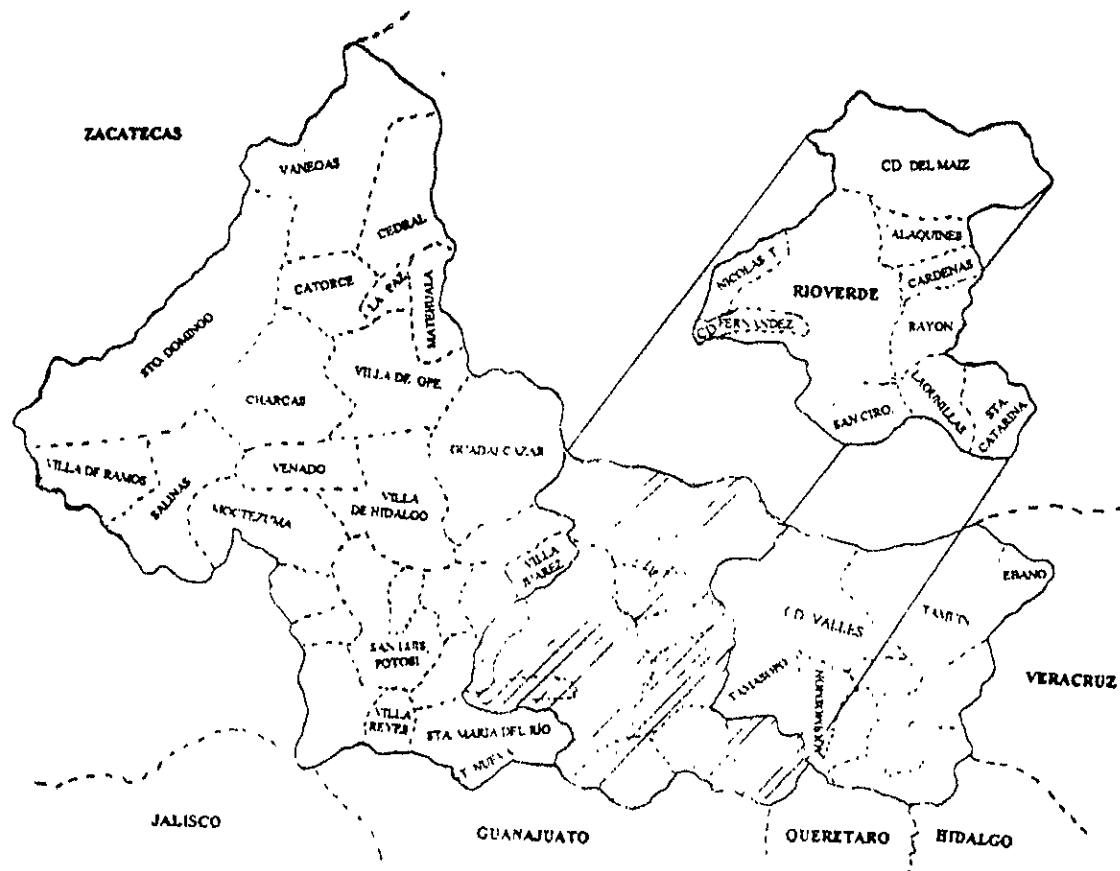


Figura 1.2  
Área de influencia del Hospital General de Rioverde



De acuerdo con la clasificación de hospitales de Fajardo Ortiz, el de Rioverde se puede definir de la siguiente manera :

- Es **general** porque cuenta con las cuatro especialidades básicas.
- Es **pequeño** por su número de camas.
- Es **horizontal** por su arquitectura.
- Es **abierto** porque atiende a pacientes de diferente nivel socioeconómico.
- Es **gubernamental** por su dependencia económica.
- Es **regional** por su localización geográfica.
- Es de **estancia corta** por su promedio días estancia, menor de 15 días. (2)

Siendo un hospital de segundo nivel cuenta con las cuatro especialidades básicas, por ampliación del mismo en 1995, actualmente tiene una capacidad de 42 camas censables y 11 no censables.

Tomando en cuenta su estructura funcional el hospital ofrece los siguientes servicios :

### SERVICIOS MEDICOS Y ESPECIALIDADES

- |                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| - Gineco-Obstetricia        | - Pediatría                    |
| - Medicina Interna          | - Cirugía General              |
| - Ortopedia y Traumatología | - Dermatología                 |
| - Psiquiatría               | - Cardiología                  |
| - Otorrinolaringología      | - Planificación Familiar       |
| - Consulta Prenatal         | - Consulta General             |
| - Medicina Preventiva       | - Clínica de Lactancia Materna |

(2) Guillermo Fajardo Ortiz. Atención médica, teoría y práctica administrativa. La Prensa Médica Mexicana, México, 1983, p. 425

### SERVICIOS AUXILIARES DE :

#### a) Diagnóstico

- Electrocardiografía
- Endoscopía
- Rayos X
- Laboratorio Clínico
- Ultrasonido

#### b) Tratamiento

- Anestesiología
- Urgencias Médico Quirúrgicas
- Unidad Tocoquirúrgica
- Banco de sangre
- Inhaloterapia
- Banco de leche Materna
- Laparoscopia
- UDATHOS

### SERVICIOS PARAMEDICOS :

- Enfermería
- Trabajo Social
- Dietética
- Farmacia
- Archivo Clínico

### SERVICIOS ADMINISTRATIVOS :

- Administración
- Compras
- Caja
- Recursos Humanos

### SERVICIOS GENERALES :

- Mantenimiento
- Intendencia
- Vigilancia
- Ambulancias
- Incinerador
- Lavandería
- Jardinería
- Transportes
- Mortuorio

### OTROS :

- Biblioteca
- Hemeroteca
- Albergue

El hospital se incorporó a la iniciativa de "Hospital Amigo del Niño y de la Madre" en el año de 1993 y a partir de ésta fecha se inicio un trabajo intenso de capacitación, en el personal de los diferentes servicios y departamentos, gracias al esfuerzo de todo el personal para Agosto de 1995, el hospital había obtenido su reconocimiento internacional como "Hospital Amigo del Niño y de la Madre" (fig. 1.3)

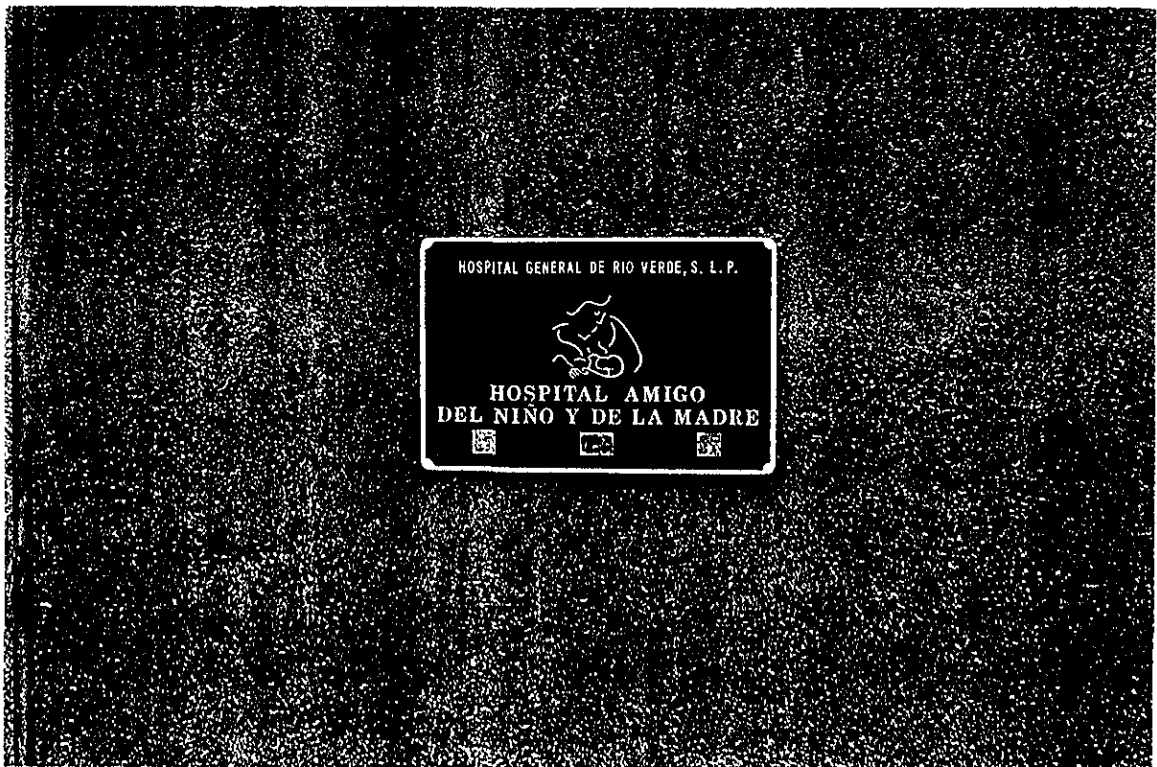


Figura 1.3  
Placa de certificación "Hospital Amigo del Niño y de la Madre"

El Departamento de Enfermería inició sus actividades con una plantilla de 37 elementos, distribuidos de la siguiente manera ; 7 enfermeras generales, 27 auxiliares de enfermería y 3 pasantes de enfermería en servicio social. Paulatinamente se ha ido incrementando el número de enfermeras, hasta llegar al actual que es de 74 elementos para 1997.

Entre el personal de enfermería que iniciaron con el Hospital y aun continúan están : Yolanda Andrade Mancilla, Alma Rosa Cantú Vázquez, Gloria Escalante Rivera, María Elena Flores Reséndiz, Angela Gámez Ferretíz, Elvia Galvan, Anicasia González Díaz, Irma González Salazar, María López Jasso, Luz Elena Martínez Hernández, Ma. de Jesús Martínez Ruiz, Dolores Pérez Juárez, Eulogia Ramos Medina, Martha E. Zapata González y Bulmaro Martínez Colmenero.

**Directores :** Desde su inauguración en 1981 hasta Marzo de 1988 funge como tal el Dr. Artemio Rivera Berrones, lo sustituye en forma interina por tres meses el Dr. Ernesto Meraz Osuna, posteriormente de Julio a Octubre del mismo año toma el cargo el Dr. Leobardo Vargas Bonilla, le continua el Dr. Silviano Torres Mejía por un periodo de tres años hasta Septiembre de 1991, por renuncia del mismo, se designa y toma el cargo el Dr. Mario J. Flores Tablada, actual Director del Hospital con seis años en el puesto hasta septiembre de 1997.

Desde su inauguración el Departamento de Enfermería ha contado con cinco jefes de enfermeras durante los siguientes periodos :

- **Enf. Dalila Alvarez Fortanelli.** - Del 16 de Marzo de 1981 a 1982
- **Enf. Martha E. Zapata González.** - En forma Interina del 17 de Septiembre al 31 de Diciembre de 1981.
- **Enf. Graciela Martínez Morales.** - De 1982 al 23 de Febrero de 1983.
- **Enf. Martha E. Zapata González.** - Del 24 de Febrero de 1983 al 28 de Febrero de 1986.

- **Enf. Bulmaro Martínez Colmenero.**- En forma Interina del 1o. de Febrero al 21 de Octubre de 1984.
- **Lic. Enf. Ana María Méndez Saldierna.**- Del 1o. de Marzo de 1986 al 30 de Octubre de 1987.
- **Lic. Enf. Bulmaro Martínez Colmenero.**- Del 1o. de Noviembre de 1987 hasta la fecha. (3)

---

(3) S.S.A. Datos Históricos y Estadísticos. Archivo del hospital y Departamento de Enfermería del hospital general de Rioverde, 1981 - 97

## 1.2 CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL DEPARTAMENTO

El Departamento de Enfermería es la unidad administrativa responsable de planear, organizar, integrar, dirigir y evaluar al personal y los servicios de enfermería del hospital. (4)

Y como tal posee características tan específicas que lo diferencian de otros departamentos, como las que se señalan a continuación.

- **Forma aproximadamente el 50 % del personal dentro de la organización.**
- **Trabaja las 24 horas del día durante todo el año.**
- **Es el departamento con mayores relaciones y coordinaciones con otros departamentos y servicios.**
- **Es el departamento con relación continua y directa con el paciente.**
- **Por su carácter humanístico y científico es trascendental dentro de la organización sanitaria asistencial. (5)**

Tomando en cuenta éstas características, el Departamento de Enfermería de éste hospital se encuentra ubicado estratégicamente en el área de gobierno de la unidad (fig. 1.4.)

Así mismo cuenta con una oficina exclusiva de 3 x 2 m<sup>2</sup> con clima e iluminación artificial, para su jefatura, misma que le permite la atención de asuntos relacionados con la autoridad, personal de enfermería y demás departamentos que prestan atención a los pacientes (fig. 1.5).

(4) S.S.A. Subsecretaría de Servicios de Salud. "Manual de Organización y Funcionamiento de Unidades Hospitalarias de Segundo Nivel", México, 1987, p. 36

(5) S.S.A. Dirección General de Enseñanza en Salud, Escuela de Enfermería, cursos postbásicos, "Administración de los servicios de enfermería", Documento fotocopiado, 1990

Figura 1.4  
Ubicación del Departamento de Enfermería

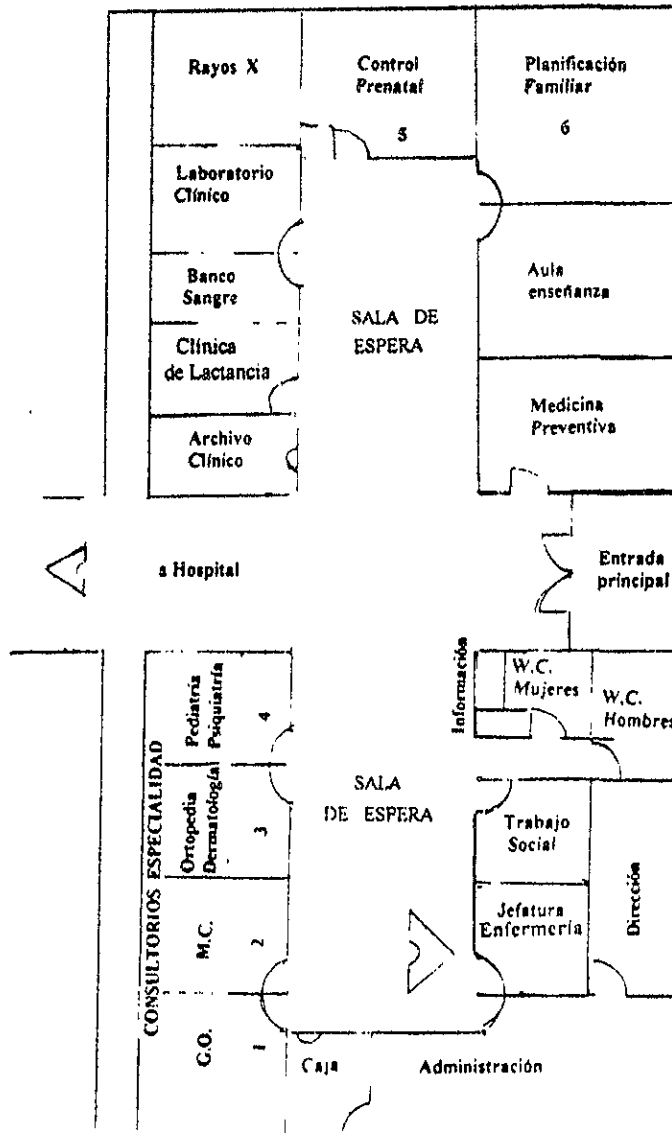




Figura 1.5  
Oficina del Departamento de Enfermería



## 1.3 OBJETIVOS DEL DPTO. DE ENFERMERIA

Son objetivos del Departamento de Enfermería, para unidades hospitalarias de segundo nivel de atención. (6)

- a) Contribuir con los servicios médicos del hospital en la atención integral de los pacientes, mediante las acciones de enfermería.
- b) Coordinar la atención que se otorga a los pacientes por otros servicios del hospital.
- c) Colaborar con los programas de educación y orientación que permitan abatir los índices de morbilidad y mortalidad en los pacientes atendidos en el hospital.
- d) Contribuir a la rehabilitación psicosomática temprana de los pacientes hospitalizados y ambulatorios del área de influencia del hospital.
- e) Colaborar en las investigaciones clínicas y del campo de su especialidad, realizadas en el hospital, para mejorar la calidad de la atención médica que se imparte a los pacientes.
- f) Impulsar el constante desarrollo de los conocimientos, habilidades y destrezas del personal de los servicios de enfermería, mediante la planeación y desarrollo del programa de educación en servicio.

(6) S.S.A. Subsecretaría de Servicios de Salud, Op. Cit , p 36

## 1.4 FILOSOFIA

El personal de enfermería del Hospital General de Rioverde, como grupo de personas con funciones comunes, nos comprometemos con la atención del paciente.

La filosofía de nuestro departamento está encaminada a comprender y a tratar al paciente como individuo, ofreciéndole un trato humanitario y respetuoso, por lo que siempre nos dirigiremos a él por su nombre y no por su padecimiento o número de cama.

Nuestras actividades como enfermeras (os) apoyan el autocuidado y están orientadas a satisfacer las necesidades del enfermo ayudándolo a la recuperación más completa de su salud, o proporcionándole comodidad y apoyo en caso de enfermedades incurables.

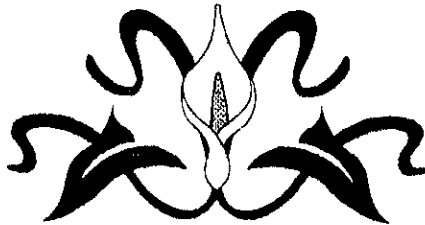
En el marco anterior es propósito del departamento que el personal de enfermería se sienta agusto en su ambiente de trabajo y lo desarrolle en condiciones que no sean perjudiciales ni afecten su salud.

## 1.5 MISION

En el Departamento de Enfermería nos comprometemos a proporcionar servicios y atención integral de enfermería que contribuya a...

*Promover, Recuperar o Mejorar*

la salud de las personas, atendiendo las normas de calidad y calidez de nuestra Institución.



## 1.6 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA.

Son funciones del Departamento de Enfermería (7)

- a) Coordinar la delimitación de funciones y procedimientos de enfermería con los jefes de los diversos departamentos y áreas que integran el hospital.
- b) Establecer los mecanismos técnico - administrativos, que garanticen la continuidad en la prestación de la atención de enfermería las 24 horas.
- c) Elaborar manuales e instructivos de enfermería, que orienten al personal en la realización de las actividades que se requieran para la atención al paciente.
- d) Planear, coordinar, dirigir y supervisar las actividades del personal de enfermería en los servicios, para brindar a los pacientes una atención integral, oportuna y libre de riesgos.
- e) Orientar al paciente y familiares, en su participación en el tratamiento y la prevención de enfermedades.
- f) Supervisar constantemente la integridad, buen estado de limpieza del área física, equipo, instrumental, accesorios, mobiliario y material de todo tipo que sea asignado al área o servicio.
- g) Estimular al personal de enfermería con base a los resultados de las evaluaciones realizadas en relación a sus actividades, comportamiento e interés por superarse profesionalmente.
- h) Administrar el programa de educación en servicio, a fin de tener actualizado al personal de enfermería en los aspectos, técnico - administrativos de la profesión.
- i) Elaborar los informes que la dirección señale, de las actividades realizadas por el departamento y los servicios de enfermería.

(7) S.S.A. Subsecretaría de los Servicios de Salud, Op Cit., p 73

## 1.7 POLITICAS DEL DEPARTAMENTO

- La selección del personal de enfermería queda a cargo de las autoridades del departamento y dirección del hospital quienes propondrán candidatos a la unidad de reclutamiento y selección de personal de la jefatura de los Servicios de Salud.
- Sólo laborará dentro del hospital el personal de enfermería previamente autorizado para ello.
- Todos los lineamientos para la administración del personal de enfermería en relación con : jornadas, horarios, descansos, vacaciones, festivos, licencias, prestaciones, estarán establecidas de acuerdo con las condiciones generales de trabajo de la Secretaría de Salud.
- El personal de nuevo ingreso, recibirá en forma programada orientación e inducción al departamento y al puesto que va a desempeñar.
- Todo el personal de enfermería estará sujeto a enseñanza continuada en el servicio, que permita la actualización de sus conocimientos técnicos, administrativos y docentes.
- La administración de recursos humanos de enfermería es responsabilidad del departamento.
- Cualquier queja verbal o escrita que se presente sobre la calidad de atención del personal de enfermería será investigada, para darle la solución adecuada o la orientación que requiere.
- Los familiares de los pacientes, deben tener facilidad de acceso a las autoridades administrativas de enfermería, para la aclaración de cualquier duda que se les presente.

- El trato del personal de enfermería a pacientes y familiares, se hará siempre con cortesía, respetando costumbres y creencias religiosas que no afectan la salud del paciente o compañeros de sala.
- Se debe procurar que permanezca un familiar junto a los pacientes menores hospitalizados cuando éstos realmente lo ameriten, sujetándose a un reglamento específico.
- El equipo y material que se encuentra en los servicios no podrá usarse fuera del establecimiento, salvo autorización del director, subdirector, administrador o jefe de enfermería.
- Los diferentes departamentos y servicios del hospital que requieran del trabajo de enfermería, deberán respetar las disposiciones de organización y funcionamiento establecido por el departamento.
- El departamento deberá elaborar y entregar los informes de actividades inherentes al mismo, según lo establecido por las autoridades de la Institución.
- Todo el personal de enfermería deberá contar con un expediente personal actualizado, donde se describa su trayectoria de trabajo.
- El servicio de enfermería deberá brindar atención todos los días, durante los tres turnos, durante los 365 días del año.

## 1.8 NORMAS GENERALES

### Relativas al Departamento :

- El Departamento de Enfermería está clasificado como un servicio paramédico y controlará técnica y administrativamente a todo el personal de enfermería que labore en el hospital.
- El Departamento de Enfermería, tendrá un jefe responsable de la organización, equipamiento y control del mismo.
- El Departamento de Enfermería deberá contar con una oficina para atender asuntos relacionados con su personal.
- El departamento, estará dotado de equipo y material de consumo, necesario para realizar sus actividades a fin de cumplir con las tareas encomendadas.
- La encargada de cada servicio será la responsable del resguardo de activo fijo del material y equipo que exista en los servicios, así como de solicitar y controlar el material necesario para mantener un fondo fijo indispensable para la adecuada atención de pacientes.
- Todo el material y equipo roto o que sufra desperfectos, como consecuencia de accidente de trabajo deberá ser reportado de inmediato a la supervisora de guardia o jefe inmediato.
- En caso de que el material y equipo se extravíe, se rompa o sufra desperfectos por negligencia, éste deberá ser reintegrado al servicio, en cuyo caso se amparará con un vale al servicio que corresponda.
- Los ascensos del personal de un cargo a otro son responsabilidad de la enfermera jefe y deberán basarse en la categoría y evaluación más que en la antigüedad.
- El personal deberá portar en lugar visible, gáfete de identificación con nombre, fotografía, así como el puesto que desempeña.

### **Relativas al personal :**

- El personal de enfermería deberá observar las normas y reglamentos del departamento, así como las establecidas en cada uno de los servicios donde se encuentren adscritas, cumpliendo las indicaciones del personal médico tratante.
- El personal en ningún caso podrá desempeñar sus labores si padece alguna enfermedad infectocontagiosa, motivo de notificación obligatoria.
- Queda prohibido al personal, fumar, ingerir bebidas y comestibles dentro de las áreas de servicio.
- El personal deberá participar en los programas de enseñanza que correspondan al ámbito de su competencia.
- Todo el personal deberá presentarse debidamente uniformado a sus labores, observando el reglamento del mismo.
- Todo el personal de nuevo ingreso recibirá en forma programada inducción al puesto que va a desempeñar.

### **Relativas al paciente :**

- El personal médico del servicio tendrá la facultad de solicitar que todas las actividades de enfermería sean realizadas oportunamente.
- Toda información relacionada con el diagnóstico, pronóstico y tratamiento de los pacientes deberá ser proporcionada por el personal profesional responsable.
- Todo paciente con enfermedad infectocontagiosa será motivo de notificación obligatoria.
- La atención de pacientes, politraumatizados, heridos por arma, o en caso de muerte violenta deberá darse aviso al ministerio público.
- En caso de egreso voluntario de los pacientes el tutor o responsable firmará las razones que motivan el egreso, el documento relevará de responsabilidad al establecimiento.



## 1.9 REGLAMENTO INTERNO

### 1.9.1 DE NOMBRAMIENTO, JORNADA, HORARIO, ASISTENCIA, PUNTUALIDAD, DERECHOS, OBLIGACIONES, DESCANSOS, VACACIONES Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS DE LOS TRABAJADORES Y PASANTES DE ENFERMERÍA. (8)

#### Rescisión de las relaciones de trabajo :

- Se entiende por abandono de empleo cuando el trabajador falte al desempeño de sus labores por cuatro días consecutivos, sin aviso ni causa justificada.
- Cuando acumule 6 faltas o más, aún cuando no sean consecutivas dentro del término de 30 días.
- Cuando no reanude la asistencia a sus labores dentro de los 4 días siguientes al término de vacaciones, o de incapacidad.

#### Jornada y Horarios :

- Los horarios de trabajo se fijan en los siguientes términos : Jornada diurna de 7 :30 horas con horario continuo de las 7 a las 14 :30 horas y de 13.30 a 21 :00 horas, de Lunes a Viernes con descanso Sábado y Domingo.
- De las 20 :00 horas de un día a las 8 :00 horas del día siguiente los días Lunes, Miércoles y Viernes, así como Martes, Jueves y Sábado.
- Jornada especial de las 7 :30 a las 20 :30 horas los días Sábados, Domingos y festivos.

(8) S.S.A. Compilación de la normatividad laboral de la Secretaría de Salud, 1994 - 97, p. 34 - 91

## **Asistencia y Puntualidad :**

- El control de asistencia, puntualidad y permanencia, será a través de tarjetas de registro para reloj checador, al inicio y al concluir las labores.
- Los trabajadores deberán firmar la tarjeta dentro de los primeros 3 días del período correspondiente.
- Para el registro de entrada gozarán de una tolerancia de 15 minutos a partir de la hora señalada para el inicio de la jornada, excepción hecha para aquellos que disfruten de una jornada y horario especial por motivo de estudios.
- Si la entrada se efectúa después de los 15 minutos pero dentro de los 40 siguientes a la hora señalada para iniciar labores, se considera retardo menor.
- Después de los 40 minutos no se permitirá la entrada al trabajador, salvo autorización del jefe del departamento o equivalente, en cuyo caso se considera retardo mayor.
- En los centros de trabajo se concederá una hora de tolerancia al inicio de la jornada, para disfrute de horario de lactancia o guardería, el trabajador deberá acreditar que tiene hijos en edad de guardería.
- Cuando se justifique una inasistencia previamente solicitada, se computará a cuenta de días económicos.
- Se considera como faltas injustificadas, cuando no registre su entrada, si el trabajador abandona sus labores ante de la hora de salida, cuando no registre su salida, salvo en los casos que cuente con justificación.
- Para aquellos que tengan horario especial de 12 horas se considerará dos faltas por cada inasistencia.
- Salvo en caso de fuerza mayor, el trabajador imposibilitado para concurrir a sus labores por enfermedad o accidente, deberá dar aviso a su jefe inmediato dentro de las 72 horas siguientes, la omisión de tal aviso se considerará como falta injustificada.

### **Derechos de los Trabajadores :**

- Ser tratados en forma atenta y respetuosa por superiores, iguales o subalternos. Recibir los premios, estímulos y recompensas conforme a las disposiciones legales.
- Recibir cursos de capacitación, adiestramiento y especialización así mismo, tener la posibilidad de ser propuestos como candidatos para la obtención de becas.
- Tener registrado en su expediente las notas buenas y menciones honoríficas a las que se hayan hecho acreedoras.
- Recibir vestuario y equipo especial cuando las funciones del puesto lo justifiquen.

### **Son Obligaciones de los Trabajadores :**

- Presentarse a sus labores aseados y vestidos decorosamente, el personal que lo requiera deberá usar el uniforme y equipo que en su caso proporcione la secretaría.
- Ser respetuosos y atentos con sus superiores, iguales y subalternos.
- Asistir a las escuelas y cursos de capacitación para mejorar su preparación y eficiencia. Tratar con cortesía y diligencia al público.
- Permanecer en el servicio hasta hacer entrega de los expedientes, documentos, fondos, valores o bienes que estén a su cuidado.
- Responder del manejo apropiado de documentos, correspondencia, valores y efectos que se le confíen con motivo del desempeño de sus funciones.
- Tratar con cuidado y conservar en buen estado los muebles, maquinaria y útiles que se le proporcionen para el desempeño de sus funciones.

- Reportar a sus superiores los desperfectos que sufran los artículos que formen su equipo de trabajo y que se encuentren bajo su resguardo.
- Asistir a las juntas a las que sea convocado por la jefatura de enfermería o dirección del hospital.

**Queda prohibido a los trabajadores :**

- Realizar dentro de su horario de trabajo labores ajenas a las de la Institución, así como aprovechar los servicios del personal en asuntos particulares.
- Desatender su trabajo injustificadamente, aún cuando permanezca en su sitio.
- Fomentar o instigar al personal a que desobedezca a la autoridad o dejen de cumplir con sus obligaciones.
- Cambiar de turno con otro trabajador sin autorización del jefe respectivo.
- Solicitar, insinuar o recibir gratificaciones u obsequios, así mismo hacer propaganda religiosa dentro de la Institución, de igual manera organizar o hacer colectas, rifas y llevar a cabo operaciones de compra - venta de cualquier tipo de artículos.
- Marcar tarjetas de otro trabajador, así como sustraer útiles de trabajo o materia prima, medicamentos sin autorización dada por escrito de sus superiores.
- Efectuar dentro de la unidad festejos o celebraciones sin autorización, de igual manera introducir bebidas embriagantes, narcóticos o drogas.
- Realizar actos inmorales o escandalosos que menoscaben su buena reputación o hacer uso indebido o excesivo de los teléfonos.
- Los trabajadores están obligados al pago de los daños que intencionalmente o por negligencia causen en los bienes que están al servicio de la Secretaría.

## **Vacaciones y licencias :**

- Gozarán de 2 períodos de vacaciones escalonadas de 10 días hábiles, y los trabajadores de mayor antigüedad tendrán derecho para elegir entre los roles de vacaciones que se establezcan (ver capítulo 4, página 170, cuadro 4.3).
- Disfrutar de 90 días de licencia por gravidez, un mes antes y dos después del parto.
- Los trabajadores adscritos a áreas de mediano riesgo gozarán de un descanso anual extraordinario de cinco días.
- Se entiende por día económico el derecho que tienen los trabajadores de inasistir con goce de sueldo a sus labores, hasta por doce días al año para atención de asuntos particulares sin que excedan de dos días consecutivos por mes.
- El trabajador podrá gozar de seis horas como pase de salida durante un período de treinta días, máximo dos horas por pase.

Aunado a lo anterior el personal podrá disfrutar de las siguientes prerrogativas internas. \*

- El personal podrá solicitar hasta dos días como cambio de guardia durante un período de treinta días, misma que deberá realizar por escrito y de común acuerdo con otro trabajador.
- Cuando el personal solicite un cambio de guardia este deberá pagarse en el mes calendario que se solicitó.
- El trabajador podrá descansar hasta por 4 días continuos incluyendo sus descansos, días económicos, pago de festivos, pago de suplencias o cambio de guardia.
- En ninguno de los casos podrán acumularse más de 5 días continuos, excepto por vacaciones, licencia médica o licencias con o sin goce de sueldo.

\* Prerrogativas implementadas desde 1981 por el Departamento de Enfermería del Hospital General de Ríoverde.

## **Medidas disciplinarias**

- I. Amonestaciones verbales.- Cuando se incurra por primera vez en la irregularidad, se entiende por amonestación verbal la observación de palabra y en privado que haga el jefe inmediato al trabajador, a efecto de que omita volver a incurrir en otra violación.
  
- II. Extrañamientos.- En la primera reincidencia, se entiende por extrañamiento la observación que se haga por escrito al trabajador y se aplicará por el jefe de la unidad administrativa a la que esté adscrito con copia al expediente personal y sindicato.
  
- III. Notas malas.- En la segunda reincidencia, se entiende por nota mala la constancia de demerito que se imponga al trabajador en su expediente personal, se aplicará por el jefe de la unidad administrativa con copia al sindicato.  
Se aplicará nota mala cuando presenten tres retardos menores en un mes y cuando presente tres faltas injustificadas discontinuas que no excedan de tres días.

## **Derechos y obligaciones de las pasantes de enfermería :**

- Los pasantes tendrán los siguientes derechos durante su servicio social : (9)
- I. Gozar de dos periodos de vacaciones de 10 días hábiles, durante el servicio social.
  - II. Disfrutar de 90 días de licencia por gravidez, un mes antes y dos después del parto, sin detrimento del pago de la beca, ni del computo del tiempo del servicio.
  - III. Recibir por parte de la institución asistencia médica, quirúrgica, hospitalaria y medicamentos del cuadro básico los que se harán extensivo a los familiares que dependan económicamente de ellos.
  - IV. Recibir cuando sufran algún accidente dentro de sus actividades como una cantidad equivalente a la prescrita para la responsabilidad civil por causa contractual de acuerdo con lo que señala el código civil para el distrito federal en aquellos casos de incapacidad parcial o total.
  - V. Ser tratado en forma atenta y respetuosa por sus superiores, iguales o subalternos.
  - VI. Ser oído por las autoridades respectivas.
  - VII. Ejercer libremente su profesión fuera del horario señalado y de los establecimientos donde presta el servicio social.
  - VIII. Gozar de dos días económicos, pases de salida y cambios de guardia, de acuerdo a los mismos lineamientos establecidos para el personal de base.

---

(9) S.S.A Departamento de Regulación de Servicios de Salud, "Bases para la instrumentación del servicios social de las profesiones para la salud". documento fotocopiado, capítulo III, oficina de enfermería, sin fecha

### **Son obligaciones de los pasantes (base 48a.) :**

- I. Cumplir con los programas del servicio social.
- II. Asistir a las reuniones convocadas por los jefes inmediatos.
- III. Comunicar de inmediato a sus superiores cualquier irregularidad que observen en el servicio.
- IV. Respetar a sus superiores, iguales o subalternos.
- V. Responder del manejo de documentos, valores y efectos que les confíen con motivo de sus actividades.
- VI. Permanecer en el servicio social hasta hacer entrega de los fondos, valores o bienes de cuya administración o guarda sea responsable.

### **Son faltas imputables a los pasantes (base 49a.):**

- I. Realizar dentro de su horario otras actividades distintas a las que se le asignaron.
- II. Aprovechar los servicios o el personal en asuntos particulares o ajenos a los de la institución.
- III. Incurrir en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratos contra sus jefes, compañeros o familiares de unos u otros dentro o fuera de las horas de servicio.
- IV. Ausentarse de sus actividades dentro de su horario sin el permiso correspondiente.
- V. Sustraer del establecimiento materiales, equipo, instrumental o medicamentos sin autorización dada por escrito de sus superiores.



- VI. Celebrar reuniones o actos de carácter político o de índole ajeno a los intereses de la institución.
- VII. Concurrir a sus actividades bajo los efectos de bebidas embriagantes, estupefacientes o psicotrópicos.
- VIII. Dejar el servicio para iniciar el disfrute de vacaciones o licencias por gravedad que hubiesen solicitado sin haber obtenido autorización por escrito.
- IX. Realizar actos inmorales en el establecimiento o comunidad.
- X. Comprometer con su imprudencia descuido o negligencia la seguridad del lugar donde realizan su servicio o la de las personas que ahí se encuentran.
- XI. Causar daños o destruir intencionalmente edificios, instalaciones, obras, maquinarias, instrumentos, muebles, útiles de trabajo, materiales y demás objetos que estén al servicio de la secretaría.
- XII. Cobrar para beneficio personal o particular a los derechohabientes por cualquier servicio que esté incluido en sus actividades dentro del horario señalado.
- XIII. Vender medicamentos para beneficio personal o particular a derechohabientes dentro del horario señalado.
- XIV. Faltar a las reuniones de trabajo sin causa injustificada.
- XV. Violar la ética profesional de acuerdo a la secretaría nacional.

## **Medidas disciplinarias :**

Las sanciones que se aplicarán a los pasantes serán :

- a) Amonestaciones verbales.- Las harán los directores o responsables de la institución, se harán en privado cuando se violen las fracciones II, III y IV de la base 48a. y las fracciones I, II, IV, VI, VII, IX, XIV y XV de la base 49a.
- b) Extrañamientos.- Es la observación que se haga por escrito a los pasantes que incurran en las faltas que lo ameriten, se aplicará por los directores o responsables de la institución, con copia para expediente personal y otra se enviará a la institución de educación superior a la que pertenezca, se aplicará cuando se infrinja las fracciones I y V de la base 48a. y III, V, VII, X, XII y XIII de la base 49a., también se aplicará esta sanción en casos de reincidencia al incumplimiento de las fracciones II y III de la base 48a y de las fracciones I, II, VI, VII, IX, XIV y XV de la base 49a.
- c) Cancelación del servicio social.- Cuando se viole la fracción VI de la base 48a, así mismo será aplicable esta sanción cuando previo extrañamiento se reincida en la violación de las fracciones I, II y V de la base 48a y de las fracciones III, VII, X, XII, XIII y XIV de la base 49a.
- d) Como medida disciplinaria interna de la unidad los pasantes están obligados a reintegrar dos guardias por cada falta injustificada que se haya producido durante el mes.

## 1.9.2 REGLAMENTO DE UNIFORME.

El uniforme es un vestido peculiar, distintivo y original integrado por prendas de forma invariable usadas por personas que pertenecen a un mismo grupo e institución. La naturaleza de las actividades que desarrolla la enfermera junto al paciente hace necesario que se extremen los procedimientos higiénicos que le protejan. (10)

Todos los miembros del departamento de enfermería deberán presentarse con :

**a) Uniforme clínico**, integrado por :

- Cofia.- De tela de algodón o material plástico color blanco  
Jefe del Departamento de Enfermería : Dos cintas horizontales de 1.5 cm.  
Lic. en Enf. o enfermera general. Con cinta horizontal de 1cm de ancho color azul marino (fig. 1.6).  
Enfermera especialista : Una cinta horizontal de 1 cm y otra en el extremo derecho formando un ángulo de 45°.  
Pasante de enfermería. Una cintas de 1cm de ancho, colocadas en el extremo derecho formando un ángulo de 45cm (fig. 1.7).  
Auxiliar de enfermería. Sin cintas.

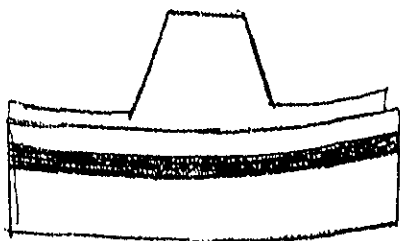


Figura 1.6

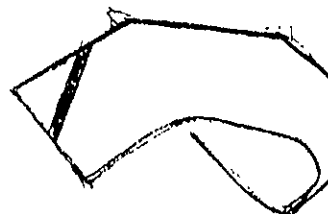
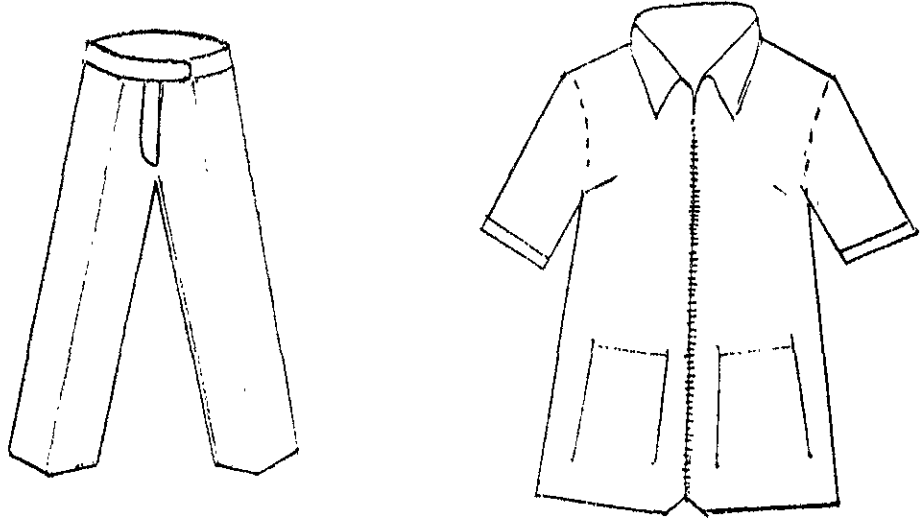


Figura 1.7

(10) S.S.A Subsecretaría de Planeación, Manual de Contenido Múltiple "Enfermería", No. 7, Colección de Manuales, p 42 - 51

- Conjunto de pantalón y filipina color blanco  
En tela de algodón, consta de pantalón recto con cierre al frente, pespunte fino formando la raya de la parte anterior.  
La filipina de manga corta, cuello sport con cierre de cremallera al frente y dos bolsas laterales sobrepuestas (fig. 1.8)

Figura 1.8



- Bata blanca (vestido) de una pieza línea "A" moderada con dos pinzas en la espalda, manga tres cuartos, cuello sport abierto al frente con cierre y cremallera y dos bolsas laterales ocultas (fig. 1.9).

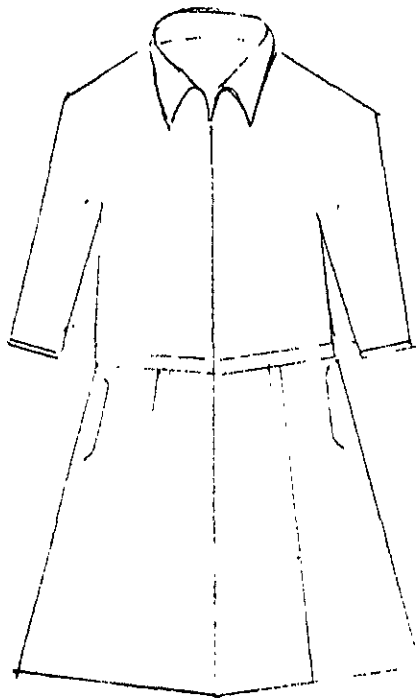


Figura 1.9

- Zapatos choclo color blanco, cerrado al frente con agujetas (fig. 1.10)

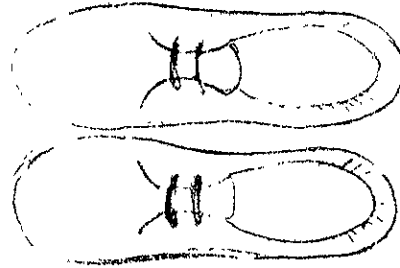


Figura 1.10

- Suéter color azul marino de acrílan, tipo saco, cuello en "Y" abierto con botones y dos bolsas laterales (fig. 1.11)
- Chaleco color azul marino de acrílan, cuello en "Y" abierto con botones y dos bolsas laterales (fig. 1.12)

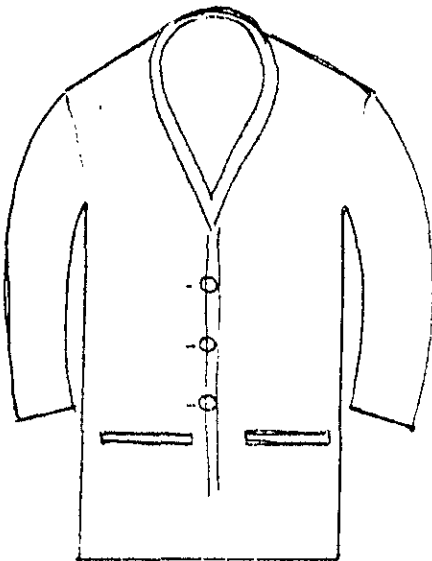


Figura 1.11

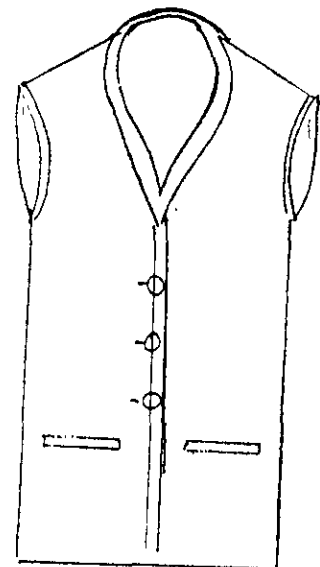


Figura 1.12

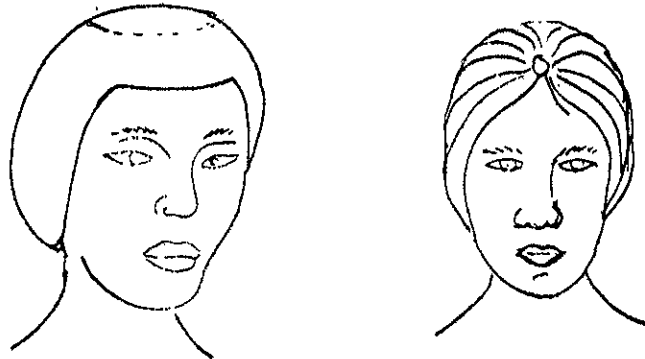
**b) Uniforme para áreas especiales :**

Este uniforme se usa en quirófano, sala de expulsión, labor, recuperación, su diseño permite disminuir la posibilidad de contaminación.

Su uso brinda comodidad al personal durante el desarrollo de sus labores, ya que la temperatura en los citados servicios se mantiene elevada, está integrado por :

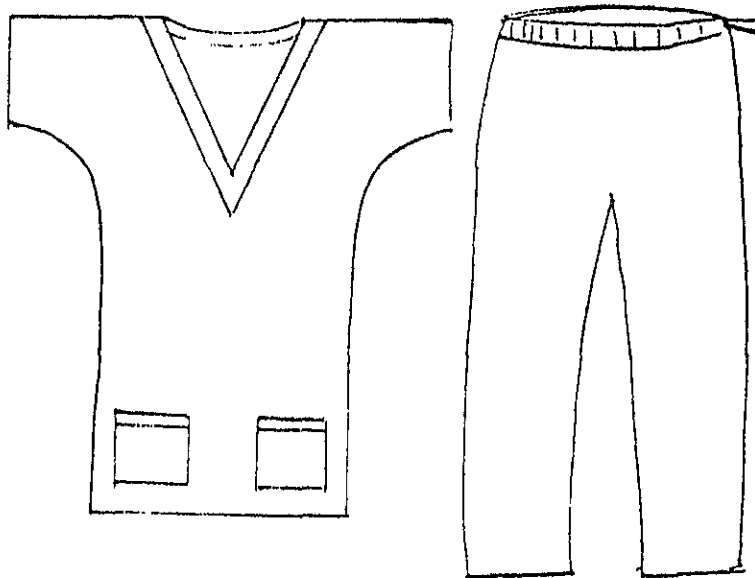
- Gorro o turbante, de tela de algodón o material desechable

(fig. 1.13).



- Conjunto de pantalón y filipina en tela de algodón color azul marino, el pantalón de media campana con resorte o cinta a la cintura. La filipina recta de manga corta tipo "Kimono" cuello en "V" con refuerzo de 3cm, tres bolsas sobrepuestas una pequeña a nivel de la sisa y dos laterales a nivel de la cintura, siempre deberá usarse dentro del pantalón.

Figura 1.14



- Botas de lona con cintas para amarre, estas siempre cubrirán al pantalón.
- Cubre bocas de material desechable, deberá usarse uno cada vez que se ingrese al área.  
Cuando se requiera salir fuera del área con este uniforme deberá portar para protección del mismo :
- Bata blanca en tela de algodón, cuello americano, manga larga, bolsas laterales, botones al frente y medio cinturón (fig. 1.15).

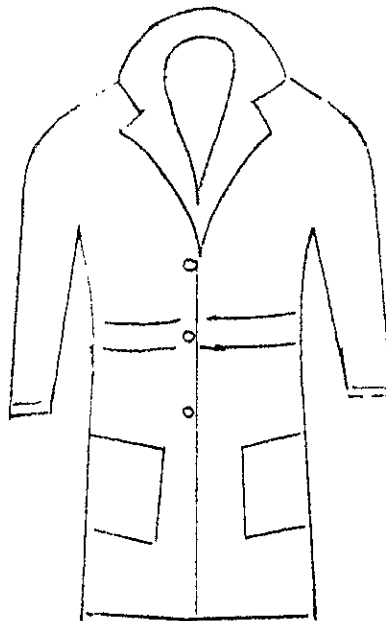


Figura 1.15

### **c) Presentación Personal :**

Al portar el uniforme, el personal de enfermería deberá observar las siguientes medidas :

- Usar el uniforme que se proporcione.
- Uniformarse en el vestidor para enfermeras de la unidad hospitalaria.
- No se usarán pulseras, collares, cadenas, aretes, prendedores o anillos.
- El maquillaje será discreto.
- Las uñas cortas, limpias y sin pintura.
- Cabello recogido y sin moños.
- Portará el uniforme durante su turno.
- Usará como parte integrante del uniforme : gáfete, reloj segundero y útiles necesarios para su trabajo como (lápiz, pluma, bicolor, goma, ligadura, tijeras, etc.)



### **1.9.3 CONDUCTA OBSERVADA EN LA UNIDAD.**

- Siempre estará de pie al hablar con un paciente sin demostrar demasiada prisa delante de ellos.
- Trabajaré con movimientos rápidos coordinados.
- En presencia de los pacientes y sus familiares no conversaré con médicos o algún otro miembro del personal en términos ajenos al servicio del que se trate, así como de su estado de salud.
- Procuraré anticiparse a los requerimientos técnico profesionales de los pacientes y nunca esperar que ellos le recuerden que es hora de su tratamiento.
- No deberá administrar medicamentos que sean ordenados en forma verbal por el personal médico.
- Siempre deberá cuidar que la unidad del paciente esté en orden y vigilaré el estado de ánimo del mismo.
- Procuraré estar ocupada dentro del establecimiento, ya que en un Hospital siempre hay algo que hacer.
- Guardar secretos confiados por los pacientes, familiares o médicos recordando la ética profesional.
- Contestaré inmediatamente al llamado de los enfermos, superiores o compañeros.
- No aceptaré dádivas, de los pacientes o de sus familiares.

## Capitulo 2

# ORGANIZACION

## **2.1. ESTRUCTURA ORGANICA DEL DEPARTAMENTO**

La organización que ostente el departamento es muy importante ya que influye en su productividad, calidad y resultados de atención, que se brinda al paciente.

La estructura orgánica se refiere a una descripción ordenada de los principales cargos y / o unidades administrativas de la unidad, en función de sus relaciones de jerarquía.

De acuerdo con esto el departamento de enfermería pertenece al grupo de servicios paramédicos que integran el hospital y éste se encuentra bajo la responsabilidad de un enfermero/a jefe, que depende directamente del director del hospital, el departamento se ubica al mismo nivel jerárquico de los servicios médicos.

De ésta manera, los distintos niveles jerárquicos que el departamento incluye en su organización es la siguiente :

- Jefe de enfermeras.
- Coordinador de enseñanza de enfermería.
- Supervisoras de enfermería.
- Enfermera responsable de servicio.
- Enfermera especialista.
- Enfermera general.
- Pasante de enfermería en servicio social.
- Auxiliar de enfermería.

Con la finalidad de administrar correctamente los servicios de enfermería, se ha estructurado en nueve áreas o servicios diferentes : área administrativa o jefatura de enfermería, consulta externa, urgencias, hospitalización, quirófano, recuperación, unidad tocológica, central de equipos y esterilización, UDATHOS y medicina preventiva.

Cada una de las áreas o servicios cuenta con objetivos precisos de enfermería para su administración, el área de hospitalización cuenta con la central de enfermeras, así mismo los demás servicios cuentan con su propia área administrativa.

De la jefe del departamento depende las supervisoras que son las responsables de la administración de todo el departamento en los turnos donde ella no se encuentra, actuando realmente como subjefes, las responsables de sala responden ante la supervisora de turno.

### **Sistema de organización :**

En el Departamento de Enfermería desde su inicio se opto por un tipo de organización lineal, para Reyes Ponce en éste tipo de sistema la autoridad y responsabilidad se transmiten íntegramente por una sola línea para cada persona.

Además señala que conservar éste sistema de organización ofrece las siguientes ventajas, es muy sencillo y claro de comprender por el personal, no hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad, se crea una firme disciplina, porque cada jefe adquiere toda su autoridad, además no se da el efecto de triangulación mismo que se adquiere después de dos niveles, lo cual dificulta indicar los puestos inferiores. (1)

Como el área de influencia del departamento de enfermería se extiende físicamente en casi todo el hospital, se incluyen dos tipos de organigrama, el institucional y departamental.

El primero se refiere a la posición que guarda el departamento dentro de la unidad como institución de salud, el segundo es el que corresponde al Departamento de Enfermería, cuya autoridad máxima recae íntegramente en el jefe de enfermeras.

---

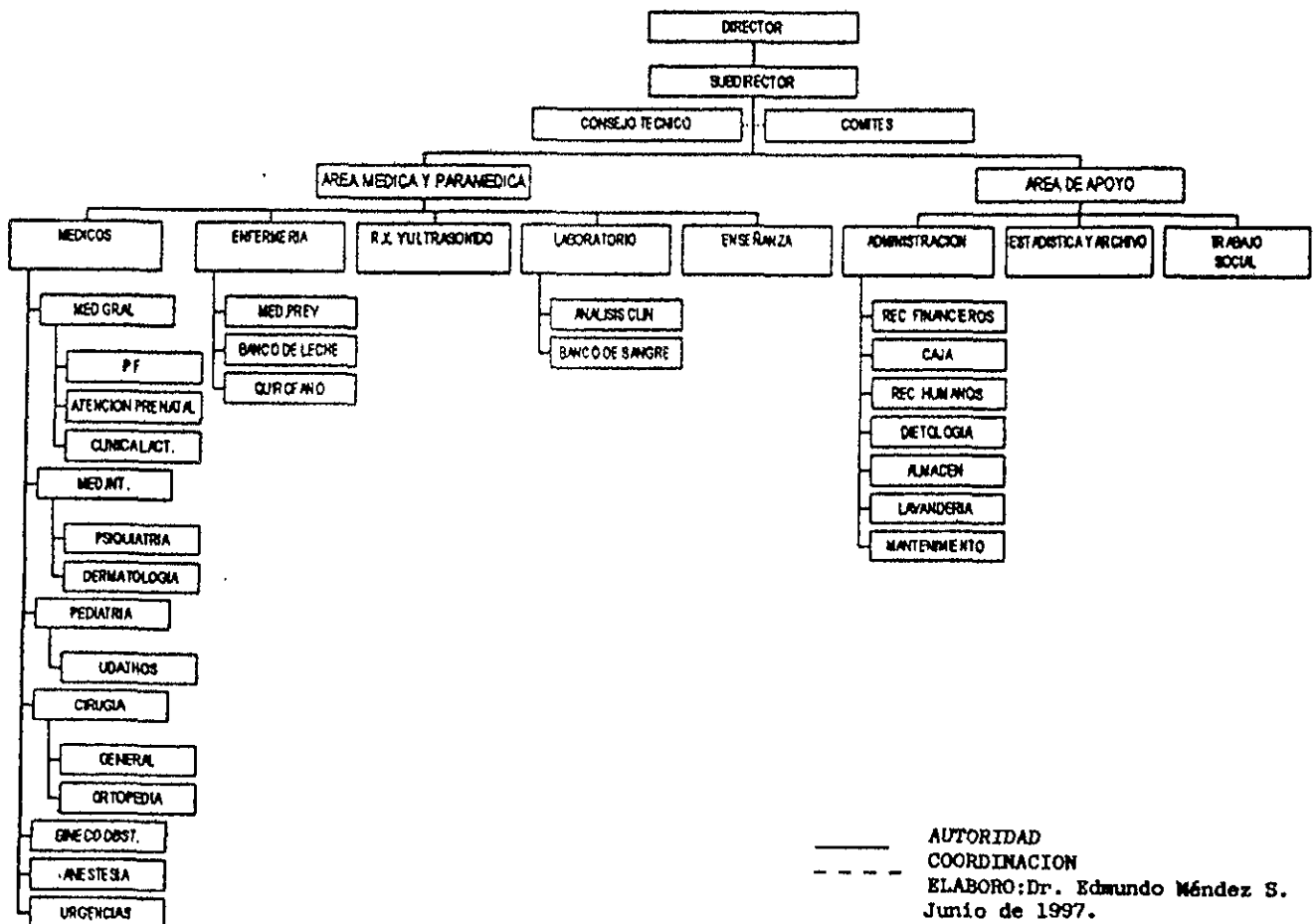
(1 ) Agustín Reyes Ponce Administración de empresas, segunda parte. LIMUSA, 1983, p 221

## 2.2 ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE

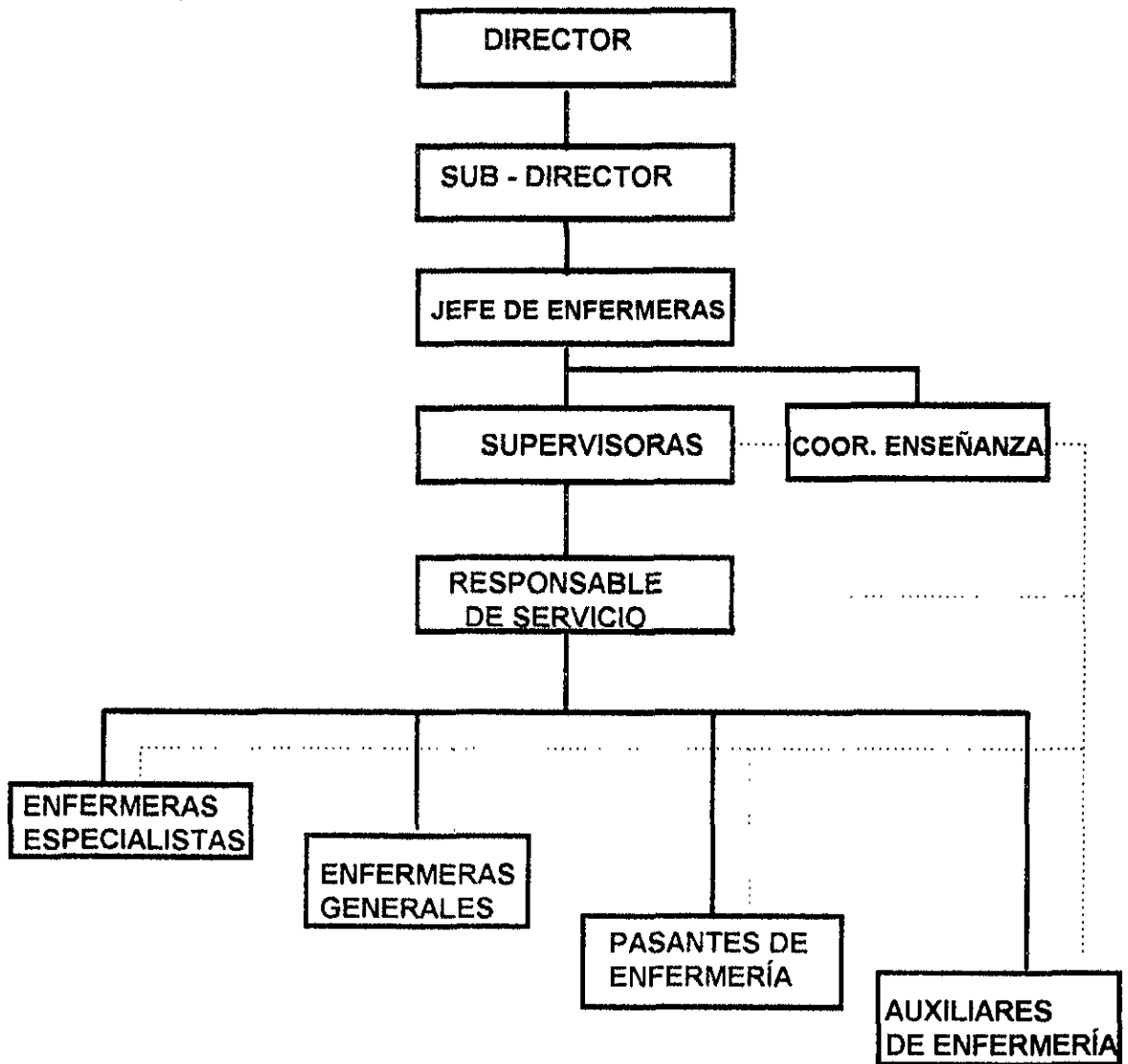


Hospital General de Rioverde

### ORGANIGRAMA



## 2.3 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA



— Autoridad  
- - - - - Coordinación

Julio de 1997  
Elaboró :B.Mtz. C

## **2.4 RECURSOS FISICOS**

### **2.4.1 AREA DE CONSULTA EXTERNA.**

Integrada por 6 consultorios distribuidos de la siguiente manera : cuatro para especialidades, el número 1 para ginecología y obstetricia, el número 2 para medicina interna y cirugía, en el consultorio número 3 ortopedia, traumatología y dermatología y en el consultorio número 4 pediatría, psiquiatría y otorrinolaringología.

Para control prenatal y consulta de puerperio el consultorio número 5 en el número 6 se ofrece consulta general y salud reproductiva.

Todos cuentan con ventilación e iluminación natural y artificial, además del mobiliario y equipo mínimo indispensable para realizar el trabajo.

En ésta misma área encontramos a la clínica de lactancia materna, laboratorio clínico, banco de sangre, rayos X, archivo clínico, medicina preventiva, información, trabajo social y caja (fig. 2.1)

La sala de espera tiene una capacidad para 50 a 60 personas, con sanitarios para hombres y mujeres, sanitario o toilet personal para enfermeras (fig. 2.2).

Complementan el área, aula de enseñanza, biblioteca, hemeroteca, administración, jefatura de enfermería, recursos humanos y dirección del hospital.

Figura 2.1  
Sección del área de consulta externa

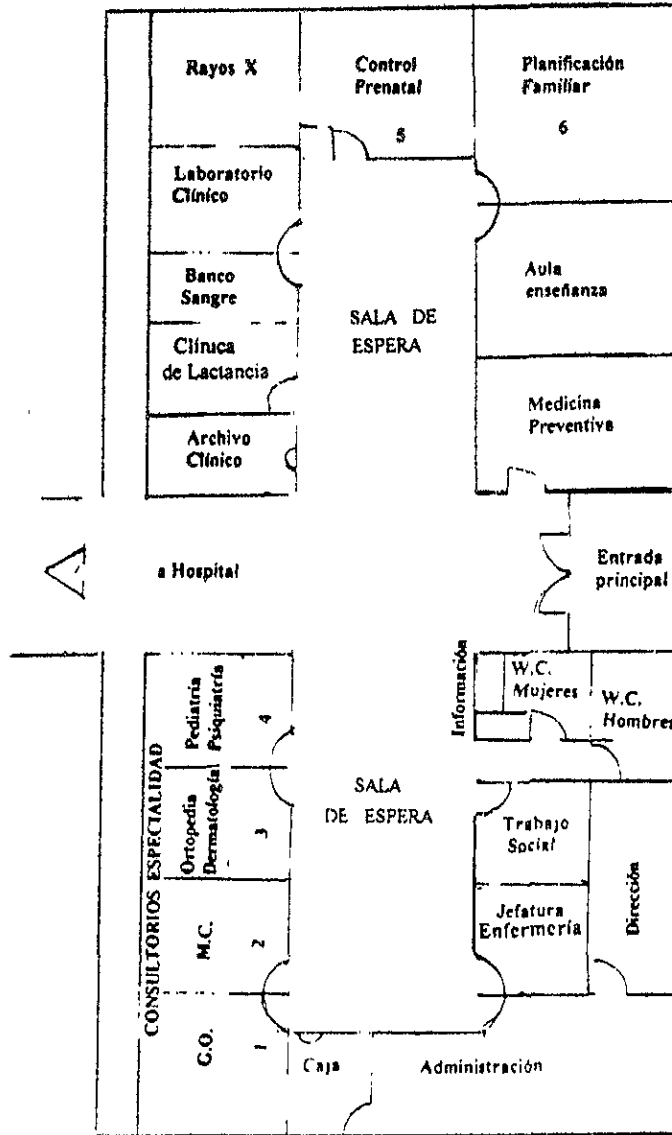






Figura 2.2  
Sala de espera de Consulta Externa

## 2.4.2 AREA DE HOSPITALIZACIÓN.

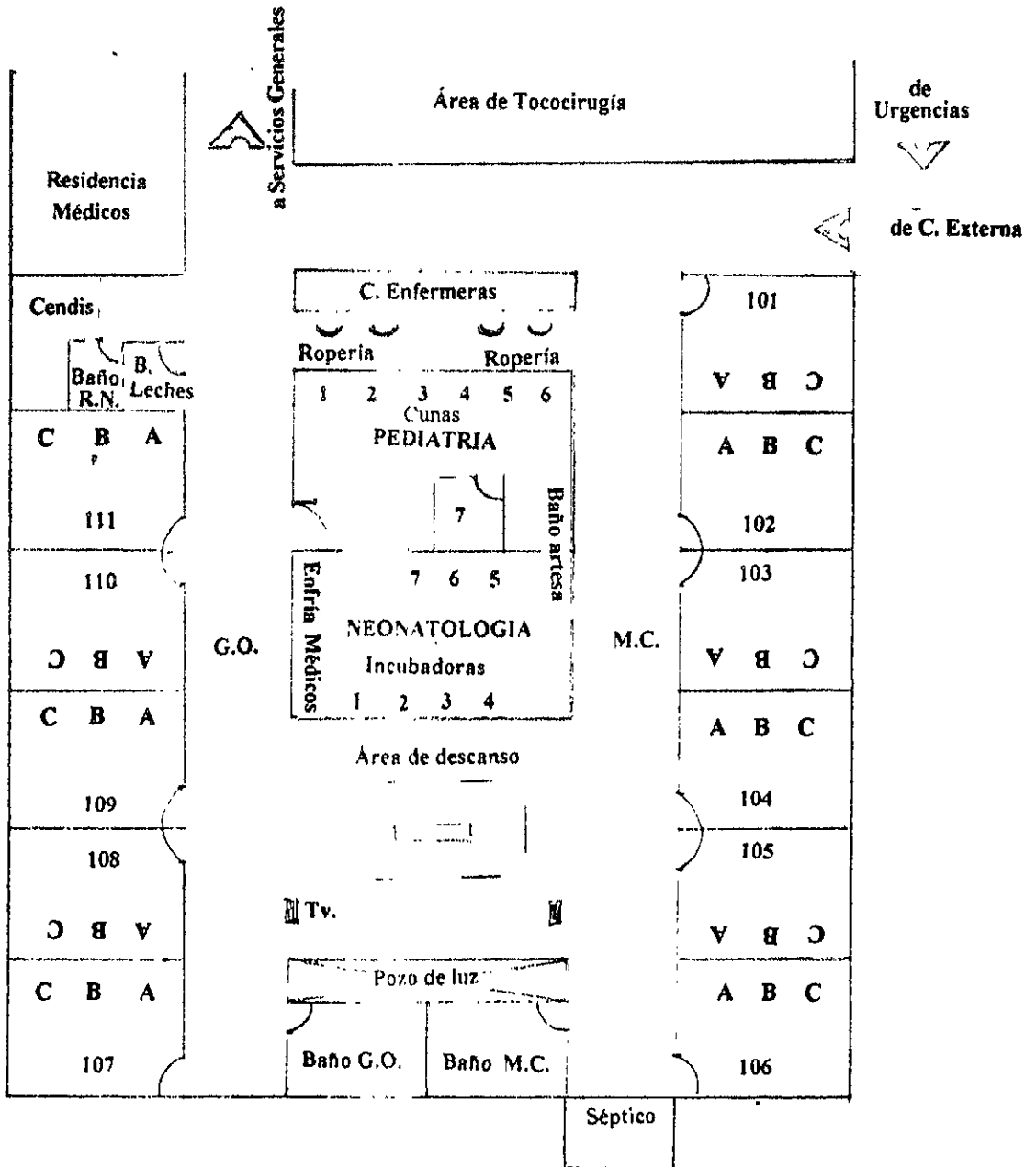
El área de hospitalización físicamente se encuentra integrado por :

- El servicio de medicina y cirugía, el cual cuenta con seis salas generales, con tres unidades de paciente cada una, mismas que se identifican con la numeración 101 a 106, la capacidad total de éste servicio es para 18 pacientes.

Todas las salas cuentan con aire y oxígeno empotrado, para la atención del paciente, su iluminación y ventilación es natural y artificial, esta última a base de aire lavado para el tiempo de calor, además cuenta con su propio sanitario y baño para pacientes.

- El servicio de ginecología y obstetricia ( alojamiento conjunto ) está integrada por 5 salas de iguales características que van de la sala 107 a 111, en este tipo de salas se maneja el binomio madre - hijo, no cuenta con aire acondicionado, el servicio también tiene su sanitario y baño de paciente, su capacidad total es para 15 pacientes.
- El servicio de pediatría con capacidad de siete cunas pediátricas entre las que se incluye un privado y un área para neonatos con capacidad para manejar siete incubadoras, además cuenta con baño de artesa, lavabo, control de enfermería y clima artificial, su capacidad total es para 14 pacientes.
- En ésta área de hospitalización también se puede encontrar un espacio para banco de leche materna, baño de los recién nacidos, séptico y un CENDIS (centro de distribución) de medicamentos (fig. 2.3).
- Como parte complementaria se encuentra la central de enfermería, misma que es compartida por los servicios de gineco - obstetricia, medicina y cirugía.

Figura 2.3  
Sección del Área de Hospitalización



Además se cuenta con una sala de estancia con televisión para el descanso de pacientes internados. (fig. 2.4).

Así mismo existen rutas bien definidas y marcadas para la recolección y transporte de desechos y residuos peligrosos biológico infecciosos, de acuerdo a la norma oficial mexicana NOM - 087 - ECOL - 1995 que establece la separación, envasado, almacenamiento, recolección, transporte y tratamiento de los residuos peligrosos biológico infecciosos que se generan en establecimientos de atención médica. (2)



Figura 2.4  
Sala de descanso para pacientes del área de hospitalización

(2) Norma Oficial Mexicana NOM - 087- ECOL - 1995. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de Junio de 1995

### 2.4.3 AREA TOCOQUIRÚRGICA

Esta área está integrada por dos salas de operaciones, el quirófano número 1 para cirugía general y el quirófano número 2 para cirugía laparoscópica cuenta con pisos a prueba de explosión (fig. 2.5).

La complementan una sala de recuperación con dos carro camilla, una sala de trabajo de parto con capacidad para cinco pacientes, una sala de expulsión, cuarto de anestesia, pasillos para circulación de personal en donde podemos encontrar los lavabos.

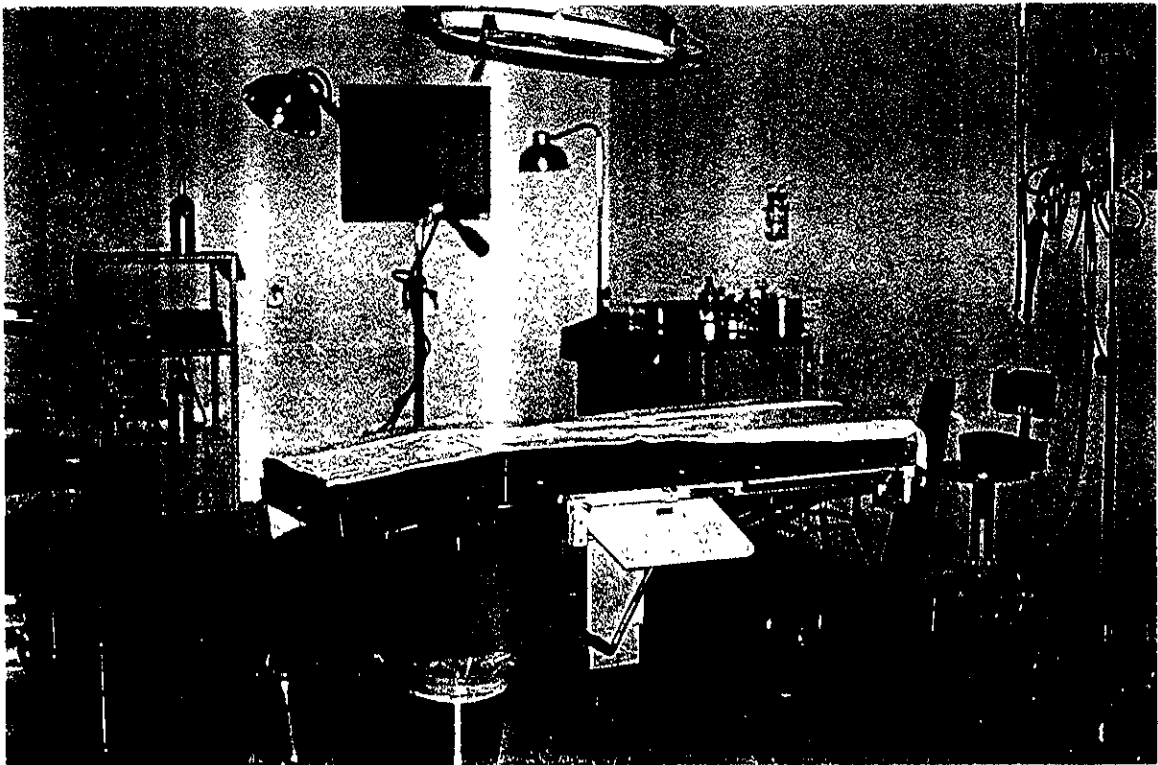


Figura 2.5  
Sala de operaciones (Quirófano no 2)

Pasillo para tránsito de pacientes, ropería, séptico, vestidores para médicos y enfermeras y en la misma área la central de equipos y esterilización (CEYE) la que a su vez se divide en áreas de recepción y entrega, área estéril, de trabajo, de autoclaves, de material no estéril, entalcadora y almacén (fig. 2.6).

Toda el área cuenta con iluminación y ventilación artificial, éste último es uno solo para todos los servicios.

Aunque las zonas y áreas están perfectamente delimitadas en el acceso principal una puerta hace las funciones de transfer por lo que éste es imaginario.

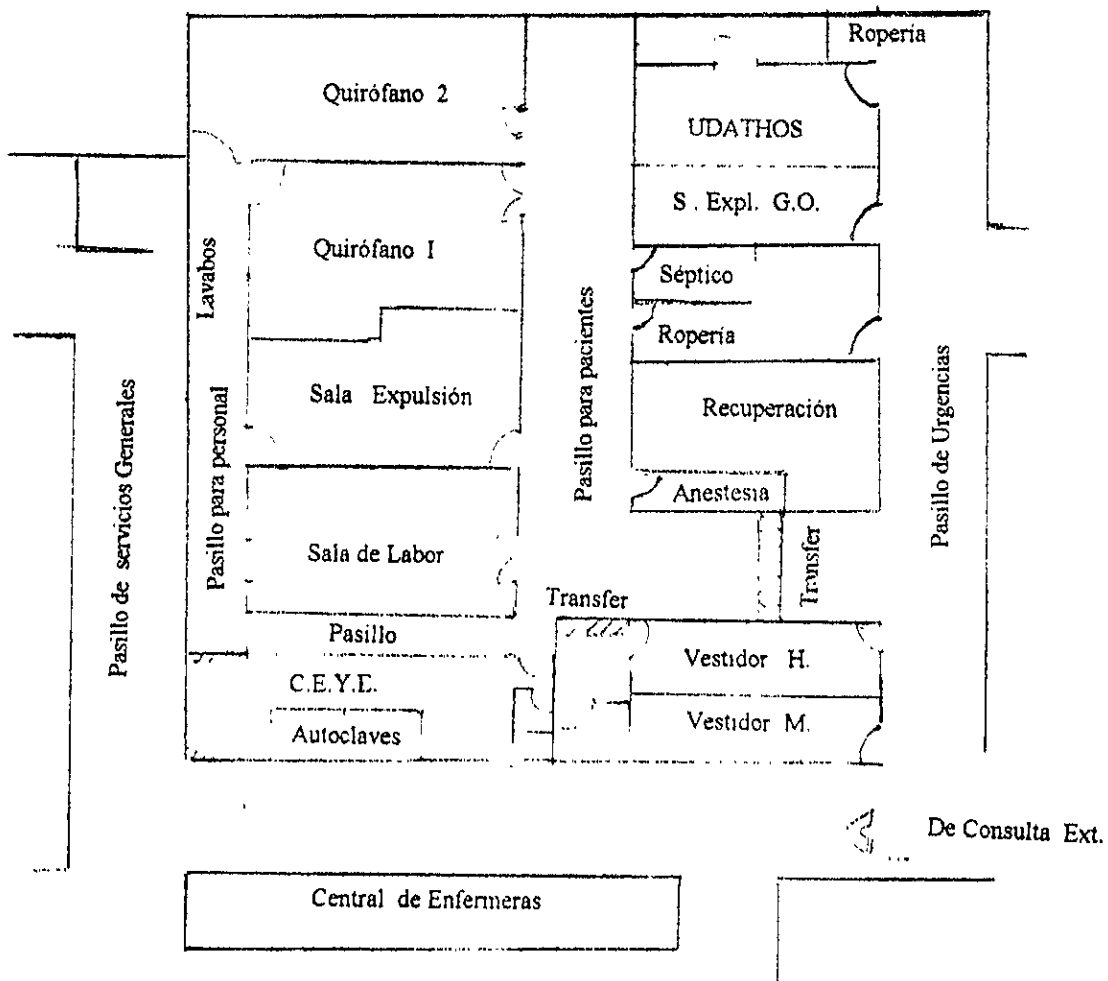


Figura 2.6  
Sección del área tocoquirúrgica

## 2.4.4 AREA DE URGENCIAS MÉDICAS.

El servicio de urgencias es una vía de admisión de pacientes a hospitalización, cuenta con entrada principal, sala de espera para ocho a diez personas, área de observación para dos pacientes, área de curaciones para un paciente, no cuenta con consultorio privado sólo un espacio para tal fin, área para trabajo de enfermeras, cuarto de exploración gineco - obstétrica, séptico, ropería, baño para pacientes (fig. 2.7).



Figura 2.7  
Acceso al servicio de urgencias

En ésta misma sección podemos encontrar la UDATHOS (Unidad Docente Asistencial de Terapia de Hidratación Oral y Saneamiento), pasillo principal que funciona como área de observación de pacientes y a su vez para guardar camillas (fig. 2.8).

Dado que el servicio no cuenta con oxígeno y aire empotrado para el manejo de pacientes se utilizan aspiradores portátiles y oxígeno en tanques.

Su ventilación e iluminación es natural y artificial para este servicio, se encuentra bien comunicada con el resto de los servicios.

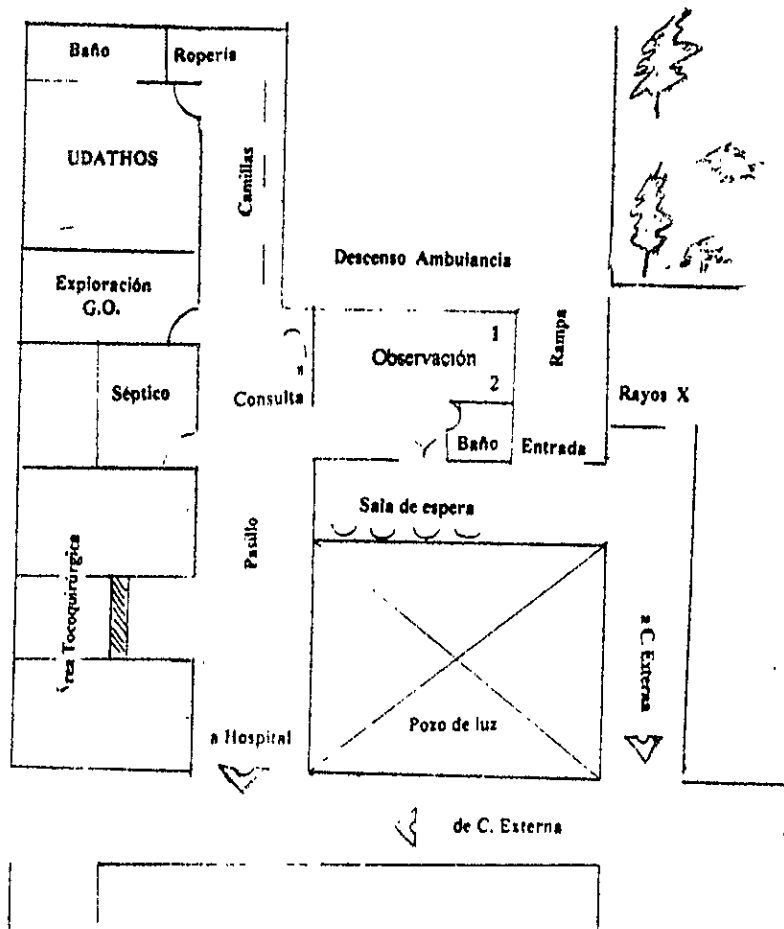


Figura 2.8  
Sección del área de urgencias médicas



## **2. 5 RECURSOS MATERIALES**

### **2.5.1 MOBILIARIO, EQUIPO E INSTRUMENTAL**

Para la adquisición y aprovisionamiento de equipo e instrumental que requiere el departamento, anualmente se realiza una solicitud de necesidades a través del servicio de activo fijo el que a su vez le da el trámite correspondiente.

Para el movimiento interno de dotación y tramites de baja el Departamento de Enfermería en su oficina mantiene un fondo fijo que le permite sustituir el material deteriorado o formar nuevos equipos siguiendo el procedimiento establecido.

Desde el punto de vista de su organización administrativa dentro del departamento se deberán observar las siguientes normas de manejo para el control de material y equipo de resguardo.

#### **NORMAS**

- Cada servicio donde labora enfermería deberá contar con una relación de material y equipo de activo fijo y de consumo necesario para su funcionamiento (fondo fijo).
- Todo el equipo e instrumental de activo fijo quedará bajo resguardo de cada responsable de servicio, la cual deberá firmar de conformidad.
- El equipo y material que obra bajo resguardo del departamento no podrá usarse fuera del establecimiento salvo autorización de la dirección del hospital o jefatura de enfermería.

- La responsable del servicio será la encargada de solicitar, reponer y controlar el equipo y material de su servicio.
- Todo el personal será responsable del uso adecuado y conservación del material y equipo del servicio.
- Todo el material y equipo roto o que sufra desperfectos deberá ser reportado para su reposición o compostura, siguiendo los canales establecidos.
- Cuando por negligencia del personal el material, equipo e instrumental sufra desperfectos la persona responsable de su cuidado esta obligada a pagar el daño, así mismo deberá elaborar un vale que ampare dicho concepto.
- Cuando a juicio de la supervisora de guardia se compruebe que el material se rompió o deterioró por accidente de trabajo, esta dará el visto bueno y la persona responsable del daño quedará exenta de pago.
- Cuando la enfermera responsable del servicio deje de fungir como tal, deberá solicitar al departamento y este a su vez al responsable de activo fijo le sea retirado su resguardo anterior, mismo que deberá hacerse por escrito.
- En caso de pérdida o extravío del material o equipo se efectuará una averiguación inicial que ayude a determinar su paradero, de no recuperarse la perdida se procederá al levantamiento de un acta administrativa, o en su defecto la responsable restituirá el bien al servicio indicado.

## 2.5.2 MATERIAL DE CONSUMO Y MEDICAMENTOS

Para el control de medicamentos y material de consumo, el Departamento de Enfermería cuenta con un centro de distribución interno (CENDIS).

El CENDIS se le considera como un subsistema descentralizado del almacén, para la distribución de medicamentos y material de curación necesario para dar atención al paciente en las áreas de hospitalización, tococirugía, urgencias, consulta externa, etc.

Su **objetivo** es lograr una adecuada utilización y aprovechamiento del material y medicamento existentes a fin de garantizar y satisfacer las necesidades de consumo, que contribuyan a prestar una atención de calidad.

El CENDIS se encuentra ubicado en el área de hospitalización en el pabellón de Gineco - obstetricia, durante la mañana es manejado por una persona responsable del mismo, por la tarde y noche su manejo está a cargo de la supervisora de enfermería, se deberán observar las siguientes :

### NORMAS DE MANEJO

#### Para medicamentos :

- El CENDIS deberá contar con un fondo fijo mínimo de medicamentos del cuadro básico, calculados para satisfacer las demandas de trabajo durante el lapso de una semana.
- El fondo fijo de medicamentos se podrá actualizar de acuerdo a las necesidades de demanda.
- La dotación de medicamentos a pacientes hospitalizados se hará por medio de vales en original, los cuales serán llenados por la enfermera de guardia de cada servicio, el vale incluirá los siguientes datos : Nombre del paciente, fecha, número de cama, servicio, cantidad y nombre genérico del medicamento, finalmente nombre y firma de quien solicita (fig. 2.9).

<b>SECRETARIA DE SALUD SERVICIOS DE SALUD DE SAN LUIS POTOSI HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE</b>	
<b>VALE GENERAL</b>	
NOMBRE DEL PACIENTE _____	
SERVICIO _____	FECHA _____
CANTIDAD	ARTICULO
_____ NOMBRE DE LA ENFERMERA	

Figura 2.9  
Forma para la solicitud de medicamentos y material de curación

- Los vales serán entregados por la responsable del mismo al departamento de administración al día siguiente por la mañana o cuando lo soliciten para actualización de cuentas.
- El CENDIS se surtirá preferentemente los lunes y viernes de cada semana en el turno matutino.
- El material de curación como jeringas, agujas, tela adhesiva, soluciones, sondas, algodón, guantes, etc., serán surtidos por el servicio de CEYE, los que a su vez proporcionará a la enfermera a través del suministro del paciente, los cuales serán entregados al día siguiente al departamento administrativo.
- Horario del CENDIS, Turno Matutino de 7 :30 a 13 :30 hrs.  
Turno Vespertino de 14 :00 a 15 :00 hrs.  
Turno Nocturno de 21 :00 a 22 :00 hrs.  
Jornada Acumulada de manera continua tratando de ajustarse a los horarios antes establecidos.

## 2.6 RECURSOS HUMANOS

### PROCESO DE INTEGRACION DEL PERSONAL

#### 2.6.1 RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

Reclutar es el proceso de búsqueda de empleados, haciéndolos candidatos a ocupar un puesto. (3)

En el Departamento de Enfermería de este hospital la fuente principal de reclutamiento es interna la cual está dada por : los propios empleados, los parientes y familiares, el sindicato o archivo del departamento.

Pocas veces se recurre a la fuente externa como son colegios, escuelas, agencias o avisos de periódico.

#### 2.6.2 SELECCIÓN DEL PERSONAL.

"Tiene por objeto escoger entre los distintos candidatos, aquellos que sean los más aptos." (4)

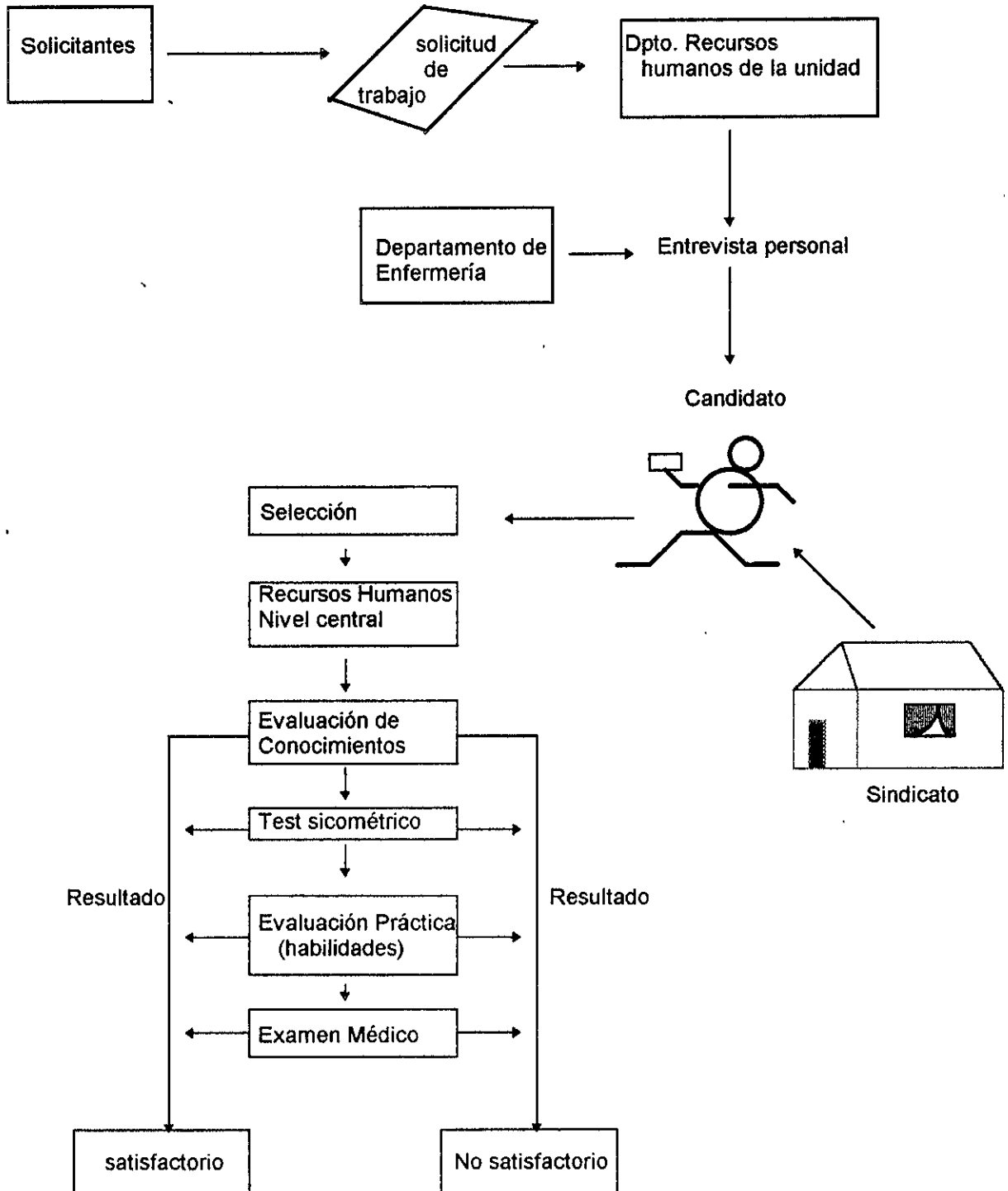
En el Hospital General de Rioverde el proceso de selección se inicia con la propuesta de candidatos de la jefatura de enfermería a través de recursos humanos por una parte ; y el sindicato por otra, los cuales por medio de un oficio de presentación acuden al departamento de recursos humanos a nivel central para que se les aplique el examen de conocimientos, sicométrico, médico y práctico.

De lo anterior se obtiene un resultado **satisfactorio** o **no satisfactorio**, en caso de ser satisfactorio, el personal queda en bolsa de trabajo y se le puede contratar en cuanto haya oportunidad (fig. 2.10).

(3) Lasty Balseiro A., Principios de Administración, Librería Acuarlo, México, 1989, p. 115

(4) Reyes Ponce, Op. Cit P 261

Figura 2.10  
Reclutamiento y selección del personal de enfermería  
Fluxograma panorámico

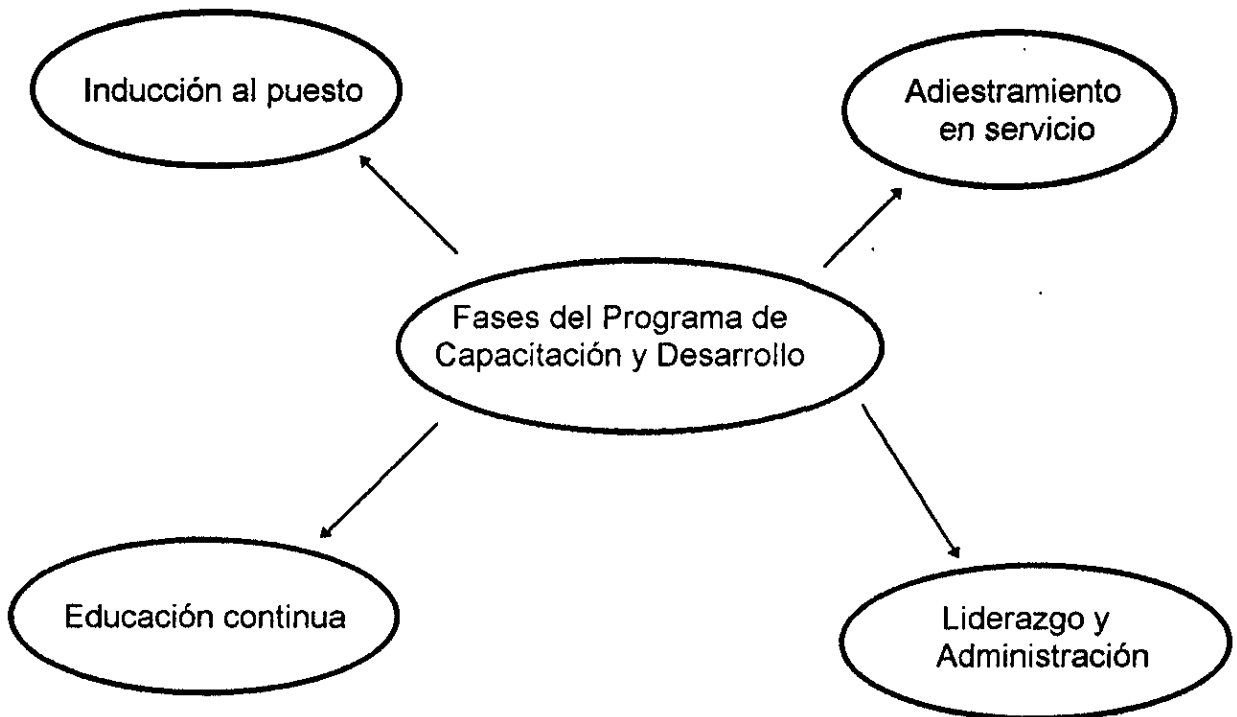


### 2.6.3 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

La capacitación y desarrollo del personal se lleva acabo bajo un programa anual de enseñanza con su objetivo central de ayudar a las enfermeras a adaptarse a su función que le corresponde y de mejorar las habilidades manuales y de comportamiento.

La dirección y responsabilidad general del programa recae en el jefe de enfermeras pero el departamento cuenta con una coordinadora de enseñanza de enfermería encargada de planificar, organizar, dirigir, coordinar y evaluar el programa de adiestramiento en servicio.

Tomando como base que en un programa de capacitación y desarrollo para el personal existen cuatro áreas básicas, estas se han tomado como referencia para la programación dentro de nuestro departamento. (5)



(5) Gloria Montiel Morales. "Capacitación y Desarrollo de Personal, en Administración de los Servicios de Salud en Enfermería, CIESS, México, 1988, p. 94 - 95



## ***Inducción al puesto.***

### **CONCEPTO**

Es la información que se proporciona al personal de enfermería de nuevo ingreso y al que cambia de servicio o de puesto para que realice en forma eficiente y eficaz sus funciones.

### **OBJETIVO**

Tiene por objetivo satisfacer las necesidades de información del personal de enfermería para hacerse cargo de sus actividades, e integrar al personal al sistema de trabajo del establecimiento o del servicio.

### **ACTIVIDADES NECESARIAS QUE SE DEBEN CONTEMPLAR EN EL PROGRAMA DE INDUCCION AL PUESTO.**

Para el personal de nuevo ingreso :

- a) Conocer la preparación y experiencia del personal de enfermería.
- b) Precisar la duración de la orientación con base en las necesidades de información.
- c) Señalar las fechas, lugar y hora en que se dará la orientación.
- d) Solicitar la participación del departamento de enfermería y de otros servicios.
- e) Solicitar y disponer de un local apropiado, así como del material de apoyo que se requiera, como manuales, reglamentos y otros.
- f) Proporcionar información sobre la filosofía, objetivos, funciones y datos históricos del establecimiento así como del departamento de enfermería.
- g) Informar sobre el número, distribución, cargos y funciones del personal de enfermería.
- h) Explicar las políticas del trabajo, organización del departamento, señalando los nombres de las personas que ocupan los puestos directivos.
- i) Facilitar la lectura de los programas, manuales y reglamentos del hospital y aclarar las dudas que surjan.

- j) Explicar los métodos para la distribución de trabajo, control de ropa, material, equipo y medicamentos.
- k) Señalar las normas para el uso del uniforme de las diferentes áreas y servicios.
- l) Indicar los procedimientos para la programación de descansos, días festivos, vacaciones, registros de asistencia y permisos.
- m) Informar sobre los programas de educación en servicio, evaluación, estímulos y sanciones.
- n) Realizar un recorrido a la planta física con el personal y presentarlo a los compañeros en los servicios.
- o) Asignar diferentes servicios de acuerdo con un plan previamente elaborado y proporcionar en cada uno de ellos la orientación correspondiente.
- p) Observar la adaptación y desarrollo de sus actividades en los servicios, por un tiempo determinado.
- q) Anotar las observaciones en el anecdotario y realizar entrevistas de acuerdo con los resultados.

Para cambio de servicio.:

- a) Informar por escrito y anticipación al personal de enfermería sobre el nuevo servicio asignado.
- b) Enseñar la distribución de la planta física del servicio y presentarlo con sus compañeros.
- c) Indicar como se realizan los procedimientos del servicio asignado.
- d) Apoyar la orientación del personal con programas de adiestramiento en servicio.
- e) Observar el desarrollo de sus actividades en el servicio

## **Adiestramiento en servicio**

### **CONCEPTO**

El adiestramiento proporciona al personal de enfermería el desarrollo de sus habilidades y destrezas tanto intelectuales como manuales para mejorar la ejecución de las actividades que realiza conforme al servicio y cargo asignado (fig. 2.11).

### **OBJETIVO**

Impartir al personal de enfermería conocimientos que le permitan realizar sus tareas con eficiencia y eficacia.

### **ACTIVIDADES PARA LLEVAR A CABO LA CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO EN SERVICIO.**

- a) Identificar las necesidades de adiestramiento del personal y jerarquizarlas.
- b) Seleccionar al personal con necesidades de adiestramiento afines para integrar grupos
- c) Determinar el contenido de adiestramiento y elaborar el programa correspondiente.
- d) Determinar la participación de las enfermeras, médicos, personal administrativo y otro que participe como docente.
- e) Presentar a las autoridades el programa para su autorización y apoyo.
- f) Disponer de los recursos físicos y materiales necesarios.
- g) Entrevistarse con el personal docente para informar sobre objetivos y temas asignados, así mismo la fecha, hora y disponibilidad de recursos.
- h) Sensibilizar al personal de enfermería por medio de información constante a fin de obtener su participación.
- i) Establecer la coordinación necesaria en los servicios para las facilidades en cuanto a demostraciones cuando sea necesario.
- j) Aplicar el programa y evaluar los resultados, así mismo elaborar un informe.
- k) Supervisar al personal para identificar los cambios de conducta favorables.



Figura 2 11  
Sesiones de adiestramiento en servicio para el personal

## **Educación continua**

“Esta fase del programa de capacitación sirve para que el empleado esté al tanto de nuevos conceptos y aumente su conocimiento, está dirigida al personal que ya forma parte de la institución.” (6)

La educación continua comprende programas que se efectúen dentro y fuera del hospital, como tal se ha tomado en el departamento e enfermería en donde el personal de acuerdo al número de créditos (puntuación interna otorgada al personal por asistencia a adiestramientos en servicio) tiene la oportunidad de participar y asistir a cursos monográficos, asistencia a eventos relevantes como seminarios y cursos de especialización (fig. 2.12).

Los empleados que participen en este tipo de cursos deberán elaborar un informe por escrito, indicando como intenta aplicar los nuevos conocimientos.

Así mismo aquellos que realizan algún curso de especialización, están obligados a permanecer por lo menos un año después dentro de la institución.

## **Liderazgo**

En esta fase también es aprovechada dentro del departamento, en donde se busca aquellas personas con capacidad de liderazgo, mismas a las que se les prepara para ocupar o realizar funciones de encargada de servicio o supervisora de enfermería.

---

(6) Ibid P 96

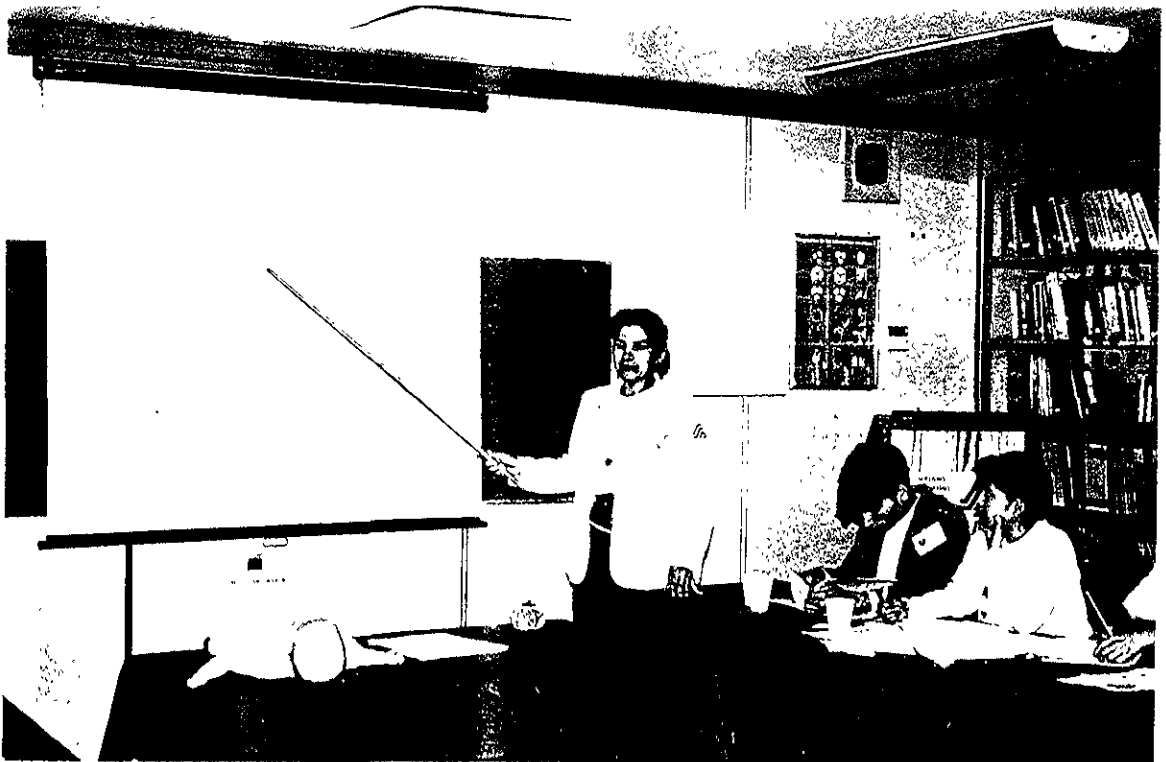


Figura 2.12  
Cursos de educación continua para el personal

## 2.6.4 PLANTILLA DEL PERSONAL

CARGO	TOTAL
Jefe de enfermeras	1
Coordinador de enseñanza *	1
Supervisora (enf. Jefe de servicio)	5
Enfermera especialista	7
Enf. General "A" titulada	
a) Profesional	7
b) Programa escalafonario	11
Enf. General "B" titulada	
a) Profesional	5
b) Programa escalafonario	2
Auxiliar de enfermería "A"	31
Auxiliar de enfermería "B"	6
TOTAL	<u>76</u>

Pasantes de enfermería .....18

\* Enfermera Jefe de Servicio

## 2.6.5 DISTRIBUCION DE PERSONAL POR TURNO Y SERVICIO.

SERVICIO	TURNO					TOTAL	PEES
	MAT.	VESP.	NOCT. "A"	NOCT. "B"	J.A.		
Gineco-Obstetricia	2	1	1	1	2	7	2 m, v
Medicina y Cirugía	2	1	1	1	2	7	2 m, v
Pediatría	2	1	1	1	2	7	2 m, v
Urgencias	2	1	1	1	2	8	0
Quirófano	1	1	0	0	2	4	1 v
Labor	1	1	1	1	1	5	0
Recuperación	1	1	1	1	0	4	0
CEYE	2	1	1	1	1	6	1 v
Consulta Externa	4	1	0	0	0	5	0
Medicina Preventiva	1	1	0	0	0	2	0
UDATHOS	1	1	1	1	1	5	0
Lactancia Materna	1	0	0	0	0	1	1 m
Supervisión	1	1	1	1	1	5	1 n
Coor. de enseñanza	1	0	0	0	0	1	0
Cubre desc-festivo	0	0	1	1	0	2	3 m, v
Cubre vacaciones	1	1	0	0	1	3	2 n
Imprevistos	0	1	1	1	1	4	4m,v,n
J. de enfermería	1	0	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>76</b>	<b>18</b>
%							

m = matutino  
v = vespertino  
n =nocturno



## 2.6.6 DISTRIBUCION DE PERSONAL POR PUESTO Y TURNO

PUESTO	TURNO					TOTAL	PEES
	MAT.	VESP.	NOCT. "A"	NOCT. "B"	J.A.		
1.- JEFE DE ENFERMERAS	1	0	0	0	0	1	
2.- SUB-JEFE							
3.- COORD. ENSEÑANZA	1	0	0	0	0	1	
4.- SUPERVISORA (ENF. JEFE DE SERVICIO)	1	1	1	1	1	5	
5.- ENF. ESPECIALISTA							
a) Quirúrgica	1	1	0	0	0	2	
b) Pediatra	1	0	0	0	0	1	
c) Mat. Infantil	1	0	0	0	0	1	
d) Intensivista	1	0	0	0	0	1	
e) Terapia Física R.	0	0	1	0	0	1	
f) Terapia respiratoria	0	1	0	0	0	1	
6.- ENF. GRAL. "A" TITULADA							
a) Téc. Profesional	1	3	1	1	1	7	
b) Prog. Escalafonario	4	1	1	0	5	11	
7.- ENF. GRAL. "B" TITULADA							
a) Téc. Profesional	2	0	0	0	3	5	
b) Prog. Escalafonario	1	0	0	0	1	2	
8.- AUXILIAR ENFIA. "A"	7	7	7	9	1	31	
AUXILIAR ENFIA. "B"	2	0	0	0	4	6	
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>76</b>	

## 2.6.7 DISTRIBUCION DE PERSONAL POR NIVEL DE PREPARACION.

SERVICIO	PORCENTAJE			
	PROFESIONAL	INDICADOR (7)	NO PROFESIONAL	INDICADOR(7)
<b>Medicina</b>	50 %	(60 %)	50 %	(40 %)
<b>Cirugía</b>	50 %	(50 %)	50 %	(50 %)
<b>Gineco - obstetricia</b>	50 %	(50 %)	50 %	(30 %)
<b>Pediatría</b>	70 %	(70 %)	30 %	(30 %)
<b>Urgencias</b>	50 %	(50 %)	50 %	(50 %)
<b>Área Tocoquirúrgica</b>	60 %	(50 %)	40 %	(50 %)

(7) Manuel Barquin C " Indices Generales para la Atención de Pacientes", Direccion de Hospitales, 5ª Edición, Interamericana, México, 1985, p 489

## **2.7 PLAN DE DISTRIBUCION DE PERSONAL (Rol de personal)**

### **Rol :**

Forma que se utiliza para controlar al personal de enfermería asignada en cada uno de los servicios (fig. 2.13).

### **Objetivo del rol :**

Que el personal conozca su horario, servicio y turno.

Para llevar un control de asistencias, licencias, guardias, vacaciones e incapacidades.

### **Requisitos o elementos necesarios :**

Número de personas, servicios, camas, turnos y horario.

### **Normas para su elaboración :**

El rol se elaborará mensualmente en la segunda quincena del mes debe ser elaborado por el jefe de enfermeras auxiliado por el personal supervisor.

Se elaborará en tres tantos, uno para recursos humanos, otro para central de enfermería y uno para jefatura.

El rol deberá elaborarse por turno y servicio y darse a conocer cinco días antes de que termine el mes.

En el rol no deberán marcarse más de cuatro días de descanso incluyendo los descansos semanales, días festivos o pagos de guardia.

En el rol sólo se podrán marcar posterior al período vacacional un máximo de dos días mismos que pueden ser como pago de guardia o festivos.

En el rol de personal sólo se aceptará dos días sencillos o una guardia nocturna como cambios de guardia durante un mes calendario, mismos que deberán ser pagados durante el mismo mes y éstos no podrán acumularse, para tal efecto el personal deberá llenar la forma respectiva debidamente firmada, la omisión de lo anterior se tomará como faltas injustificadas.

Por cada cinco días de trabajo se marcarán dos descansos y en casos especiales para ajuste del rol por cambio de turno o servicio se podrá hacer la siguiente combinación, sin que se repita más de una vez con la misma persona durante el mes :

- 4 días de trabajo por 2 de descanso.
- 3 días de trabajo por 2 de descanso.
- 3 días de trabajo por 1 de descanso.
- 2 días de trabajo por 1 de descanso.
- 1 día de trabajo por 1 de descanso.

No se podrá hacer :

- 4 días de trabajo por 1 de descanso.
- 2 días de trabajo por 2 de descanso.

**Colores establecidos :**

Turno matutino	Azul cielo
Turno vespertino	Verde pasto
Turno nocturno	Morado
Descansos y vacaciones	Rojo
Incapacidades por gravidez	Amarillo
Festivos	Azul marino
Pago de onomástico	Negro
Pago de suplencias	Anaranjado
Licencias sin goce	Café
Licencias con goce	Verde oscuro

**Claves :**

Letras mayúsculas.- cuando en el rol aparecen letras mayúsculas, éstas corresponden a la primer letra del servicio y se marcan con el color del turno, en el que deberá realizarse la guardia.

Cuando en el rol aparece un pago de festivo o suplencia, en el rubro de observaciones aparece con tinta el día y el mes del que se trata.



## 2.8 DESCRIPCION DE PUESTOS (8)

### IDENTIFICACION

**NOMBRE DEL PUESTO :**

**2.8.1 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA.**

**UBICACIÓN :**

Se encuentra ubicada en el primer nivel jerárquico de la estructura orgánica del Departamento de Enfermería.

• **Puestos superiores :**

- Director.
- Subdirector.
- En el aspecto técnico la jefe y supervisor de la sección de enfermería de la unidad administrativa del nivel central.

• **Puestos colaterales :**

Jefes de departamentos.

• **Puestos inferiores :**

- Enfermeras supervisoras y coordinador de enseñanza.
- Enfermera jefe de sala.
- Enfermera especialista.
- Enfermera general.
- Auxiliar de enfermería.
- Auxiliares administrativos.
- Secretaria.
- Pasantes de enfermería.

**NOMBRE DEL PUESTO AL QUE REPORTA :**

Director y Subdirector del hospital.

## **HORARIO : (a tiempo exclusivo)**

De 7 :00 a 14 :30 horas, generalmente y en casos especiales en el momento que se requiera.

## **ESPECIFICACIONES DEL PUESTO :**

### **CONOCIMIENTOS .**

Ser enfermero titulado, de preferencia con curso de administración de servicios de enfermería.

### **EXPERIENCIA.**

En actividades de enfermería general, como jefe de sala y supervisor, mínimo tres años.

En el puesto requiere un mínimo de tres años.

### **“ INICIATIVA.**

Proponer, diseñar y aplicar nuevos modelos en materia de organización y funcionamiento del servicio a su cargo.

### **ESFUERZO FISICO.**

No es intenso pero requiere de ejercer actividades de supervisión y evaluación que lo demanden.

### **ESFUERZO MENTAL.**

Requiere tener mayor atención que lo normal durante periodos irregulares de tiempo”. (9)

### **RESPONSABILIDAD.**

Es responsable de :

La buena administración del Departamento de Enfermería.

La calidad de la atención de enfermería que se proporciona a los pacientes en base a los recursos humanos y materiales con que disponga.

(9) Secretaría de Salud. "Descripción de puestos", Enfermería, Manual de contenido múltiple, No. 7, México 1987, p. 17



Establecer la coordinación necesaria interdepartamental así como ante organismos afines a enfermería.

Mantener la disciplina y el control del personal de enfermería a su cargo.

Asesorar a las autoridades superiores en lo relativo a los aspectos relacionados con enfermería.

### **AUTORIDAD.**

Tiene autoridad para :

Decidir sobre el establecimiento de las normas generales que rijan las acciones del personal de enfermería en sus diversos cargos y de hacerlas cumplir.

Resolver los problemas relacionados con los servicios de enfermería y del personal bajo sus ordenes.

Decidir en la selección del personal para ocupar los diversos puestos, así como para el otorgamiento de becas, estímulos y sanciones para el personal de enfermería.

Establecer los programas educativos, técnicos o administrativos, necesarios para la buena marcha de los servicios.

## **FUNCIONES Y ACTIVIDADES.**

### **FUNCIONES GENERALES .**

Planea, organiza, dirige, coordina, controla y evalúa las actividades de enfermería que se desarrollan en cada uno de los servicios que integran el hospital, representa al personal de enfermería ante el director, subdirector y jefes de servicio, a los que asesoran en lo relativo a enfermería.

### **FUNCIONES ESPECIFICAS .**

Formula las políticas y objetivos de su departamento, en base a los emanados del nivel central y de la dirección del hospital, los comunica al personal a su cargo, para que contribuyan al logro efectivo de los objetivos que percibe el establecimiento.

Determina la organización y funcionamiento del Departamento de Enfermería con base en las normas señaladas por el nivel central.

Realiza y mantiene actualizado el diagnóstico de la situación de enfermería en el hospital.

Administra los programas de enfermería, para mejorar la calidad de los servicios que se brindan al público en general.

Promueve la elaboración de normas y reglamentos necesarios, para el buen funcionamiento del departamento y servicios a su cargo.

Coordina las actividades técnico administrativas y docentes, con los jefes de los diversos departamentos y el personal supervisor a su cargo.

Recluta y selecciona el personal de enfermería y propone al director los candidatos para ocupar los diversos puestos disponibles, a fin de asegurar la calidad de atención.

Detecta los problemas que se presenta en relación al personal y los servicios de enfermería, para darles solución de la manera más favorable.

Controla la dotación de recursos materiales con que debe contar el personal de enfermería.

Promueve el desarrollo del personal, a fin de que pueda realizar con eficiencia sus labores.

Informa a las autoridades superiores y de nivel jurisdiccional o central, de los problemas, necesidades y logros obtenidos en el departamento a su cargo.

### **ACTIVIDADES .**

Participa en las reuniones con los jefes del departamento a fin de tomar acuerdo en lo relativo en las acciones de enfermería

Realiza reuniones con las enfermeras supervisoras, coordinadora de enseñanza y jefes de sala.

Autoriza permutas, cambios de turno o de servicio, así como vacaciones, licencias, descansos y permisos solicitados por el personal.

Supervisa los servicios de enfermería en los diferentes turnos, a fin de constatar los problemas y la calidad de atención que se proporciona a los pacientes.

Informa por escrito a la jefatura del departamento del personal, todo lo relacionado a cambios de horario, inasistencias, descansos, vacaciones, incapacidades y renunciaciones del personal.

Rinde informe verbal y por escrito mensualmente al director del hospital, sobre la situación del departamento y servicios a su cargo.

Acompaña a los médicos jefes de servicio en sus visitas a pacientes cuando se lo soliciten.

Cumple comisiones específicas delegadas por las autoridades superiores.

Participa en congresos, convenciones, seminarios y reuniones que sean útiles para el desarrollo de la profesión.

Efectúa el cálculo del personal de enfermería necesario en los servicios a su cargo.

Selecciona conjuntamente con las supervisoras y jefes de servicio, al personal de enfermería que amerite estímulos o sanciones.

## IDENTIFICACION

### **NOMBRE DEL PUESTO.**

**2.8.2 COORDINADORA DE ENSEÑANZA EN ENFERMERÍA.**

### **UBICACIÓN.**

Se encuentra ubicada en el segundo nivel jerárquico de la estructura orgánica del departamento de enfermería.

- **Puestos superiores.**  
Jefe del Departamento de Enfermería.
- **Puestos colaterales.**  
Supervisoras de enfermeras.
- **Puestos inferiores.**  
Enfermera jefe de sala.  
Enfermeras especialistas.  
Enfermeras generales.  
Auxiliares de enfermería.

### **NOMBRE DEL PUESTO AL QUE REPORTA.**

Jefe del Departamento de Enfermería.

### **HORARIO.**

Matutino, de 7 :00 a 14 :30 horas, generalmente y asistirá durante el turno vespertino o nocturno de acuerdo a las necesidades del servicio.

## ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

### **CONOCIMIENTOS.**

Requiere ser enfermera titulada y tener curso de especialización en administración de servicios de enfermería.

### **EXPERIENCIA.**

Es deseable que tenga experiencia anterior como jefe de sala.

Para su desempeño eficiente, requiere de una experiencia de tres meses en el puesto a fin de conocer todas las funciones que le compete desarrollar.

### **CAPACIDAD ANALITICA.**

Requiere de la necesaria para atender e interpretar la problemática del trabajo y sus efectos en acciones subsecuentes.

### **“INICIATIVA.**

Para planear y organizar programas relacionados con la enseñanza del personal.

### **ESFUERZO FISICO.**

No es intenso pero requiere de ejercer actividades relacionadas con la supervisión y evaluación de la enseñanza.

### **ESFUERZO MENTAL.**

Lo requiere durante períodos irregulares de tiempo.” (10)

### **RESPONSABILIDAD.**

Es responsable de : La utilización correcta de los servicios del hospital, como campo clínico de las estudiantes de enfermería.

Identificar las necesidades de aprendizaje del personal de enfermería.

El desarrollo del programa de educación en servicio para el personal de enfermería del hospital.

Del resultado final del programa de educación en servicio.

Detectar los problemas que afectan el desarrollo de su programa.

---

(10) Ibid P. 21

## **AUTORIDAD.**

Tiene autoridad para : Resolver los problemas generales de su área.

Sugerir modificaciones en la realización de procedimientos de trabajo.

Modificar el contenido del programa de acuerdo a las evaluaciones realizadas.

## **FUNCIONES Y ACTIVIDADES**

### **FUNCIONES GENERALES .**

Planea, desarrolla y evalúa programas de educación en servicio para el personal de enfermería del hospital y coordina la utilización de los servicios como campo clínico para los estudiantes de los centros formadores de personal de enfermería.

### **FUNCIONES ESPECIFICAS .**

Investiga necesidades de enseñanza del personal de enfermería del hospital. Elabora el programa de educación en servicio y lo somete a la consideración del jefe del departamento de enfermería.

Coordina con las supervisoras, jefes de servicio y otros docentes, la planeación, el desarrollo y evaluación del programa de educación en servicio.

Colabora con el jefe de enseñanza e investigación y con los jefes de los diversos departamentos del hospital, en el desarrollo de programas educativos.

Realiza la introducción al puesto del personal de enfermería, de nuevo ingreso al hospital.

Promueve la participación de los profesores de las escuelas de enfermería, en el desarrollo del programa de educación en servicio del hospital.

Evalúa mediante la supervisión, los cambios de conducta del personal de enfermería, en relación con los programas de educación en servicio desarrolladas.

Elabora las normas y lineamientos para la utilización d los servicios como campo clínico de las estudiantes de enfermería.

Participa con los profesores de enfermería en el estudio de campo clínico y enseñanza clínica de las alumnas de enfermería.

## **ACTIVIDADES.**

### **Periódicas :**

Coordina con las profesoras de enfermería la utilización del campo clínico.

Orienta a los grupos de alumnos y personal de enfermería de nuevo ingreso, sobre la administración, organización y funcionamiento del hospital y del departamento de enfermería.

Participa en la evaluación de las prácticas de las alumnas de enfermería.

Participa en juntas, cursos, seminarios, que sean útiles para el desarrollo de la profesión.

Acuerda con el jefe del Departamento de Enfermería, para dar información o recibir indicaciones y definir planes de acción.

Asiste a las reuniones efectuadas para coordinar las actividades desarrolladas por el departamento de enfermería.

### **Esporádicas :**

Representa al jefe del Departamento de Enfermería en eventos relacionados con la profesión.

Realiza actividades especiales asignadas por el jefe del Departamento de Enfermería.

## IDENTIFICACION

### **NOMBRE DEL PUESTO.**

**2.8.3 ENFERMERA SUPERVISORA**

### **UBICACIÓN.**

Se encuentra ubicada en el segundo nivel jerárquico de la estructura orgánica del Departamento de Enfermería.

- **Puesto superior :**  
Jefe del Departamento de Enfermería
- **Puestos colaterales :**  
Supervisoras de otros departamentos y coordinadora de enseñanza en enfermería.
- **Puestos inferiores :**  
Enfermera jefe de sala, enfermera especialista, enfermeras generales auxiliar de enfermería y auxiliares administrativos.

### **NOMBRE DEL PUESTO AL QUE REPORTA**

Jefe del Departamento de Enfermería.

### **HORARIO.**

Dependiendo del turno en que se encuentre asignada trabajará :

Matutino de 7 :00 a 14 :30 horas.

Vespertino de 13 :30 a 21 :00 horas.

Nocturno de 20 :00 a 8 :00 horas. (terciado).

Jornada especial de 7 :30 a 20 :30 horas. (sábado, domingos y días festivos).



## ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

### **CONOCIMIENTOS.**

De enfermera profesional, de preferencia con conocimientos de administración de servicios de enfermería.

### **EXPERIENCIA.**

Haber trabajado como enfermera general durante tres años y jefe de sala durante dos años como mínimo.

En el puesto tres meses como mínimo.

### **“INICIATIVA.**

Para aplicar las técnicas o procedimientos de enfermería en la atención médica del paciente.

### **ESFUERZO FISICO.**

Se requiere esfuerzo sin llegar a la fatiga por la variedad de actividades a desarrollar.

### **ESFUERZO MENTAL Y VISUAL.**

Requiere concentración mental y visual, durante los períodos de aplicación de las técnicas y procedimientos de enfermería en la atención del paciente.” (11)

### **RESPONSABILIDADES.**

Es responsable de la calidad de atención de enfermería que se proporciona a los pacientes.

Responde sobre los trabajos de las enfermeras tituladas, especialistas y auxiliares a su cargo.

## FUNCIONES Y ACTIVIDADES

### **FUNCIONES GENERALES.**

Participa con el jefe del Departamento de Enfermería en la planeación, desarrollo y evaluación de los programas que se realizan en los servicio de enfermería.

---

(11) Ibid P 21

Supervisa conjuntamente con los jefes de los servicios de enfermería, el cuidado que se proporciona a los pacientes

### **FUNCIONES ESPECIFICAS.**

Analiza y valora con la enfermera responsable de servicio la calidad de la atención que requieran los pacientes de cada servicio del hospital.

Planea con el jefe del Departamento de Enfermería y el cuerpo médico, las actividades técnicas que habrá de realizar el personal de enfermería.

Planea con el jefe del Departamento de Enfermería, el equipo y material necesario en los servicios y vigila el suministro oportuno de los mismos.

Participa en la enseñanza del personal de enfermería y colabora en la evaluación de los programas específicos de la educación en servicio.

Promueve el desarrollo del personal de enfermería, para lograr la evaluación de los programas específicos de educación en servicio.

Supervisa los servicio de enfermería e interpreta al personal las políticas y objetivos de la Institución.

Colabora con el jefe del departamento y jefes de sala en la elaboración y adaptación de normas, reglamentos y manuales que guían las acciones del personal de enfermería.

### **ACTIVIDADES.**

#### **Periódicas :**

Participa en las reuniones que se realizan con el jefe del Departamento de Enfermería y jefes de sala, para intercambiar información relativa a los aspectos técnicos o administrativos de los servicios, problemas y necesidades del personal de enfermería.

Vigila el cumplimiento de las normas y técnicas señaladas por el departamento de enfermería.

Interpreta al jefe del Departamento de Enfermería, las sugerencias del personal de enfermería y ayuda a éste en la solución de los problemas técnicos, administrativos, docentes y de relaciones humanas.

Mantiene informado al personal de enfermería de su área, sobre las políticas generales del hospital y las modificaciones que se presentan de los aspectos administrativos.

Ayuda a la enfermera responsable de servicio, en la asignación de personal de acuerdo al tipo de paciente, para obtener un máximo rendimiento y facilitar el buen funcionamiento del servicio.

Revisa la asistencia y puntualidad del personal, para supervisar que los servicios bajo su cargo dispongan del personal de enfermería necesario.

Imparte al personal de enfermería, enseñanza incidental y sistemática, durante sus recorridos por los servicios.

Identifica, analiza y valora los métodos de trabajo, con el fin de descubrir acciones innecesarias y proponer al jefe del departamento la simplificación de los procedimientos correspondientes.

Participa en la enseñanza práctica de las alumnas de la escuela de enfermería y ciencias afines.

Propone al jefe del departamento, los candidatos para recibir estímulos o sanciones en base al control llevado diariamente en relación a : presentación, disciplina, conocimientos, responsabilidad y eficiencia.

Supervisa el cuidado de los pacientes para que se les proporcione un trato humano en un ambiente ordenado, limpio y seguro.

Informa al jefe del departamento en forma verbal y por escrito, las novedades del turno correspondiente, relativas a las necesidades y problemas de los servicios, de los pacientes o del personal.

Orienta al personal de nuevo ingreso en relación a las funciones inherentes al puesto que ocupará.

Participa en la educación higiénica de los pacientes y su familia.

**Esporádicas :**

Cumple comisiones específicas delegadas por el jefe del Departamento de Enfermería.

Participa en congresos, seminarios y reuniones que se consideran útiles para el desarrollo de la profesión.

Colabora con el jefe del departamento, en la elaboración de informes sobre eventos especiales relacionados con sus actividades.

## IDENTIFICACION

### **NOMBRE DEL PUESTO**

**2.8.4 ENFERMERA JEFE DE SALA.**

**Otro nombre :** Responsable de servicio, jefe de piso.

### **UBICACIÓN.**

Se encuentra ubicado en el tercer nivel jerárquico de la estructura orgánica del Departamento de Enfermería.

#### **• Puestos superiores :**

Jefe del Departamento de Enfermería, enfermeras supervisoras y coordinadores de enseñanza de enfermería.

#### **• Puestos colaterales :**

Jefes del servicio de enfermería y de otras disciplinas.

#### **• Puestos inferiores :**

Enfermeras especialistas, y enfermeras generales, auxiliares de enfermería.

### **NOMBRE DEL PUESTO AL QUE REPORTA.**

Enfermera supervisora.

### **HORARIO.**

Matutino de 7 :00 a 14 :30 horas, con cierta flexibilidad según necesidades del servicio.

## ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

### **CONOCIMIENTOS.**

Ser enfermera titulada (de preferencia con curso de administración de servicios de enfermería).

### **EXPERIENCIA.**

Como enfermera general, una experiencia mínima de dos años, haber sustituido en sus funciones a la jefe de sala en sus ausencias.

### **“INICIATIVA.**

La necesaria para sugerir modificaciones en las técnicas establecidas.

### **ESFUERZO FISICO.**

Se requiere sin llegar a la fatiga por las actividades de apoyo que proporciona.

### **ESFUERZO MENTAL Y VISUAL**

Requiere un esfuerzo mental y visual mayor de lo normal para el cuidado y esmero que debe ponerse en la atención del paciente.” (12)

### **RESPONSABILIDAD.**

Es responsable de : la calidad de atención de enfermería que se proporciona al paciente.

De hacer cumplir las ordenes médicas que se dictan para cada uno de los pacientes.

De orientar al personal de enfermería sobre nuevas técnicas y procedimientos.

De asumir responsabilidades como maestra en cursos de adiestramiento en servicio que le asigna el jefe de enfermeras.

De orientar a los familiares y pacientes sobre las normas de la institución.

### **AUTORIDAD.**

Asignar al personal a sus ordenes, los horarios de trabajo y los pacientes que deben atender.

Resolver los problemas de su sala, relativos a los pacientes y personal a sus ordenes.

---

(12) Ibid P 25

## FUNCIONES Y ACTIVIDADES

### **FUNCIONES GENERALES.**

Planea, coordina, dirige y evalúa las actividades técnicas, docentes y administrativas de enfermería del servicio a que está adscrita.

Supervisa las actividades del personal de enfermería a su cargo, para asegurar la calidad de la atención que se proporciona al paciente.

### **FUNCIONES ESPECIFICAS.**

Establece y hace cumplir las normas necesarias que guíen las acciones del personal de enfermería bajo sus ordenes.

Planea y distribuye las actividades y funciones a su personal de enfermería, diariamente.

Planea y controla el equipo y material necesario a su personal, para proporcionar una buena calidad de atención de enfermería a los pacientes.

Organiza y proporciona un ambiente seguro, ordenado e higiénico a los pacientes de su sala, en colaboración con el personal bajo su cargo.

Organiza la documentación, el equipo y los medicamentos necesarios para la atención de enfermería, mediante la aplicación de los sistemas administrativos establecidos.

Coordina las actividades realizadas por el equipo de salud y los servicios de laboratorio, dietología, etc. ; que proporcionan atención directa a los pacientes bajo su cargo.

Coordinan las actividades del personal de enfermería de la sala respectiva, para evitar duplicidad de funciones

Recibe y entrega el turno de acuerdo a los problemas identificados en los pacientes y la atención que les fue brindada durante el turno.

Orienta al personal de enfermería de nuevo ingreso, al ya existente, así como a estudiantes sobre las funciones, sistemas de trabajo y técnicas establecidas.

Supervisa la atención que el personal de enfermería proporciona a los pacientes, así como la conservación y manejo del equipo y material de trabajo.

Pasa visita con el médico jefe de servicio, con el fin de planear y coordinar las acciones requeridas para la atención de los pacientes.

Promueve y mantiene las buenas relaciones humanas con el equipo de salud, así como con el paciente y la familia.

Controla la limpieza, orden y conservación del servicio, bajo su responsabilidad.

Controla los expedientes y exámenes de laboratorio necesarios para cada paciente. Controla la asistencia, descansos, licencias, vacaciones y permisos del personal a su cargo en todos los turnos.

Participa en el programa de educación en servicio para el personal de enfermería del hospital.

Elabora los informes diarios del estado de salud de los pacientes, problemas, atenciones realizadas y actividades pendientes.

Evalúa los programas, calidad de servicio y el personal de acuerdo a su eficiencia, puntualidad y responsabilidad.

## **ACTIVIDADES.**

### **Periódicas :**

Solicita al departamento administrativo el equipo y material necesario para el buen funcionamiento del servicio.

Asiste a las reuniones promovidas por el jefe del departamento de enfermería.

Reporta al departamento de mantenimiento, los desperfectos físicos y de equipo, existentes en su servicio.

Colabora con el jefe del departamento y supervisoras, en la valoración y ajustes de los sistemas de trabajo, en la elaboración de normas, instructivos, reglamentos y programas de trabajo.



Selecciona e indica a la enfermera supervisora, sobre el personal que deberá de recibir estímulos y sanciones por la calidad de trabajo realizado.

Elabora y entrega el informe del movimiento diario de pacientes.

**Esporádicas :**

Asiste a comisiones especiales indicadas por las autoridades correspondientes.

Asiste a eventos especiales de enfermería y de profesiones afines.

Realiza actividades ajenas a enfermería que favorezcan las relaciones humanas entre el personal del servicio.

## IDENTIFICACION

### **NOMBRE DEL PUESTO.**

**2.8.5 ENFERMERA ESPECIALISTA.**

### **UBICACIÓN.**

Se encuentra ubicada en el cuarto nivel jerárquico, dentro de la estructura orgánica del Departamento de Enfermería.

#### **• Puestos superiores :**

Jefe del Departamento de Enfermería, enfermeras supervisoras, coordinadora de enseñanza en enfermería, enfermera jefe de sala.

#### **• Puestos colaterales :**

Enfermeras especialistas de otras áreas.

#### **• Puestos inferiores :**

Enfermera general (funcionalmente), auxiliar de enfermería.

### **NOMBRE DEL PUESTO AL QUE REPORTA.**

Enfermera jefe de sala.

### **HORARIO.**

De acuerdo al turno que sea asignada, trabajará :

Matutino : de 7 :30 a 14 :30 horas.

Vespertino : de 13 :30 a 21 :00 horas.

Nocturno : de 20 :00 a 8 :00 horas (cada tercer día).

Jornada especial . de 7 :30 a 20 :30 horas (sábado, domingo y días festivos).

## ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

### **CONOCIMIENTOS.**

Los correspondientes a la enfermera titulada y a los de especialización, de acuerdo al servicio del hospital en que sea asignada.

### **EXPERIENCIA.**

Como enfermera general, que haya realizado actividades en la atención de pacientes, en donde se requiere valorar y discriminar situaciones, con un mínimo de seis meses.

### **“INICIATIVA.**

Para sugerir modificaciones en las técnicas de su competencia.

### **ESFUERZO FISICO.**

Se requiere sin llegar a la fatiga por las actividades de su especialidad.

### **ESFUERZO MENTAL Y VISUAL.**

Requiere de un esfuerzo mental y visual mayor que el normal para la ejecución y coordinación de sus actividades.” (13)

### **RESPONSABILIDADES.**

Es responsable de proporcionar atención integral de enfermería en el campo de su especialización.

Orientar a las enfermeras generales y auxiliares de enfermería, sobre las técnicas y procedimientos especializados de su área de trabajo.

### **AUTORIDAD.**

Tiene autoridad para: Resolver los problemas de enfermería de su especialidad, en coordinación con la enfermera jefe de sala y la enfermera supervisora en caso necesario.

Asesorar técnicamente a las enfermeras generales, auxiliares de enfermería en lo referente a la atención de los pacientes graves e inconscientes del área de su especialidad.

---

(13) Ibid. P. 25

## FUNCIONES Y ACTIVIDADES

### **FUNCIONES GENERALES.**

Aplica cuidados especializados de enfermería a los pacientes en el área de su servicio.

Participa con el equipo técnico en la atención integral de los pacientes con tratamientos especializados.

### **FUNCIONES ESPECIFICAS**

Participa en la aplicación de tratamientos especializados a los pacientes.

Participa en la visita médica realizada a los pacientes, bajo su cargo.

Investiga y jerarquiza las necesidades de atención de los pacientes.

Establece diagnósticos de enfermería de los pacientes.

Formula y desarrolla planes de cuidados a los pacientes.

Participa en los estudios especializados de laboratorio y gabinete que se le practique a los pacientes.

Participa en la dirección y supervisión de la atención de enfermería que se otorga a los pacientes de su especialidad.

Colabora en programas de educación en servicio en los temas de su especialidad.

Participa en trabajos de investigación de su especialidad, que lleve a cabo el establecimiento donde trabaja.

Orienta a grupos de estudiantes durante su práctica clínica.

## **ACTIVIDADES.**

### **Periódicas :**

Recibe turno, checando condiciones de los pacientes, del material y equipo de servicio.

Visita a los pacientes para la evaluación de su estado general.

Revisa las ordenes médicas y los cárdex de enfermería.

Aplica medicamentos y hace curaciones a los pacientes delicados, graves e inconscientes.

Proporciona cuidados integrales a los pacientes que no pueden ser atendidos por otro personal de enfermería.

Maneja los aparatos y equipos para la atención especializada del paciente y orienta al personal sobre éste aspecto.

Lleva los registros de enfermería y entrega el turno correspondiente

### **Esporádicas :**

Revisa las normas de enfermería para la atención especializada a los pacientes y propone las modificaciones pertinentes

Participa en la planeación y organización del servicio para la atención de enfermería a los pacientes con tratamientos especializados.

Suple a la enfermera jefe de sala en su ausencia

## IDENTIFICACION

### **NOMBRE DEL PUESTO**

#### **2.8.6 ENFERMERA GENERAL.**

### **UBICACIÓN.**

Se encuentra ubicado en el quinto nivel jerárquico de la estructura orgánica del Departamento de Enfermería.

#### • **Puestos superiores :**

Jefe del Departamento de Enfermería, enfermera supervisora, coordinadora de enseñanza de enfermería, enfermera jefe de sala.

#### • **Puestos colaterales :**

Personal profesional de otras disciplinas.

#### • **Puesto inferior :**

Auxiliar de enfermería.

### **NOMBRE DEL PUESTO AL QUE REPORTA.**

Enfermera jefe de sala.

### **HORARIO.**

Matutino : de 7 :30 a 14 :30 horas.

Vespertino : de 13 :30 a 21 :00 horas.

Nocturno : de 20 :00 a 8 :00 horas (cada tercer día).

Jornada especial : de 7 :30 a 20 :30 horas (sábado, domingo y días festivos).

## ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

### **CONOCIMIENTOS.**

Ser enfermera titulada de una escuela reconocida oficialmente.

### **EXPERIENCIA.**

Haber realizado prácticas de enfermería general durante seis meses.

### **“INICIATIVA.**

Para sugerir modificaciones en las técnicas establecidas.

### **ESFUERZO FISICO.**

Se requiere sin llegar a la fatiga, por la variedad de actividades de apoyo que debe proporcionar.

### **ESFUERZO MENTAL Y VISUAL.**

Se requiere esfuerzo mental y visual mayor que el normal, para el cuidado y esmero que debe ponerse en la atención integral, manejo y aplicación de las técnicas de enfermería.” (14)

### **RESPONSABILIDADES.**

Es responsable de : Conocer la organización y funcionamiento de su servicio, así como de contribuir y cuidar el orden de la sala.

La calidad de la atención de enfermería que se proporcione a los pacientes en su área de trabajo.

Establecer buenas relaciones humanas entre el personal de su sala, así como de cumplir con las actividades que desarrolla la enfermera jefe de sala durante su ausencia.

### **AUTORIDAD.**

Tiene autoridad para : Ordenar que el personal auxiliar de enfermería y de intendencia, cumpla con las actividades asignadas.

Hacer cumplir las normas vigentes en el servicio, así como resolver los problemas que se presenten en su área de trabajo.

Realizar los trámites necesarios para obtener equipo, material, medicamentos y ropa que se requiera para la atención del paciente e impedir situaciones que pongan en peligro la vida de éste

---

(14) Ibid P. 25

## FUNCIONES Y ACTIVIDADES

### **FUNCIONES GENERALES.**

Formula y aplica el plan de cuidados de enfermería de cada uno de los pacientes a su cargo.

Desarrolla sus acciones en base a las normas establecidas por el departamento de enfermería.

Efectúa las actividades administrativas que le competen en su área de trabajo.

Supervisa, evalúa y asesora a la auxiliar de enfermería en el cuidado proporcionado al paciente

### **FUNCIONES ESPECIFICAS.**

Colabora con la enfermera jefe de sala en la organización del servicio.

Aplica los tratamientos indicados por el médico, para el diagnóstico, curación y rehabilitación de los pacientes a su cargo.

Vigila que la dieta proporcionada al paciente sea la indicada por el médico.

Participa con la enfermera jefe de sala en la visita médica e imparte educación para la salud a pacientes y familiares.

Colabora con el control del equipo y material que se utiliza en el servicio.

Participa en programas de educación en servicio y colabora en la educación de las prácticas clínicas de los programas de enseñanza para las estudiantes de enfermería.

Anota en la hoja de registro correspondiente las actividades y el tratamiento proporcionado al paciente, así como las observaciones relacionadas con su estado de salud.

Colabora con la enfermera jefe de sala en el control del expediente clínico y participa en la recepción y entrega de turno.

Colabora en la elaboración de manuales de procedimientos de trabajo así como en las investigaciones relacionadas con su servicio.



## **ACTIVIDADES.**

### **Periódicas :**

Imparte charlas relacionadas con temas de enfermería al personal auxiliar.

### **Esporádicas :**

Suple a la enfermera jefe de sala en su ausencia y asiste a reuniones de actualización que se consideren útiles para el desarrollo de la profesión.

Informa oportunamente a la enfermera jefe de sala, de los defectos sufridos en las instalaciones y equipos fuera de servicio.

Elabora y entrega el informe del movimiento diario de pacientes, en ausencia de la enfermera jefe de sala.

## IDENTIFICACION

### **NOMBRE DEL PUESTO.**

#### **2.8.7 AUXILIAR DE ENFERMERÍA.**

### **UBICACIÓN.**

Se encuentra ubicado en el sexto nivel jerárquico de la estructura orgánica del Departamento de Enfermería.

- **Puesto superior :**  
Jefe del Departamento de Enfermería, enfermera supervisora, coordinadora de enseñanza, enfermera jefe de sala, enfermera especialista, enfermera general.
- **Puestos colaterales :**  
Auxiliares de otros departamentos.
- **Puesto inferior.**  
Ninguno.

### **NOMBRE DEL PUESTO AL QUE REPORTA.**

Enfermera general.

### **HORARIO.**

Matutino : de 7 :30 a 14 :30 horas.

Vespertino : de 13 :30 a 21 :00 horas

Nocturno : de 20 :00 a 8 :00 horas (cada tercer día).

Jornada especial : de 7 :30 a 20 :30 horas (sábado, domingo y días festivos).

## ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

### **CONOCIMIENTOS.**

Básica ; educación primaria y secundaria y curso de auxiliares de enfermería de un año de duración, impartido por una escuela o establecimiento de salud reconocido oficialmente.

### **EXPERIENCIA.**

De preferencia que haya ocupado un puesto similar en otro establecimiento de salud.

### **“INICIATIVA.**

La necesaria para cumplir en forma adecuada sus actividades establecidas.

### **ESFUERZO FISICO.**

Se requiere esfuerzo sin llegar a la fatiga, por la variedad de actividades de apoyo que debe proporcionar.

### **ESFUERZO MENTAL Y VISUAL.**

Se requiere esfuerzo mental y visual normal, para el cuidado y esmero que debe ponerse en el manejo y aplicación de las técnicas, para la elaboración de los equipos médicos.” (15)

### **RESPONSABILIDAD.**

Es responsable de : conocer la organización, funcionamiento, normas y rutinas del servicio.

Proporcionar información veraz a la enfermera sobre las actividades y observaciones realizadas en la atención de los pacientes a su cargo.

Conservar y utilizar racionalmente el material y equipo y cooperar en la realización eficaz de las actividades planeadas en el servicio.

Establecer y mantener relaciones humanas positivas con el equipo de salud.

---

(15) Ibid. P. 28

## **AUTORIDAD.**

Tiene autoridad para : coordinar y controlar las actividades del personal de intendencia del servicio.

Asignar actividades especiales en caso de urgencia, al personal de intendencia del servicio.

Hacer cumplir las normas del Hospital y del servicio.

## **FUNCIONES Y ACTIVIDADES**

### **FUNCIONES GENERALES.**

Proporciona al paciente atención de enfermería, bajo la dirección y supervisión de la enfermera general.

### **FUNCIONES ESPECIFICAS.**

Colabora con el equipo de salud, en la atención al paciente, así como en la planeación de los cuidados de enfermería.

Proporciona educación para la salud, al paciente y familia.

Participa en la toma de muestras para exámenes de laboratorio y contribuye a mantener las funciones fisiológicas del paciente.

Observa signos vitales y reporta a la enfermera las variaciones encontradas, además previene accidentes y escaras en los pacientes.

### **ACTIVIDADES :**

#### **Periódicas :**

Prepara al paciente para la exploración física y proporciona cuidados de higiene personal.

Cumple las ordenes médicas aplicando al paciente medicamentos por vía oral y parenteral.

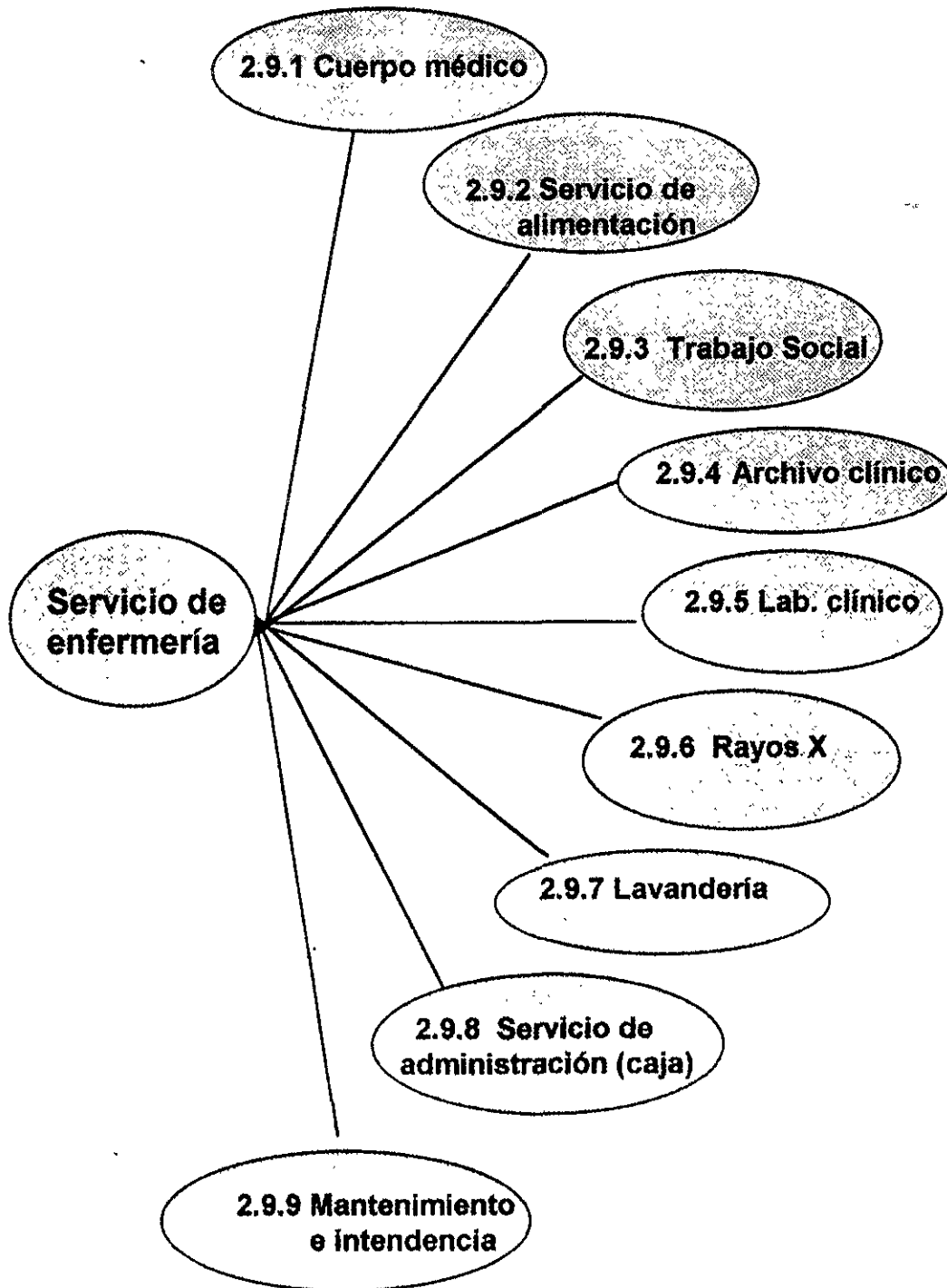
Hace las anotaciones diarias relacionadas con el tratamiento, cuidados y estados de salud del paciente en la hoja de registro correspondiente.

**Esporádicas :**

Participa como ponente en el programa de educación en servicio de personal de enfermería.

Asiste a reuniones de actualización técnica que se consideren de utilidad para su desarrollo.

## 2.9 RELACIONES Y COORDINACION DEL SERVICIO DE ENFERMERIA.



## 2.9.1 RELACIONES DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA CON EL CUERPO MEDICO.

### **a) Las responsabilidades de la enfermera son :**

- Comprobar las ordenes del médico tratante y que estas se cumplan rápida y eficazmente.
- Proporcionar al médico la información sobre el estado de salud de sus pacientes, e informar cuando una orden no pueda cumplirse y las razones que hay para ello.
- Transcribir con fidelidad y rapidez en el cardex las ordenes que haya escrito el médico en el expediente clínico.
- Acompañar al médico en las exploraciones, exámenes y tratamientos que requieran su presencia.
- Proporcionar al médico el equipo y material necesario durante su visita a los pacientes.
- Tramitar las ordenes y solicitudes indicadas por el médico como : dietas, rayos X, estudios de laboratorio, interconsultas, etc.
- Anexar al expediente clínico los resultados de los estudios realizados.
- Solicitar la presencia del médico cuando el estudio del paciente lo amerite.

### **b) Normas para la transcripción de ordenes médicas y cuidados de enfermería al cardex.**

- La jefe de sala será la responsable de transcribir en el cardex del paciente las ordenes médicas y cuidados de enfermería las 24 horas (fig. 2.14).
- Las anotaciones deberán hacerse con lápiz.

- En caso de que durante el turno vespertino, nocturno y jornada especial, haya algún cambio de medicamentos o nueva orden, la encargada del turno respectivo será la responsable de actualizar el cardex, borrando la orden anterior y agregando los nuevos medicamentos.
- La jefe de sala actualizará el cardex diariamente después de la visita médica, en caso de la ausencia de ésta la encargada del turno será la responsable de hacer la actualización.
- Se anotará en el lugar correspondiente el nombre del paciente, número de sala, cama, fecha y diagnóstico probable.
- Los medicamentos se anotarán por número progresivo indicando nombre, dosis, cantidad, vía y horario.
- Los líquidos se anotarán al final de los medicamentos registrándolos por carga, incluyendo nombre, dosis, vía y horario.
- La dieta se anotará de acuerdo a la clave respectiva.
- En caso de exámenes de laboratorio o rayos X u otras ordenes médicas así como cuidados especiales de enfermería se anotarán en el rubro de cuidados especiales.
- El cardex se desechará después del egreso del paciente.



## TARJETA DE CONTROL DE MEDICAMENTOS

NOMBRE \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_

DIAGNOSTICO \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ SERVICIO \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ No. CAMA \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_

TRATAMIENTO 6	DOSIS 7	VIA 8	HORARIO 9	OBSERV. 10

Cuidados Específicos \_\_\_\_\_ 11 \_\_\_\_\_ DIETA \_\_\_\_\_ 12 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Figura 2.14  
Cardex para el control de medicamentos

### Instrucciones para el llenado de cardex.

1. Anotar nombre del paciente
2. Anotar la fecha en que se elabore.
3. Anotar el diagnóstico principal del paciente.
4. Anotar el servicio.
5. Anotar el número de cama, cuna o incubadora.
6. Anotar nombre genérico del medicamento, al final de estos se anotarán las cargas de líquidos.
7. Anotar la dosis en miligramos o en ampulas cuando el médico así lo especifique.
8. Anotar la vía de administración.
9. Anotar el horario indicado por el médico o ajustarse al horario convencional de :
  - 8 - 16 - 24
  - 6 - 12 - 18 - 24
  - 8 - 12 - 16 - 20 - 24 - 4
  - 8 - 20
  - 12 - 24
10. Espacio reservado para registrar observaciones relacionadas con la ministración.
11. Para anotar los cuidados de enfermería o estudios especiales.
12. Anotar el nombre de la dieta.

## 2.9.2 RELACIONES DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA CON ALIMENTACION.

### Actividades de la enfermera :

- La enfermera del servicio elaborará diariamente en el turno nocturno, la solicitud de dietas de todos sus pacientes, por la mañana la enfermera del turno la entregará al personal de cocina (fig. 2.15).
- La solicitud de dietas deberá llenarse a máquina anotando, los datos y claves correspondientes y entregar ésta con nombre y firma de la enfermera que la realiza.
- La enfermera informará de los cambios de dieta, cama, ingreso y egresos de los pacientes en el turno que se verifique en la forma correspondiente (fig. 2.16)
- Vigilará que el paciente reciba la dieta solicitada y lo ayudará a alimentarse en caso de que se encuentre imposibilitado, registrando en la hoja de la enfermera aceptación o rechazo de la misma.
- Informar al servicio de alimentación, de los pacientes que requieran algún tipo de aislamiento por padecimiento infecto-contagioso

SECRETARIA DE SALUD  
 SERVICIOS DE SALUD DE SAN LUIS POTOSI  
 HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE

FIG. 2.15 SOLICITUD DE DIETAS Y ESTADO DE SALUD DEL PACIENTE

SERVICIO \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

1. Ayuno	9. Hipocalorica	16. Renal 10 gr.	23. Residuo mínimo
2. Normal	10. Diabético	17. Hipoprot /sódica	24. Poco residuo
3. Líquida	11. Amigdalectomía	18. Ulceroso "A"	25. Pobre en purinas
4. Líq. Claros	12. Hiposódica nl.	19. Ulceroso "B"	26. Pobre en grasas.
5. Blanda	13. Hiposódica mod	20. Ulceroso "C"	27. Baja colesterol
6. Licuada	14. Hiposódica estr.	21. Hepática # 1	28. NI. Para niño
7. Licuada / sonda	15. Renal 35 gr.	22. Hepática # 2	29. Complementaria
8. Hipercal / prot.			

No. Prog.	Nombre del Paciente	No. de Cama	Dieta			Edo. De Salud	OBSERVACIONES
			D	C	C		
		NOMBRE Y FIRMA					

SECRETARIA DE SALUD  
SERVICIOS DE SALUD DE SAN LUIS POTOSI  
HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE

**SOLICITUD Y CAMBIO DE DIETA**

SOLICITUD DE DIETA <input type="checkbox"/>	CAMBIO <input type="checkbox"/>	SUSPENSION <input type="checkbox"/>
Nombre del Paciente _____		
Servicio _____ No.Cama _____ Fecha _____ Hora solicitud _____		
TIPO DE DIETA : DESAYUNO _____	Servir a las _____ hrs.	
COMIDA _____	_____	
CENA _____	_____	
_____	_____	
RECIBE COCINA	ENFERMERA	

Figura 2.16  
Forma para la solicitud y cambio de dieta

## 2.9.3 RELACIONES DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA CON TRABAJO SOCIAL.

### **a) Actividades de la enfermera :**

- La enfermera deberá estar atenta para llamar a trabajo social, cuando identifique que hay una situación crítica en la actitud del paciente, para ponerlo en contacto con sus familiares.
- A través de la trabajadora social deberá solicitar auxilios espirituales si el paciente lo desea.
- Deberá informar cuando un paciente es dado de alta, utilizando la forma respectiva, a fin de que los familiares acudan al hospital (fig. 2.15).
- La enfermera deberá avisar a trabajo social en caso de traslado o fallecimiento del enfermo para su trámite respectivo.
- La trabajadora social con la opinión del médico o la enfermera del servicio coordinara los pases especiales o permanentes de los pacientes (fig. 2.17).
- En situaciones especiales la enfermera supervisora aplicará estudio social corto en el turno nocturno cuando la ocasión lo requiera.

### **b) Reglamento de visita a enfermos.**

- La visita de familiares a enfermos hospitalizados será diariamente de las 10 :30 a 10 :50 y de 16 :30 a las 17 :30 horas.
- El número de visitantes por enfermo en el área de hospitalización y urgencias no deberá exceder de una persona y al salir éste podrá entrar otro.
- En el área tocoquirúrgica (labor, recuperación) no se permitirá la visita a familiares por lo que se deberán esperar a que éste sea trasladado a la unidad respectiva.

- No se admiten visitas de niños menores de 9 años a ninguno de los servicios.
- No se podrá introducir alimentos, bebidas y ropa de cualquier tipo durante la visita a los diferentes servicios.
- Queda prohibido que los familiares fumen dentro de las salas, se sienten o acuesten en las camas.
- El médico del servicio dará la información del estado de salud del paciente cuando así el familiar lo solicite.
- Para visita fuera de horario el familiar podrá solicitar en trabajo social, pase de visita, mismo que será autorizado tomando en cuenta el estado de salud del paciente y condiciones de la unidad.
- En casos especiales el médico responsable del servicio podrá autorizar la permanencia de un familiar de manera temporal o permanente, para tal efecto deberá acudir con la trabajadora social misma que le extenderá un pase especial que deberá ser renovado cada 24 horas.
- En cualquiera de los casos el familiar deberá portar un gáfete que lo acredita como visitante, mismo que deberá recoger al reportarse con el servicio de vigilancia y entregarlo al concluir la visita (fig.2.18).

SECRETARIA DE SALUD  
SERVICIOS DE SALUD DE SAN LUIS POTOSI  
HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE

**PASE DE VISITA INDIVIDUAL**

SU PACIENTE _____
SE ENCUENTRA HOSPITALIZADO EN LA CAMA _____
DEL SERVICIO _____
TIEMPO _____
RIOVERDE, S.L.P. _____ DE _____ DE _____
<b>AUTORIZO</b>
_____ NOMBRE Y FIRMA DEL TRABAJADOR SOCIAL

2.17

Forma para autorización de visita fuera de horario



<p>SECRETARIA DE SALUD SERVICIOS DE SALUD DE SAN LUIS POTOSI HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE</p> <p><b>GAFETE DE VISITA</b></p> <p><b>SERVICIO :</b></p> <p>_____</p> <p><b>No. CAMA :</b> _____</p>
---

Figura 2.18  
Gáfete para familiares y visitantes

**c) Resguardos de los objetos de valor y pertenencias del paciente :**

**NORMAS DE MANEJO :**

1. Todo paciente a su ingreso deberá usar una bata o pijama de la institución.
2. Toda la ropa y calzado del paciente se empaquetarán en presencia del familiar y serán entregados a éste, por la enfermera responsable de la atención.
3. La enfermera deberá registrar en un diario la fecha, nombre del paciente y relación de prendas entregadas, en el que enfermera y familiar firmarán de conformidad.
4. Cuando se omita entregar las pertenencias del paciente al familiar, o que éste ingrese sin ser acompañado, la enfermera de turno será la responsable de empaquetar y entregar al departamento de trabajo social antes de finalizar su jornada de trabajo dichas pertenencias. Los valores o joyas deberán ser empaquetados por separado.
5. Cuando en la jornada laboral no se cuente con personal de trabajo social, la enfermera supervisora será la encargada de resguardar las pertenencias del paciente, para que a la brevedad estas sean entregadas a quien corresponda (trabajo social y/o familiar del mismo).
6. Cuando el enfermo muera, la ropa y los valores deberán entregarse a los familiares más cercanos o a aquellos que se considere que legalmente tienen derecho a tal entrega. Si hay discrepancias entre la familia y los valores son de cierta importancia, se deberá esperar a que se nombre un depositario legal de las propiedades de el difunto.
7. En los casos en que a consecuencia de accidente o violencia, el paciente llegue muerto a la institución, las pertenencias serán entregadas a su familiar de acuerdo a lo establecido o bien a las autoridades correspondientes, siempre que estos se hagan responsables del resguardo de dichas pertenencias para lo cual deberán firmar el diario respectivo.

## 2.9.4 RELACIONES DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA CON ARCHIVO CLINICO.

### **a) Actividades de enfermería.**

- La enfermera de consulta externa será la responsable de solicitar y entregar el expediente clínico para la atención del paciente, así mismo de otorgar la cita al paciente que de esta consulta se genere, las citas de pacientes egresados del servicio de hospitalización serán proporcionadas por personal de archivo clínico de lunes a viernes de 11 :00 a.m. a 13 :00 p.m.
- En el caso de pacientes programados para cirugía, la enfermera de consulta externa solicitará de archivo clínico el expediente completo del paciente, el día anterior y lo entregará a la supervisora de enfermería para su trámite de ingreso.
- Todos los días por la mañana la enfermera de hospitalización será la encargada de entregar al servicio de archivo clínico los expedientes completos de aquellos pacientes que hayan egresado, así como las notas de atención médica que por observación se hayan generado en el servicio de urgencias.
- La enfermera de turno será la encargada de cerrar y abrir la hoja de movimiento diario de pacientes hospitalizados, procedimiento que se realizará a las 24 horas, entregando éste a la responsable del servicio de archivo por la mañana, para fines estadísticos (fig. 2.19).

### **b) Expediente clínico.**

Documento médico - legal que registrar la historia clara, concisa y exacta de la vida de una persona desde el punto de vista médico.

*Integración del expediente clínico en el servicio de urgencias :*

1. Hoja frontal (egreso hospitalario)
2. Hoja de ordenes médicas u hoja del médico.
3. Hoja de urgencias.
4. Hoja de historia clínica perinatal (pacientes gineco-obstetricas)
5. Hoja de la enfermera.
6. Resultados de laboratorio.

*Integración del expediente clínico en el área tocoquirúrgica.*

1. Hoja frontal (egreso hospitalario).
2. Hoja de órdenes médicas u hoja del médico.
3. Hoja de urgencias.
4. Historia clínica perinatal.
5. Hoja de control de trabajo de parto (partograma).
6. Hoja de operaciones (en caso de cirugía)
7. Hoja de la enfermera.
8. Resultados de laboratorio.

*Integración del expediente clínico en la hospitalización.*

1. Hoja frontal (egreso hospitalario).
2. Hoja de indicaciones médicas.
3. Hoja de ingreso a urgencias.
4. Hoja de evolución (en orden progresivo).
5. Hoja de historia clínica.
6. Hoja de historia clínica simplificada (clínica perinatal)
7. Hoja de enfermería (en orden progresivo)
8. Hoja de operaciones en caso de cirugía.
9. Hoja de autorización de operaciones.
10. Hoja de anestesia.
11. Hoja de resultados de laboratorio.
12. Hoja de traslado, defunción, etc.

NOTA: La hoja frontal se elabora en original y dos copias, la hoja de indicaciones al egreso del paciente pasa a ocupar el número siete en la lista.



### Instrucciones para llenar la hoja de movimiento diario de pacientes.

1. Anotar el número de expediente.
2. Anotar el nombre del paciente
3. Cuando un paciente hospitalizado pase de un servicio a otro, se ingresará en el último anotando la hora en el espacio como pases de .
4. A todo paciente se anotará la hora de ingreso al servicio en este espacio.
5. Corresponde a las condiciones de egreso de los pacientes, anotar la hora según corresponda.
6. Cuando un paciente hospitalizado pase de un servicio para ser tratado en otro, se egresará como pases a, anotando la hora en este espacio.
7. Anotar el número de pacientes que se tienen en el servicio al momento de abrir la hoja.
8. Anotar el número de ingresos de los tres turnos por este concepto.
9. Anotar el número total de ingresos al servicio de los tres turnos.
10. Anotar la suma de egresos vivos y muertos de los tres turnos.
11. Anotar el número de egresos del servicio por este concepto.
12. Sumar el concepto 7 + 8 + 9 - 10 - 11 y anotar el número.
13. Anotar cuantos pacientes ingresaron y egresaron el mismo día.
14. Sumar el concepto 12 + 13 y anotar el número en el espacio.
15. Anotar el número de camas que quedan disponibles en el servicio.

La hoja deberá llenarse a máquina contestando los rubros correspondientes con nombre y firma de la enfermera que lo realiza, durante el día la enfermera de turno será la responsable de su manejo anotando ingresos y egresos

## 2.9.5 RELACIÓN DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA CON LABORATORIO CLÍNICO Y BANCO DE SANGRE.

### Actividades de la enfermera.

- La enfermera será la responsable de la recolección de muestras como : orina, materia fecal y esputo de los pacientes, muestras de sangre, exudado, amiba en fresco y cultivos corresponden al personal de laboratorio.
- La toma de muestras de líquidos cefalorraquídeo quedan a cargo del médico.
- Todos los exámenes deberán hacerse con la solicitud respectiva, realizada por el médico tratante y la enfermera será la responsable de vigilar que este procedimiento se cumpla (fig. 2.20).
- La solicitud de sangre o sus componentes se harán a través de la solicitud respectiva debidamente firmada por el médico, la enfermera la enviará a laboratorio (fig. 2.21).

SECRETARIA DE SALUD  
SERVICIOS DE SALUD DE SAN LUIS POTOSI  
HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE

SOLICITUD DE EXAMENES DE LABORATORIO

NOMBRE _____		No. DE EXP. _____	
SERVICIO _____		EDAD _____	SEXO _____
		FECHA _____	
HEMATOLOGIA	QUIMICA CLINICA	BACTERIOLOGIA Y SEROLOGIA	
<input type="checkbox"/> BIOMETRIA HEMATICA <input type="checkbox"/> SEDIMENTACION GLOBULAR <input type="checkbox"/> PLAQUETAS <input type="checkbox"/> TIEMPO DE SANGRADO <input type="checkbox"/> TIEMPO DE COAGULACION <input type="checkbox"/> TIEMPO DE PROTROMBINA <input type="checkbox"/> TIEMPO PARCIAL DE <input type="checkbox"/> TROMBOPLASTINA <input type="checkbox"/> GRUPO SANGUINEO Y <input type="checkbox"/> FACTOR RH <input type="checkbox"/> COOMBS DIRECTO <input type="checkbox"/> COOMBS INDIRECTO <input type="checkbox"/> RETICULOCITOS	<input type="checkbox"/> GLUCOSA <input type="checkbox"/> UREA <input type="checkbox"/> CREATININA <input type="checkbox"/> COLESTEROL <input type="checkbox"/> PROTEINAS TOTALES <input type="checkbox"/> ALBUMINA <input type="checkbox"/> FOSFATASA ALCALINA <input type="checkbox"/> FOSFATASA ACIDA <input type="checkbox"/> BILIRRUBINAS <input type="checkbox"/> TRANSAMINASAS <input type="checkbox"/> AMILASA <input type="checkbox"/> EST. FISICO - QUIMICO DE <input type="checkbox"/> L.C.R. <input type="checkbox"/> ACIDO URICO	CULTIVO _____ <input type="checkbox"/> BACTERIOSCOPIA <input type="checkbox"/> FACTOR REUMATOIDE <input type="checkbox"/> PROTEINA "C" REACTIVA <input type="checkbox"/> V.D.R.L. <input type="checkbox"/> REACCIONES FEBRILES <input type="checkbox"/> EXAMEN GENERAL DE ORINA <input type="checkbox"/> P.I.E. <input type="checkbox"/> COPROPARASITOSCOPICO III <input type="checkbox"/> AMIBA EN FRESCO <input type="checkbox"/> CITOLOGIA EN MOCO FECAL <input type="checkbox"/> ANTIESTREPTOLISINAS	
OTROS ESTUDIOS _____			
IMPRESION DIAGNOSTICA O DATOS CLINICOS PRINCIPALES _____			
SOLICITUD DE _____			
(NOMBRE Y FIRMA)			

Figura 2.20

Forma para la solicitud de exámenes para laboratorio



**SERVICIOS DE SALUD EN SAN LUIS POTOSÍ**  
**HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE**  
**BANCO DE SANGRE**

**ORDINARIO** **URGENTE**

Producto solicitado : sangre total    paquete globular    otros : \_\_\_\_\_  
Número de unidades o ml : \_\_\_\_\_

Nombre del paciente : \_\_\_\_\_ Edad : \_\_\_\_\_ Sexo : \_\_\_\_\_ Num exp. \_\_\_\_\_  
Diagnóstico : \_\_\_\_\_  
Grupo ABO y Rh : \_\_\_\_\_ Se ignora : \_\_\_\_\_ Hb : \_\_\_\_\_ Hct : \_\_\_\_\_  
Transfusiones previas : SI NO Institución donde se transfundió : \_\_\_\_\_ Fecha : \_\_\_\_\_  
Reacciones adversas : SI NO Descripción : \_\_\_\_\_  
Gesta : \_\_\_\_\_ Para : \_\_\_\_\_ Abortos : \_\_\_\_\_ Cesáreas : \_\_\_\_\_ FUM, aborto o cesárea : \_\_\_\_\_

Para solicitudes de concentrado de plaquetas. Cantidad de plaquetas : \_\_\_\_\_  
Para solicitudes de plasma fresco congelado : TP : \_\_\_\_\_ TPT : \_\_\_\_\_ TP : \_\_\_\_\_  
Debe estar disponible hasta el día : \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ hrs.

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del médico que solicita. \_\_\_\_\_  
Nombre y forma de quien tomó la muestra

Fecha y hora de la solicitud : \_\_\_\_\_

**PARA SER LLENADO EN EL BANCO DE SANGRE**

Se hicieron pruebas transfusionales con las unidades num : \_\_\_\_\_  
Grupo ABO y Rh del donador o disponente : \_\_\_\_\_  
Se informó a las \_\_\_\_\_ hrs del día : \_\_\_\_\_ que el producto esta disponible.  
Nombre y firma de quien hizo las pruebas cruzadas : \_\_\_\_\_  
Fecha y hora : \_\_\_\_\_

**PARA SER LLENADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

Num de registro de la (s) unidad (es) que se transfundió (eron) : \_\_\_\_\_  
Se inicio transfusión a las \_\_\_\_\_ hrs y terminó a las : \_\_\_\_\_ hrs  
Efectos adversos NINGUNO SI Describalos : \_\_\_\_\_  
No se transfundió , por qué ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre y forma de la persona que vigilo la transfusión.

Figura 2. 21  
Forma para la solicitud de sangre o sus componentes

## 2.9.6 RELACIONES DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA CON RAYOS X.

### Actividades de la enfermera.

- La enfermera será la responsable de enviar la solicitud debidamente firmada al servicio de radio diagnóstico de los estudios solicitados. (fig. 2.22)
- Preparará al paciente para el estudio radiológico y lo trasladará al servicio de rayos x el día y la hora en que se haya indicado.
- Anexará al expediente los resultados de los estudios realizados.

SECRETARIA DE SALUD  
SERVICIOS DE SALUD DE SAN LUIS POTOSI  
HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE

### SOLICITUD AL SERVICIO DE RADIO - DIAGNOSTICO

No. Exp. _____	
Reg. Radiográfico _____	
Nombre _____	Edad _____ Sexo _____
Servicio _____	No. Cama _____
Estudio solicitado _____	
Diagnóstico presuntivo _____	
Fecha _____	
_____ Nombre y firma	

Figura 2.22

Forma para solicitar estudios al servicio de rayos X

## 2.9.7 RELACIONES DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA CON LAVANDERÍA.

### Actividades de enfermería.

- La dotación de ropa limpia se realizará por canje, todos los días en el turno matutino y vespertino tomando en cuenta el número de ropa sucia resultante de cada servicio.
- La responsable de lavandería será la encargada de surtir y acomodar la ropa de los diferentes servicios.
- Para tal efecto la responsable de enfermería será la encargada de solicitar a través de un vale el número de ropa necesaria para su servicio.
- Para el control de toallas de baño y camisas de recién nacido la enfermera será responsable de reintegrarlas por separado al servicio de lavandería para evitar fugas y desabasto de las mismas.
- La enfermera deberá vigilar que el conteo de la ropa sucia por ningún motivo sea realizado en el séptico o pasillos de tránsito de pacientes, para evitar contaminación y diseminación de microorganismos, dicho procedimiento deberá realizarse en el área de lavandería.

## FLUXOGRAMA PARA LA DOTACION Y SURTIDO DE ROPA A LOS SERVICIOS

ACTIVIDAD	ENFERMERA	PER. LAVANDERIA	SUPERVISORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza vale por servicio para la solicitud de toallas y lo entrega a lavandería.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe vale y lo surte, además recoge en el turno matutino y vespertino ropa sucia, realiza conteo y la intercambia por ropa limpia, la entrega a los servicios y acomoda en la estantería disponible.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectúa tendido de cama u otro procedimiento, selecciona la ropa y deposita por separado en un tánico, ropa blanca y en otro ropa con sangre, así mismo entrega las toallas y recoge su vale.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordina y supervisa los procedimientos a seguir en el surtido, devolución y control de la ropa, tomando en cuenta los horarios establecidos</li> </ul>			



## **2.9.9 RELACIONES DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA CON MANTENIMIENTO E INTENDENCIA.**

### **Actividades de la enfermera.**

- El servicio de enfermería tendrá a su cargo la supervisión de aquellas labores relacionadas con la presentación pulcra del piso, ropa, muebles y utensilios de las salas, así mismo supervisará la ventilación, alumbrado y orden general.
- También es necesario que como resultado de esta supervisión se pida la reparación de equipo e instalaciones necesarias a través de la forma correspondiente (fig. 2.24).
- Es competencia de las responsables del servicio y jefatura de supervisión la disciplina no sólo de su personal sino de los pacientes y visitantes, evitando todos aquellos ruidos que provienen de : conversaciones en voz alta, ruidos originados por tacones al caminar, utensilios de metal, sillas, carros, camillas, portazos o sonidos a todo volumen de radios o televisores y en general todas aquellas situaciones que perturben la tranquilidad del paciente.
- Se debe tener perfecta coordinación de la enfermera con estos servicios a efecto de que sus ordenes sean atendidas por este personal, pero de ninguna manera deberá darles instrucciones que estén en contra indicación con las normas y rutinas que han recibido de la jefatura del servicio respectivo.

SECRETARIA DE SALUD  
SERVICIOS DE SALUD DE SAN LUIS POTOSI  
HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE

**SOLICITUD AL SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

SOLICITADO POR : _____	
SERVICIO : _____	FECHA : _____
RESPONSABLE : _____	
<b>DESCRIPCION DEL DESPERFECTO O FALLA</b>	
_____	
_____	
_____	
<b>REPARACION EFECTUADA Y MATERIAL UTILIZADO</b>	
_____	
_____	
_____	
ENTERADO SERVICIO DE MANTENIMIENTO	RECIBE DE CONFORMIDAD
_____	_____
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

Figura 2.24  
Forma para solicitar reparación al servicio de mantenimiento

## Capitulo 3

# DIRECCION



Para Reyes Ponce, la dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, directas o delegando dicha autoridad y se vigila que se cumplan en forma adecuada las ordenes emitidas. (1)

Dado que en esta etapa se ejerce autoridad y se establecen los canales de comunicación, así mismo se supervisa el ejercicio de este, en este capítulo del manual se ha incluido la revisión de los sistemas de trabajo de enfermería, el enlace y entrega de turno, la motivación del personal, la autoridad, comunicación y supervisión del mismo.

### **3.1 SISTEMAS DE TRABAJO DE ENFERMERIA**

**CONCEPTO DE SISTEMA.-** Es un conjunto ordenado de procedimientos (operaciones y métodos) relacionados entre si, que contribuyen a realizar una función. (2)

**CONCEPTO DE METODO.-** Es la manera de efectuar una operación o una secuencia de varias. (3)

Para proporcionar los servicios necesarios de atención a pacientes hospitalizados, se debe recurrir a un sistema de atención de enfermería que permita satisfacer las demandas y necesidades de los pacientes.

Debemos recordar que en cualquier sistema de trabajo que se adopte ofrece ventajas y desventajas y que su utilidad debe basarse en factores como : tipo de hospital, planta física, distribución de servicios, mobiliario, equipo, fondo fijo de material de consumo, medicamentos, número de paciente, estado de salud, recursos humanos (personal profesional, no profesional y plantilla), etc.

Tomando en cuenta lo anterior el departamento de enfermería ha decidido adoptar un sistema de trabajo que permita satisfacer las demandas y necesidades de los pacientes con mayor eficiencia y menor esfuerzo, en el que se tomaron en cuenta dos factores principales como son el promedio diario de pacientes por servicio y el número de personal para su atención.

(1) Agustín Reyes Ponce. Administración de empresas. Segunda Parte. LIMUSA, México, 1983, p. 305

(2) Rosalva Tenorio Salazar. "Sistemas de trabajo y Plan de Atención de Enfermería", en Administración de los Servicios de Salud en Enfermería, CIESS, México, 1988, p. 207

(3) Ibid

Dada la organización del departamento y distribución del personal en el área de hospitalización se cuenta con una responsable para cada servicio en el turno matutino, la cual tiene a su cargo la organización y control del mismo en los diferentes turnos.

**METODO DE TRABAJO :** Método funcional.

**AMBITO DE APLICACIÓN :** Medicina y cirugía, gineco-obstetricia, pediatría y urgencias.

**PROMEDIO DIARIO DE PACIENTES :** Ocho a diez pacientes por servicio.

**NUMERO DE PERSONAL PARA SU ATENCION :** Para cada servicio descrito

Turno matutino.- 2 enfermeras de base.

Turno vespertino.- 1 enfermera de base y 1 pasante de enfermería.

Turno nocturno.- 1 enfermera de base.

Jornada Acumulada.- 2 enfermeras de base.

**DESCRIPCION DEL METODO :** Con este método la distribución de funciones o actividades quedan a cargo de la enfermera responsable de servicio en el turno matutino.

La distribución de actividades deberá hacerse de tal manera que se cumpla con las tareas del servicio pero sin descuidar las necesidades y el trato humanitario que el paciente requiere.

Para que el trabajo no se vea interrumpido una misma enfermera deberá realizar y cumplir con una serie de actividades por turno como se indican a continuación

ACTIVIDADES	TURNO		
	M	V	N
<b>BASICAS</b>			
a) Recepción del turno			
b) Toma de signos vitales			
c) Ministración de medicamentos			
d) Visita médica			
e) Tendido de camas			
f) Baño de pacientes			
g) Curaciones			
h) Recolección de muestras para laboratorio			
i) Preparación y traslado de pacientes a rayos x			
<b>ESPECIFICAS</b>			
j) Cuidados pre operatorios (preparación de pacientes)			
k) Atención y cuidados de la vía aérea (oxígeno - terapia)			
l) Cuidados a apacientes en ventilación mecánica			
<b>ADMINISTRATIVAS</b>			
m) Registros de enfermería			
n) Registros clínicos			
ñ) Solicitud de material y equipo a la CEYE			
o) Solicitud de medicamentos al CENDIS			
p) Entrega de turno			

Aunque este método de trabajo es el menos deseable para el paciente ya que se basa en las necesidades del servicio, se obtienen ciertas ventajas como las siguientes :

- Se requiere poco personal.
- El trabajo se desarrolla con rapidez.
- El personal desarrolla habilidades en ciertos procedimientos debido a experiencias repetidas.
- Facilita el control de material y equipo.

De la misma manera ofrece ciertas desventajas como :

- No se cumple la relación enfermera paciente en su totalidad.
- Se fracciona la atención del paciente.
- La enfermera se rutiniza en ciertos procedimientos.
- Hay desigualdad en la distribución de actividades.
- Conflictos entre el personal al sentirse experto en las actividades que realiza.
- Supervisar las actividades es complicado.(4)

(4) Ibid. P. 206

Por otro lado el personal de enfermería debe de estar conciente que el uso de tecnología en los servicios requiere de una constante actualización tanto administrativa como técnica para ofrecer al paciente un cuidado más integral y eficiente (fig. 3.1)



Figura 3.1  
Paciente del servicio de medicina interna

## **3. 2 ENLACE Y ENTREGA DE TURNO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

Siendo uno de los objetivos de enfermería el de proporcionar cuidados continuados en los tres turnos, es de suma importancia enlazar e imbrincar los horarios del personal que trabaja durante las 24 horas, a fin de que se efectúe la entrega de pacientes, recursos materiales y de asuntos pendientes del turno, con base a las normas establecidas.

### **OBJETIVO :**

El objetivo principal de ésta entrega es la transferencia de persona a persona, de la responsabilidad de la atención de cada uno de los pacientes hospitalizados.

En segundo lugar de la dotación de recursos materiales para evitar pérdidas de los mismos, y de esta manera asegurar la continuidad de los cuidados que se proporcionan a los pacientes

### **METODOLOGIA :**

La responsable del servicio debe transferir a la encargada del siguiente turno, la responsabilidad del servicio de enfermería, por lo que la entrega de pacientes se hará por sala y número de cama enfatizando en los pacientes que se encuentren graves y requieran mayor atención y vigilancia.

Para la recepción del turno la enfermera se auxiliará del expediente clínico, hoja de enfermería y hoja de cardex así mismo de una relación del instrumental, equipo, material y medicamentos que obran bajo resguardo y fondo fijo del servicio.

Se recomienda que la enfermera jefe de departamento y supervisoras de enfermería presencie la entrega de turno, por lo menos una vez por semana en cada turno y poder así dar la enseñanza y asesoría que requiere el personal.

## SUGERENCIAS PARA EL ENLACE Y ENTREGA DE TURNO EN ORDEN DE IMPORTANCIA :

- Revisar el material, equipo y medicamentos existentes de acuerdo al fondo fijo y lista de inventario establecido, reportar faltantes y exigir vale respectivo.
- Proceder a la recepción del paciente en su unidad, para lo cual se deberá saludar al paciente y presentarse por su nombre.
- Durante la jornada de trabajo siempre dirigirse al paciente por su nombre y no por el número de cama o diagnóstico.
- Después de recibir información verbal sobre el paciente, las observaciones especiales que se hagan, así como procedimientos y tratamientos individuales deberán ser revisados y corroborados mediante exploración física del paciente.
- La enfermera que recibe el turno debe preguntar todas aquellas dudas que tengan relación con el estado de salud del paciente.
- Antes de que se retire la enfermera saliente deben quedar aclaradas todas las dudas para evitar irregularidades y falta de continuidad en el turno, de no ser así la enfermera que recibe el turno asume la responsabilidad de transferencia.

### 3.3 MOTIVACION DEL PERSONAL

**Motivación** : es la necesidad o impulso interno de un individuo que lo mueve hacia una acción orientada a un objetivo (Terry).

Así mismo Terry afirma de manera muy acertada que " Cuando los empleados disfrutan en sus trabajos, encuentran el trabajo retador y les agrada el entorno del trabajo, por lo común ponen sus mejor esfuerzo y desempeño en sus tareas con entusiasmo". (5)

Bajo esta premisa en el departamento de enfermería, apoyándonos en la teoría de Frederick Herzberg, (6) se ha creado un **entorno motivacional** que debe ser aplicado por todas aquellas enfermeras gestoras de la unidad, a fin de que el personal de enfermería realice con calidad y éxito sus funciones y actividades.

#### ENTORNO MOTIVACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

**a) Factores cuya presencia no es factor de motivación, pero su ausencia causa insatisfacción.**

##### Factores higiénicos o de mantenimiento a través de :

- **ALIMENTOS.**- Prerrogativa no oficial concedida por la dirección del hospital para consumir algún alimento durante la jornada de trabajo en área específica (comedor).
- **PASES DE SALIDA.**- Se otorgan a todo el personal sin restricción, salvo que las condiciones de trabajo durante la jornada no lo permitan.
- **PERMISOS ECONOMICOS.**- Se otorgan de acuerdo a las condiciones generales de trabajo, siempre que la situación de trabajo lo permita.

(5) George R. Terry "Motivación Administrativa", Principios de Administración. Ed. C.E.C.S.A. México, 1985, p. 375

(6) Ibid. P. 383

- **CAMBIOS DE GUARDIA.-** Se autorizan observando las normas establecidas.
- **ROTACION DE PUESTOS.-** Deberá hacerse periódicamente, minimizando así el aburrimiento y desinterés del personal, o en situaciones previamente solicitadas.
- **RELACIONES INTERPERSONALES.-** Se procurarán sean relaciones humanas francas y realistas entre el personal.
- **SUPERVISION TECNICA.-** Deberá procurarse que siempre exista supervisora en los diferentes turnos y que la supervisión que realice sea de la manera adecuada.
- **RECONOCIMIENTO ECONOMICO.-** Se propondrán candidatos para recibir estímulos económicos.  
Mensual ..... a través de vales de despensa.  
Anual ..... vacaciones extraordinarias o dinero a través del programa de estímulos y recompensas.
- **SALARIO.-** Remuneración por el trabajo realizado, el cual se procurará que este se reciba oportunamente como está establecido.

***b) Factores motivacionales a través de :***

- **RECONOCIMIENTO VERBAL Y ESCRITO.-** Proponiendo ante la dirección y se realizará siempre que el personal haya sobresalido en el desempeño de sus actividades a través de oficio y entrevista personal.
- **RESPONSABILIDAD.-** Compartida con la autoridad en puestos de mando como responsables de servicio o enfermeras supervisoras, tomando en cuenta su capacidad e iniciativa.
- **TRABAJOS QUE OFREZCAN RETOS.-** Asignando misiones especiales a los trabajadores, que les permitan participar y tomar decisiones, en especial sobre asuntos en donde esa persona está involucrada.
- **OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO PERSONAL.-** Promoviendo al personal para que asista a adiestramientos y seminarios de capacitación dentro y fuera de la institución.



- **ASCENSOS.**- Otorgando ascensos al personal que, dada su iniciativa y personalidad demuestre que es capaz de enfrentar un nuevo cargo.

En el departamento de enfermería también se utilizan las siguientes consideraciones de **Hamner**, a manera de reforzadores positivos para modificar la motivación de los empleados.

- << **No compensar por igual a todos los empleados.** Ya que esto refuerza el desempeño promedio mediocre y desanima a cualquiera para que se convierta en un alto desempeñador.
- **Reconocer que el no reforzar también modifica el comportamiento.** El no elogiar a un empleado por un desempeño que lo merezca puede fomentar el mas desempeño subsecuente.
- **Diciendo a los empleados cuando y que están haciendo mal.** Dado que el no premiar a un empleado sin informarle la razón para ello, crea confusión y sensación de manipulación.
- **No castigar a un subordinado frente a otros.** Ya que una observación en público humilla al empleado y crea resentimiento.
- **Ser equitativo.** Ya que dar demasiado o recompensando de menos por un buen desempeño, puede disminuir la naturaleza reforzadora de la recompensa.>> (7)

(7)Ibid. P 389

## 3.4 AUTORIDAD

Tomando en cuenta los tipos de autoridad señalados por Reyes Ponce y que se dan dentro de cualquier organización en el departamento de enfermería se identifican los siguientes : (8)

**Autoridad Formal .-** Por ser esta la facultad inherente a un cargo de tomar decisiones y hacer que estas se lleven a cabo, dado que esta se recibe de un superior para ser ejercida sobre otros subordinados, en el departamento se ejerce del jefe del departamento a supervisores y de estos al personal operativo.

**Autoridad operativa.-** Dado que este tipo de autoridad no es directa, pero si faculta a una persona a decidir sobre determinadas acciones, esta autoridad se da de las responsables de cada servicio al personal bajo su cargo para la realización efectiva de algunas tareas u organización del área de trabajo.

**Autoridad técnica.-** Este tipo de autoridad también se ve en el departamento y esta la ejerce aquel personal con algún grado de especialización o en su defecto aquel que posee mayor conocimiento o experiencia clínica sobre el personal del servicio, ejemplo de especialista a pasantes y auxiliares de enfermería.

**Autoridad personal.-** La identificamos en el departamento ya que sin ser una autoridad formal, algunas compañeras identifican el carisma y las cualidades de ciertas personas para trabajar con ellas.

Muchas veces este tipo de autoridad combinado con la autoridad formal se ha aprovechado para la organización de algunos servicios, ya que si, el personal se siente a gusto con sus compañeros el rendimiento en el trabajo aumenta y los conflictos disminuyen.

(8) Agustín Reyes Ponce. Op Cit . p. 317

## 3.5 COMUNICACIÓN

**CONCEPTO :** <<Comunicación es un proceso por virtud del cual nuestros conocimientos, tendencias y sentimientos son conocidos y aceptados por otros>> (9) (Reyes Ponce).

Como toda comunicación implica necesariamente una respuesta, esta se convierte en un proceso bilateral, la fuente se convierte en receptor y viceversa.

### COMUNICACIÓN FORMAL DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

**Vertical descendente :** "Se caracteriza porque la comunicación va del superior al subalterno pasando por los niveles administrativos" (10) en la unidad va de la dirección del hospital a jefatura de enfermería y de esta hacia la base es una comunicación directiva (fig. 3.2)

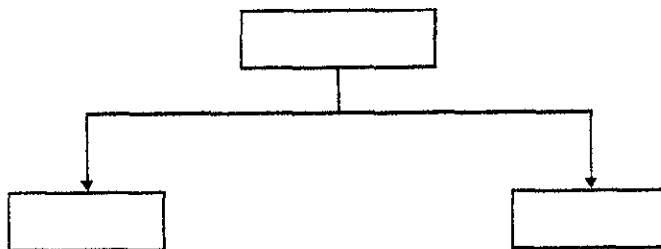


Figura 3.2

#### CONTENIDO O INFORMACION

##### **De dirección a jefatura :**

Para dar a conocer la participación del departamento en el cumplimiento de objetivos y metas de la institución, e información emanada de nivel central.

#### CANAL O MEDIO ESTABLECIDO

Indicaciones verbales y escritas a través de oficios

(9) Ibid. P 302

(10) Ann Marriner. Manual para Administración de Enfermería, Interamericana, México, 1964, p. 153

## CONTENIDO O INFORMACION

### **De jefatura a supervisores y encargados de servicio :**

Información para planear, organizar, coordinar y evaluar la atención de enfermería en los servicios

### **De jefatura y mandos medios hacia el personal operativo :**

1. Para dar a conocer al personal objetivos, políticas, reglamentos, normas y prestaciones de la institución y departamento :
2. Para brindar información permanente al personal sobre su trabajo, acerca de las tareas que debe realizar y lo que se espera de sus servicios.
3. Para otorgar información sobre la forma en que desempeña su trabajo.
4. Para dar información o actualización sobre la carrera.
5. Para informar de acontecimientos de actualidad del departamento.

## CANAL O MEDIO ESTABLECIDO

Verbal a través de reuniones de trabajo así como memorándum u oficios, asignando autoridad y responsabilidad de su puesto a desempeñar, de igual manera con los programas de trabajo.

- Cursos de inducción al puesto y manuales de organización del departamento.
- Programa de trabajo del departamento.
- Manual de procedimientos.
- Avisos, memorándum, oficios.
- Reuniones de trabajo, asesoría al personal.
- Guías de evaluación.
- Expediente personal.
- Reconocimiento de actividades.
- Crítica verbal constructiva (entrevista)
- Curso de adiestramiento en servicio, sesiones y seminarios, videos, diapositivas.
- Eventos culturales y sociales.
- Trípticos, carteles, avisos en el tablero.

**Vertical ascendente :** “Proporciona el medio de motivar al personal mediante su intervención”, (11) la información se recoge de la base por la supervisora en el lugar que se origina, la resume y la trasmite hacía arriba al nivel siguiente para la toma de decisiones (fig. 3.3)

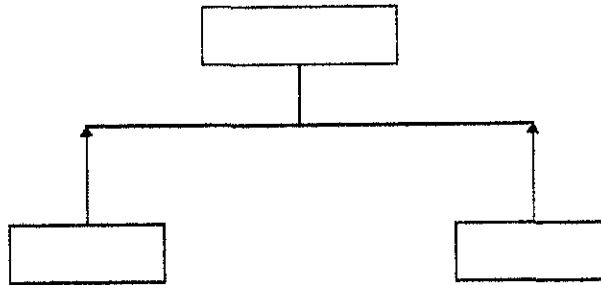


Figura 3.3

**CONTENIDO O INFORMACION**

**CANAL O MEDIO ESTABLECIDO**

**Información relacionada con el trabajo :**

- Cumplimiento de ordenes expresas.
- Terminación de labores del turno.
- Detección de problemas y necesidades del servicio.
- Planes de trabajo.

- Reportes verbales (cambio de turno)
- Informes escritos (notas de enfermería, cardex, informes de supervisión)

**Información que el supervisor necesita conocer a través del personal como :**

- Informes periódicos.
- Resultados exitosos.
- Errores o fracasos de actividades.
- Aclaraciones sobre responsabilidad y autoridad.
- Situaciones imprevistas.

- Quejas y sugerencias, verbal o escrita (buzón de sugerencias)
- Entrevistas personales con supervisoras y jefe de departamento.

**Información sobre asuntos que interesan o afectan al personal como :**

- Comentarios, sugerencias y quejas.
- Problemas individuales con otros departamentos

(11) Ibid. P. 155

**Comunicación lateral:** Este tipo de comunicación se efectúa entre departamento del hospital o personal de enfermería que se encuentra en el mismo nivel jerárquico (12)

En el departamento esta comunicación se da de supervisora a supervisor, de encargada de un servicio a encargada de otro, de enfermera a enfermera, es utilizada para dar a conocer información relacionada con tareas o actividades que una enfermera inicia y otra termina, ejemplo cambios de turno, reuniones y conferencias. (figura 3.4)

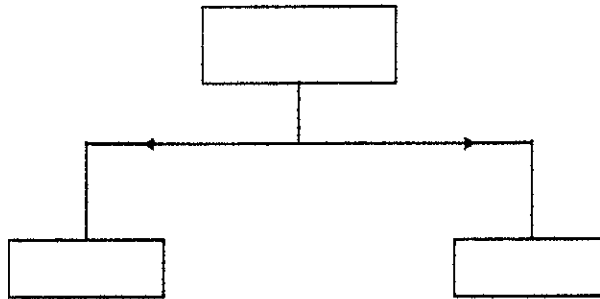


Figura 3.4

**Comunicación diagonal:** Aunque esta comunicación es de índole informal se da entre individuos o departamentos que no están en el mismo nivel jerárquico (13)

Es necesaria para que el personal de enfermería se coordine para que el personal de otros departamentos en el cumplimiento de tareas o actividades relacionadas en la atención del paciente. (figura 3.5)

(12, 13) Ibid. P 155 - 156

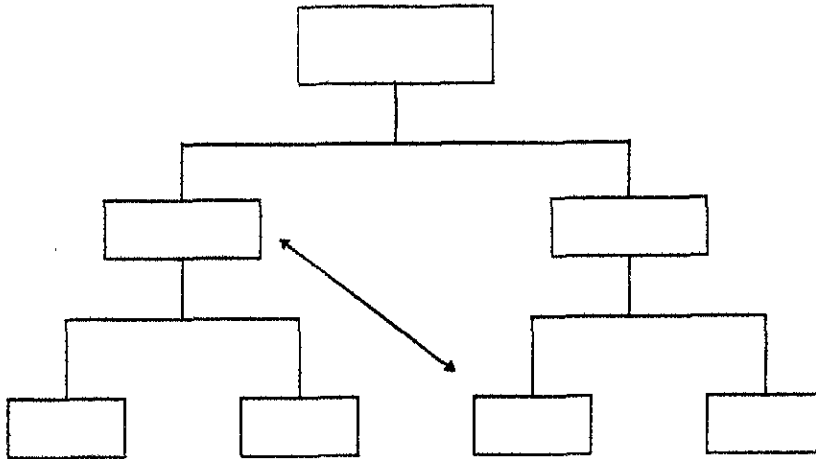


Figura 3.5

### COMUNICACIÓN INFORMAL

Este tipo de comunicación en el departamento de enfermería fluye más rápido que el método formal, debido a que utiliza caminos que se encadenan en racimos donde intervienen tres o cuatro personas.

A medida que un grupo de personas informa a otros pequeños grupos la comunicación pasa a una velocidad creciente, donde la información se desvirtúa, se fragmenta y es incompleta, por lo que existe la tendencia a agregar las piezas faltantes aprovechándola para expresar sentimientos propios.

Como los rumores no tienen líneas oficiales de responsabilidad, la persona no tiene que responder ante el supervisor o jefe por haber proporcionado una información inexacta a otros.

Hasta donde es posible la enfermera gestora deberá aprovechar este tipo de información remediando las deformaciones de la misma a fin de transmitir información correcta.

## 3.6 SUPERVISION

Para supervisar los cuidados de enfermería que estos se den de manera continua y eficiente el departamento cuenta con una plantilla de supervisoras para los cuatro turnos.

La supervisora de enfermería como cargo administrativo es la persona que se encuentra entre la jefe de departamento y el personal operativo, por lo que es quien funge como intermediaria entre los dos niveles.

Constituye una prolongación de jefe de enfermeras, hacia los servicios en los turnos donde este no se encuentre, por lo que trasmite al personal sus indicaciones.

Atendiendo los principios de la supervisión señalados por Balseiro Almario (14) la supervisora en el departamento es la responsable de :

**Motivar** : Al trabajador para que este desarrolle bien su trabajo.

**Informar** : Al personal sobre las indicaciones que se generan a nivel superior y a su vez informar de lo que se ha observado en relación a la atención del paciente, control de personal y servicios.

**Enseñar y asesorar** : Al trabajador para el cumplimiento optimo de sus tareas.

**Representar** : A sus compañeros gestionando ante sus superiores, intereses personales de trabajo.

La supervisión de enfermería se efectuará diariamente en todos los turnos y en ella se incluirá supervisión en relación al **paciente, personal, planta física y público en general.**

Para realizar la supervisión de manera integral la supervisora deberá recurrir a los medios y métodos de la supervisión directos e indirectos.

**Directos como :**

***Observación.*** Capaz y honesta para establecer un juicio.

(14) Lasty Balseiro Almario , Principios de Administración, Librería Acuario, México, 1969, p. 167



**Recorridos.-** Donde se establece un acercamiento con el personal, pacientes, familiares y servicios, que permitan detectar necesidades de atención de enfermería que no han sido resueltos.

**Reuniones.-** De trabajo que ayuden a conocer las necesidades, solucionar los problemas, dar orientación y fomentar la coordinación para ejecutar las acciones.

**Entrevistas.-** Para prestar atención a los comentarios y proponer una solución.

**Asesoría.-** Puede ser incidental o planeada pero siempre con el propósito de incrementar los conocimientos y habilidades del personal.

Indirectos como :

**Registro de asistencia.-** Para evitar al máximo el ausentismo y proponer alternativas de solución.

**Hoja de enfermería.-** Para observar los registros del personal en las cuales se marcan sus experiencias, conocimientos y cualidades.

**Planes de atención de enfermería.-** Se aplican cuando es posible, nos indican el grado de conocimientos y capacidad del personal para detectar necesidades y programar acciones para su solución.

**Anecdotarios.-** Para llevar un registro de la trayectoria del personal bajo la responsabilidad del departamento.

Para efectuar la supervisión la supervisora deberá planear y distribuir su tiempo de la jornada de trabajo en relación al :

**Personal** le dedicará el 40% de su tiempo, al **paciente** 20%, al **servicio** a supervisar 20%, para la **docencia** dedicará un 10% y para **otras actividades** el 10% (fig. 3.6).

Para efectuar la supervisión se utilizará las guías necesarias de la participación de enfermería en los diferentes procedimientos a fin de facilitar la función de la supervisora, así mismo se recurrirá a los manuales de normas y procedimientos existentes en los diferentes servicios.

Para mantener la comunicación con la jefatura de enfermería, la supervisora elaborará por turno un informe de supervisión donde hará referencia a las incidencias y estado de los pacientes, servicios, personal, público en general y avisos especiales que sea necesario comunicar. (figura 3.7)

	Tiempo (Hrs.)	%
A) Asesoría del personal	3 :12	40
B) At'n que se brinda al paciente	1 :36	20
C) Servicio programado a supervisar	1 :36	20
D) Para la docencia	0 :48	10
E) Informes y otras actividades	0 :48	10

Considerando :

- 1 supervisora por c/ 60 camas turno matutino y vespertino
- 1 supervisora por c/ 90 camas turno nocturno.

Figura 3. 6

SECRETARIA DE SALUD  
SERVICIOS DE SALUD DE SAN LUIS POTOSI  
HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE

**INFORME DE SUPERVISION**

TURNO \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_

**1.- DE PACIENTES**

NUMERO DE PACIENTES QUE QUEDAN PARA EL SIGUIENTE TURNO.

MEDICINA Y CIRUGIA \_\_\_\_\_  
PEDIATRIA \_\_\_\_\_  
RECUPERACION \_\_\_\_\_  
URGENCIAS \_\_\_\_\_

GINECO - OBSTETRICIA \_\_\_\_\_  
LABOR \_\_\_\_\_  
UDATHOS \_\_\_\_\_

INGRESOS DURANTE EL TURNO \_\_\_\_\_

EGRESOS DURANTE EL TURNO \_\_\_\_\_

PARTOS ATENDIDOS DURANTE EL TURNO

Nombre de la madre	cama no	R. nacido	vivo
--------------------	---------	-----------	------

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

INTERVENCIONES QUIRURGICAS

Nombre del paciente	cama no.	tipo de cirugía
---------------------	----------	-----------------

_____	_____	_____
_____	_____	_____

PACIENTES GRAVES

Nombre del paciente	cama no.	Diagnóstico
---------------------	----------	-------------

_____	_____	_____
_____	_____	_____

Figura 3.7

## 2.- DE PERSONAL

TOTAL DE PERSONAL QUE SE PRESENTO EN EL TURNO

M.C.\_\_\_\_ G.O.\_\_\_\_ PED.\_\_\_\_ LABOR\_\_\_\_ QUIR.\_\_\_\_ RECUP\_\_\_\_ CEYE\_\_\_\_  
UDATHOS\_\_\_\_ URGENCIAS\_\_\_\_ C. EXTERNA\_\_\_\_ M. PREVENTIVA\_\_\_\_ IMPREV.\_\_\_\_

FALTANTES :

Nombre	servicio	motivo
--------	----------	--------

SUPLENCIAS

ADIESTRAMIENTOS REALIZADOS DURANTE EL TURNO

Tema	número de personas
------	--------------------

RELACION CON OTROS DEPARTAMENTOS O INSTITUCIONES (asunto)

TRASLADOS

Nombre del paciente	diagnóstico
---------------------	-------------

DEFUNCIONES

AVISOS ESPECIALES

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DE LA SUPERVISORA

## Capitulo 4

# CONTROL

## 4. CONTROL

### DEFINICION de Maddock

<< Es la medición de los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes >> (1)

Siendo esta etapa donde se lleva a cabo la comparación de lo realizado con lo esperado debe existir una base de comparación previamente fijada.

Los medios o estándares que se tienen en el departamento de enfermería para llevar a cabo el control se fijan a continuación.

### **4.1 PARÁMETROS PARA EVALUAR EL NIVEL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

La siguiente lista de cotejo deberá aplicarse y revisarse anualmente para detectar omisiones o desviaciones en el cumplimiento de parámetros que menoscaben la organización del departamento, con los resultados obtenidos serán utilizados como base para efectuar la programación anual de trabajo del departamento ( cuadro número 1).

(1) Reyes Ponce. Op Cit P 355

**Cuadro número 1**  
**PARÁMETROS PARA EVALUAR EL NIVEL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

ELEMENTO	SI	PARCIAL	NO	PLANES PARA LOGRAR PROGRESO
<p><b>1.- POLITICAS Y OBJETIVOS :</b></p> <p>a) Las políticas están por escrito.</p> <p>b) Los objetivos están por escrito.</p> <p>c) La declaración por escrito de políticas y objetivos están aprobadas por el Director.</p> <p>d) Las políticas y objetivos son conocidas por todo el personal.</p> <p>e) Las políticas y objetivos se encuentran en un lugar accesible</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p><b>2.- ORGANIZACIÓN</b></p> <p>a) Existe organigrama del Dpto. de Enfermería.</p> <p>b) Todos lo puestos del personal se encuentran en el organigrama</p> <p>c) Se puede identificar ante quien es responsable cada empleado.</p> <p>d) El organigrama es disponible en cada unidad de trabajo.</p> <p>e) El organigrama es conocido por el personal.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p><b>3.- NORMAS :</b></p> <p>a) Las normas están por escrito</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Administrativas</li> <li>•Interdepartamentales</li> <li>•Del personal de enfermería</li> <li>•Del cuidado de enfermería</li> </ul> <p>b) El personal participa en la elaboración de normas.</p> <p>c) Hay un manual de normas en un lugar accesible .</p> <p>d) Las normas son revisadas por lo menos una vez al año.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

ELEMENTO	SI	PARCIAL	NO	PLANES PARA LOGRAR PROGRESO
<p><b>4.- DESCRIPCION DE PUESTOS :</b></p> <p>a) Los puestos del personal están definidos por escrito.</p> <p>b) La descripción de trabajo comprende las funciones y requisitos de cada puesto.</p> <p>c) La descripción de puestos son aprobadas por el Director.</p> <p>d) Se dan a conocer a cada empleado sus propias funciones.</p> <p>e) Se toman en consideración los requisitos establecidos en el empleo y asignación del personal.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p><b>5.- PERSONAL DE ENFERMERÍA :</b></p> <p>a) El jefe del Departamento hace la selección del personal.</p> <p>b) Se lleva a cabo un expediente personal de cada empleado.</p> <p>c) Los sueldos del personal están de acuerdo con su preparación.</p> <p>d) Hay un sistema de evaluación mensual del personal.</p> <p>e) Existe programa de salud para el personal.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p><b>6.- PLAN DE DISTRIBUCION DE PERSONAL.</b></p> <p>a) Existe un rol de personal necesario de todo el Departamento.</p> <p>b) El jefe del Departamento asigna el personal a los servicios.</p> <p>c) El rol de vacaciones está hecho para todo el año.</p> <p>d) El rol mensual está hecho con anticipación.</p> <p>e) El rol está elaborado por el jefe del Departamento.</p> <p>f) El personal está distribuido en los cuatro turnos según criterios establecidos.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	



ELEMENTO	SI	PARCIAL	NO	PLANES PARA LOGRAR PROGRESO
<p><b>7.- COMUNICACIONES :</b></p> <p>a) Existe en el control de enfermería un tablero de avisos.</p> <p>b) Existe un método adecuado de cambio de turno en las unidades.</p> <p>c) Se lleva a cabo reuniones periódicas con el personal de enfermería.</p> <p>d) Existen actas de las reuniones.</p> <p>e) Se interpreta al personal los cambios de las normas.</p> <p>f) Hay un sistema de comunicación entre los departamentos del Hospital.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
<p><b>8.- PROGRAMA DE ADIESTRAMIENTO EN SERVICIO</b></p> <p>a) Hay un programa de adiestramiento para el personal.</p> <p>b) Hay una enfermera graduada que tiene a su cargo el programa de adiestramiento.</p> <p>c) Hay un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso.</p> <p>d) El personal profesional asume la responsabilidad de asistir al personal no profesional para mejorar el cuidado del paciente.</p> <p>e) En los programas de adiestramiento se utilizan los recursos educativos existentes dentro y fuera de la institución.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
<p><b>9.- PROGRAMA DE SUPERVISION</b></p> <p>a) Personal supervisor planea, supervisa y evalúa el cuidado del paciente.</p> <p>b) El expediente del paciente refleja el progreso del mismo y los cuidados de enfermería que se han prestado.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>		

ELEMENTO	SI	PARCIAL	NO	PLANES PARA LOGRAR PROGRESO
<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Se lleva a cabo un programa de enseñanza para los pacientes.</li> <li>d) Hay un sistema de evaluar el cuidado de los pacientes.</li> <li>e) Hay una comisión de procedimientos de enfermería que elabora los mismos.</li> <li>f) Los procedimientos que involucran cuidados médicos son aprobados por el médico designado.</li> <li>g) Los procedimientos son revisados periódicamente.</li> <li>h) Hay un manual de procedimientos de enfermería en un lugar disponible.</li> </ul>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p><b>10.- MATERIAL Y EQUIPO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Existe un sistema de control para medicamentos, material y equipo.</li> <li>b) Existe un método para pedir el equipo y material necesario.</li> <li>c) La cantidad de medicamentos, material y equipo es el adecuado.</li> <li>d) Hay un sistema efectivo de mantener el equipo en buen estado</li> </ul>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p><b>11.- PRESUPUESTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El jefe del departamento prepara un presupuesto para el departamento de enfermería</li> <li>b) El presupuesto del departamento forma parte del programa presupuestario de la institución</li> <li>c) El presupuesto incluye las necesidades del personal, equipos y suministros para todo el departamento.</li> <li>d) El jefe del departamento tiene la oportunidad de presentar el presupuesto e interpretárselos.</li> </ul>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

## 4.2 CONTROL DE PERSONAL

### 4.2.1 SISTEMA DE EVALUACION MENSUAL

El sistema para evaluar y estimular al personal de enfermería por su desempeño y productividad en el trabajo es de observancia obligatoria y será aplicado a todo el personal de base conforme a lo señalado en el reglamento para evaluar y estimular al personal de la Secretaría de Salud por su productividad en el trabajo. (2)

#### OBJETIVOS DE LA EVALUACION

Incrementar y retribuir la productividad del personal, en el desempeño de las funciones que tiene encomendadas, a través del otorgamiento de un estímulo económico.

Utilizarlo como base para un cambio de actitud a fin de mejorar la eficiencia y eficacia del trabajador.

#### LINEAMIENTOS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO.

La evaluación del desempeño del personal se hará de manera continua y se registrará mensualmente en formato respectivo.

La evaluación será realizada por la supervisora encargada de evaluar al personal a su cargo y validada por el jefe del departamento.

La supervisora deberá reunir los datos suficientes sobre el desempeño y apoyarse en registros escritos para que esta sea lo más objetivo posible.

El sistema de evaluación del desempeño y productividad en el trabajo se realizará por medio de cédulas de evaluación (ver cuadro 4.2).

No serán sujetos de evaluación alguna en el mes calendario los trabajadores que disfruten de alguna licencia sin goce de sueldo mayor de 15 días o por ocupar puestos de confianza o por el disfrute de una beca

Los factores calificables no podrán exceder de 100 puntos conforme a la tabla que se muestra a continuación.

(2) Secretaría de Salud. Compilación de la normatividad laboral de la Secretaría de Salud, 1994 - 1997, p. 285 - 308

FACTOR A EVALUAR		
<b>I.- EFICACIA</b> La capacidad y actividad de los trabajadores para cumplir individualmente o en equipo, con las metas y objetivos establecidos	Demuestra amplia capacidad para alcanzar los objetivos y metas departamentales que son de su responsabilidad con alto valor agregado.	Excelente (10 pts.)
	Demuestra capacidad para alcanzar los objetivos y metas departamentales que son de su responsabilidad con poco valor agregado.	Bueno (8 o 9 pts)
	Demuestra poca capacidad para alcanzar los objetivos y metas departamentales que son de su responsabilidad con mínimo valor agregado.	Regular (6 o 7 pts)
<b>II.- EFICIENCIA</b> La utilización racional de los medios de que disponen los trabajadores para alcanzar las metas y objetivos programados en un tiempo razonable y con economía de recursos.	Alcanza los objetivos y metas en un tiempo razonable y se esmera en la conservación y utilización de los materiales y equipo no existe desperdicios ni deterioro injustificado	Excelente (10 pts)
	Alcanza objetivos y metas programados y procura conservar su equipo y material de trabajo de manera que el deterioro y desperdicio son los normales	Bueno (8 o 9 pts)
	Alcanza objetivos y metas fuera de tiempo, además demuestra negligencia en la conservación del equipo y material ocasionando deterioro y desperdicio injustificado	Regular (6 o 7 pts)
<b>III.- INTENSIDAD</b> La energía y la dedicación del trabajador para el desempeño de sus funciones.	Supera ampliamente los volúmenes de trabajo que tiene encomendados	Excelente (10 pts)
	Desarrolla una cantidad de trabajo acorde a los volúmenes fijados.	Bueno (8 o 9 pts)
	Su rendimiento es mínimo y frecuentemente fuera de tiempo.	Regular (6 o 7 pts)
<b>IV.- CALIDAD</b> Las propiedades particulares con las que el trabajador desarrolla sus labores Efectuar con exactitud, confiabilidad y presentación las actividades de trabajo.	Realiza trabajos excelentes excepcionalmente comete errores unicamente requiere supervisión esporádica.	Excelente (10 pts)
	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de errores las revisiones que ameritan son de rutina.	Bueno (8 o 9 pts)
	Requiere supervisión estrecha debido a los errores que comete.	Regular (6 o 7 pts)
<b>V.- DILIGENCIA</b> El cuidado, disposición y prontitud que el trabajador aporte a sus funciones	Se distingue por su cuidado y disposición en ayudar a la realización del trabajo, contribuye siempre de manera espontánea.	Excelente (10 pts)
	Manifiesta disposición para ayudar en la realización del trabajo siempre que se le ordene.	Bueno (8 o 9 pts)
	Siempre objeta la colaboración en el trabajo aún cuando se le ordene	Regular (6 o 7 pts)
<b>VI.- RESPONSABILIDAD</b> El cumplimiento de deberes en el desarrollo de las funciones que tiene asignado el trabajador	Se compromete ampliamente con su trabajo y con los objetivos departamentales mostrando vocación de servicio	Excelente (10 pts)
	Se compromete con su trabajo y con la objetividad departamental	Bueno (8 o 9 pts)
	Ocasionalmente se compromete con su trabajo y con los objetivos departamentales	Regular (6 o 7 pts)

<b>FACTOR A EVALUAR</b>		
<b>VII.- DISCIPLINA</b> La observancia manifiesta de los trabajadores a las disposiciones superiores.	Mantiene acertadas relaciones con jefes, compañeros y públicos por lo que el desempeño de sus funciones se facilita y siempre se sujeta a las instrucciones o disposiciones establecidas.	Excelente (10 pts)
	Casi siempre es amable con jefes, compañeros y público, ocasionalmente tiene inadecuadas relaciones y obedece las disposiciones establecidas.	Bueno (8 o 9 pts)
	Rechaza permanentemente las relaciones con jefes, compañeros y público por lo que obstaculiza tanto su trabajo como el de los demás y con frecuencia evade las disposiciones establecidas.	Regular (6 o 7 pts)
<b>VIII.- ASISTENCIA</b> La concurrencia y presentación habitual de los trabajadores al desempeño de sus funciones	Asiste y no presenta inasistencias durante el mes, excepto el disfrute de un día económico o de una incapacidad médica por un día	Excelente (10 pts)
	Asiste pero disfruta de dos días económicos y de incapacidad médica por dos días	Bueno (8 o 9 pts)
	Asiste pero disfruta de licencia con o sin goce de sueldo por 15 días o de 5 días de descanso extraordinario por mediano riesgo.	Regular (6 o 7 pts)
<b>IX.- PUNTUALIDAD</b> La presentación que a su debido tiempo hagan los trabajadores en su lugar de adscripción para el desarrollo de sus funciones.	Durante el mes registra su entrada antes o exactamente, su salida después o exactamente, así mismo tolerancia de una hora por guardarla (asistencia positiva 10 puntos)	Excelente (10 pts)
	Durante el mes presenta retardo con tolerancia, retardo menor, retardo mayor (asistencia negativa, testar el renglón)	(-)
<b>X.- PERMANENCIA</b> La perseverancia de los trabajadores a través del desempeño ininterrumpido de sus funciones	Sin interrupción de sus funciones excepto tres horas de pase de salida durante el mes, así como el descanso por lactancia de una hora (permanencia positiva diez puntos)	(E)
	Durante el mes obtiene autorización para interrumpir sus funciones por más de tres horas (permanencia negativa, testar el renglón)	(-)

**CRITERIOS**

- Excelente = 10 puntos
- Bueno = 8 o 9 puntos
- Regular = 6 o 7 puntos

## PROCEDIMIENTO DE EVALUACION

Se realizará el primer día hábil del mes subsecuente al que se evalúa, se reunirán las supervisoras para tal efecto con el jefe del departamento.

Cuando la calificación sea inferior a seis se testará el renglón de dicho concepto sin hacer anotación alguna.

En el **factor disciplina** se deberá tomar en cuenta si se aplicaron al trabajador amonestaciones, extrañamientos, notas malas, de ser así se perderá el derecho a continuar concursando por algún estímulo.

En su momento se deberá dar a conocer a la enfermera el resultado de su evaluación.

La evaluación realizada se enviará al departamento de recursos humanos para que el personal participe en el programa de estímulos por su productividad en el trabajo.

## ESTIMULO ECONOMICO

El estímulo económico consiste en el pago extraordinario mensual de \$ 150.00 en vales de despensa y se otorgará a las enfermeras que obtengan la calificación más alta y que resulte de la suma de todos los factores.

Tendrá carácter de concurso de oposición y no el de esquema rotatorio de tal forma que un trabajador podrá obtener dicho estímulo cuantas veces resulte triunfador, no se otorgará por preferencias, amistades o condiciones al azar, ni se dejará de evaluar al trabajador por menosprecio, enemistad o consigna.

Aquellos trabajadores que obtengan como calificación más alta la de 79 puntos no serán considerados para la obtención del estímulo.

Cuadro 4.2

SECRETARIA DE SALUD  
SERVICIOS DE SALUD DE SAN LUIS POTOSI  
HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE

CEDULA DE EVALUACION ANUAL DEL PERSONAL

AÑO \_\_\_\_\_

FACTOR	MESES											
	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY	JUN.	JUL.	AGO	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
1.- EFICACIA												
2.- EFICIENCIA												
3.- INTENSIDAD												
4.- CALIDAD												
5.- DILIGENCIA												
6.- RESPONSABILIDAD												
7.- DISCIPLINA												
8.- ASISTENCIA												
9.- PUNTUALIDAD												
10.- PERMANENCIA												
T O T A L E S												

**CRITERIOS**

- Excelente = 10 puntos
- Bueno = 8 o 9 puntos
- Regular = 6 o 7 puntos

Nombre del trabajador \_\_\_\_\_

## 4.2.2 ROL DE ASISTENCIA

El rol de trabajo (ver capítulo 2 subtítulo 2.7) es otro de los instrumentos de control que será utilizado diariamente por el personal supervisor, en los diferentes turnos para identificar incidencias del personal como: faltas injustificadas, incapacidades médicas, licencias con o sin goce de sueldo, cambios de guardia, etc.

Así mismo servirá de base para llevar a cabo la solicitud de suplencias necesarias al personal del turno que termina o en su caso para la redistribución y movimiento del personal según la carga de trabajo de los servicios durante la guardia.

La enfermera supervisora elaborará un reporte diario de incidencias en su informe de supervisión, las que serán analizadas por el responsable del departamento basándose en lo establecido en este manual en relación al reglamento de asistencia y puntualidad.

Cuando una inasistencia sea tabulada como injustificada se dará aviso al departamento de recursos humanos, el que a su vez enviará al trabajador memorándum de notificación de descuento con copia al expediente personal.

Si para tal efecto y a juicio del trabajador se hubiera cometido algún error administrativo, se reconsiderará la sanción y esta quedará sin efecto alguno.



### **4.2.3 ROL DE VACACIONES**

Este instrumento será utilizado para controlar y distribuir con equidad al personal del departamento, este se deberá revisar en el mes de diciembre de cada año para dar oportunidad de que el personal interesado pueda realizar algún cambio o permuta tomando en cuenta su antigüedad. (Cuadro 4.3)

Tomando en cuenta la plantilla del personal el número de periodos vacacionales que deberá programarse es de 6 elementos en la primera quincena y 7 en la segunda, para que el personal pueda disfrutar de su periodo vacacional deberá firmar y recoger oficio de vacaciones en el departamento de recursos humanos, que lo amparen durante este periodo.

### **4.2.4 TARJETAS DE ASISTENCIA**

Las tarjetas de asistencia como instrumento de control serán elaboradas por el departamento de recursos humanos, con el nombre y horario del personal de acuerdo a la distribución realizada en el rol, y servirá como instrumento oficial para el control de asistencia al trabajo, las omisiones de entrada, salida, retardos e inasistencias serán sancionadas como que do establecido en el reglamento.

SECRETARIA DE SALUD  
SERVICIOS DE SALUD DE SAN LUIS POTOSI  
HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE

**ROL DE VACACIONES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**  
(Cuadro 43)

No	TURNO	NOMBRE	1ER PERIODO	2O PERIODO
1	Matutino		ENERO  1 al 14	JULIO  1 al 14
2	Matutino			
3	Vespertino			
4	Nocturno "a"			
5	Nocturno "b"			
6	J. acumulada			
7	Matutino		16 al 29	16 al 29
8	Matutino			
9	Vespertino			
10	Nocturno "a"			
11	Nocturno "b"			
12	J. acumulada			
1	Matutino		FEBRERO  1 al 14	AGOSTO  1 al 14
2	Matutino			
3	Vespertino			
4	Nocturno "a"			
5	Nocturno "b"			
6	J. acumulada			
7	Matutino		16 al 29	16 al 29
8	Matutino			
9	Vespertino			
10	Nocturno "a"			
11	Nocturno "b"			
12	J. acumulada			
1	Matutino		MARZO  1 al 14	SEPTIEMBRE  1 al 14
2	Matutino			
3	Vespertino			
4	Nocturno "a"			
5	Nocturno "b"			
6	J. acumulada			
7	Matutino		16 al 29	16 al 29
8	Matutino			
9	Vespertino			
10	Nocturno "a"			
11	Nocturno "b"			
12	J. acumulada			

1	Matutino		ABRIL	OCTUBRE
2	Matutino			
3	Vespertino			
4	Nocturno "a"			
5	Nocturno "b"			
6	J. acumulada			
7	Matutino		1 al 14	1 al 14
8	Matutino			
9	Vespertino			
10	Nocturno "a"			
11	Nocturno "b"			
12	J. acumulada			
1	Matutino		MAYO	NOVIEMBRE
2	Matutino			
3	Vespertino			
4	Nocturno "a"			
5	Nocturno "b"			
6	J. acumulada			
7	Matutino		1 al 14	1 al 14
8	Matutino			
9	Vespertino			
10	Nocturno "a"			
11	Nocturno "b"			
12	J. acumulada			
1	Matutino		16 al 29	16 al 29
2	Matutino			
3	Vespertino			
4	Nocturno "a"			
5	Nocturno "b"			
6	J. acumulada			
1	Matutino		JUNIO	DICIEMBRE
2	Matutino			
3	Vespertino			
4	Nocturno "a"			
5	Nocturno "b"			
6	J. acumulada			
7	Matutino		1 al 14	1 al 14
8	Matutino			
9	Vespertino			
10	Nocturno "a"			
11	Nocturno "b"			
12	J. acumulada			
1	Matutino		16 al 29	16 al 29
2	Matutino			
3	Vespertino			
4	Nocturno "a"			
5	Nocturno "b"			
6	J. acumulada			

Rioverde, S.L.P., a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 19\_\_

ATENTAMENTE  
JEFE DEL DEPARTAMENTO

Vo. Bo.  
DIRECTOR DEL HOSPITAL

## 4.2.5 EXPEDIENTE PERSONAL

El expediente personal del trabajador en el Departamento de Enfermería tiene por objeto describir la trayectoria del personal en relación a su actualización, permanencia, desempeño y productividad en el trabajo.

Se encuentra integrado de la siguiente manera :

### CONTENIDO

#### 1.- HOJA DE DATOS GENERALES

Contiene datos personales del trabajador, domicilio, estudios realizados, tipo de nombramiento y fecha de ingreso (Cuadro 4.4).

#### 2.- HOJA DE ASISTENCIA ANUAL

Sirve para llevar un registro diario y anual de incidencias del trabajador, se llevará al día de manera conjunta por la supervisora de guardia y el jefe del departamento (cuadro 4.5).

#### 3.- HOJA DE ANECDOTARIOS

Sirve para llevar un registro de los hechos del trabajador relacionados con la atención que brinda al paciente, servirán como base para detectar desviaciones y asesorar al personal (cuadro 4.6)

#### 4.- HOJA DE OFICIOS ENVIADOS

En este apartado se coloca los oficios que son enviados al personal de la dirección o jefatura de enfermería, así mismo aquellas solicitudes que el personal envía a esta dirección o departamento.

#### 5.- HOJA DE CONTROL MEDICO

Consiste en una hoja en blanco en la que se anexan los resultados de laboratorio producto de los exámenes médicos anuales que se le practican al personal.

Cuadro 4.4

**SECRETARIA DE SALUD  
SERVICIOS DE SALUD DE SAN LUIS POTOSI  
HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE**

**DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

**HOJA DE DATOS GENERALES**

FOTO

NOMBRE \_\_\_\_\_ RFC \_\_\_\_\_

SEXO \_\_\_\_\_ EDO. CIVIL \_\_\_\_\_ MADRE SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**DOMICILIO :**

LOCAL \_\_\_\_\_

Calle	No.	Col.	Ciudad
-------	-----	------	--------

Tel. \_\_\_\_\_

FORANEO \_\_\_\_\_

Calle	No	Col	Ciudad
-------	----	-----	--------

Tel. \_\_\_\_\_

**ESTUDIOS REALIZADOS :**

PRIMARIA _____	C. AUX ENF _____	ESPECIALIDAD _____
SECUNDARIA _____	TEC. PROF ENF. _____	_____
PREPARATORIA _____	LICENCIATURA _____	MAESTRIA _____

TIPO DE NOMBRAMIENTO \_\_\_\_\_ CLAVE \_\_\_\_\_

CATEGORÍA O DENOMINACION DEL PUESTO \_\_\_\_\_

FUNCION O CARGO \_\_\_\_\_

FECHA DE INGRESO \_\_\_\_\_

FECHA DE NACIMIENTO \_\_\_\_\_

RIOVERDE, S.L.P., A \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 199 \_\_\_\_\_

BMC/mics

### Cuadro 4.5 Hoja de asistencia anual

**SECRETARIA DE SALUD  
SERVICIOS DE SALUD DE SAN LUIS POTOSI  
HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE  
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA**

#### HOJA DE CONTROL DE ASISTENCIA ANUAL

AÑO \_\_\_\_\_

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
ENE																															
FEB																															
MAR																															
ABR																															
MAY																															
JUN																															
JUL																															
AGO																															
SEP																															
OCT																															
NOV																															
DIC																															

OBSERVACIONES	CLAVE	ENE	RESUMEN GENERAL												TOTALES																
			FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC.																		
Permiso económico	E																														
Inasistencia no justificada	F																														
Incapacidad por enfermedad	I																														
Incapacidad por gravedad	amarillo																														
Vacaciones	rojo																														
Descanso	rojo																														
Festivos	azul marino																														
Onomástico	negro																														
Pago de suplencias	naranja																														
Licencia con goce sueldo	verde oscuro																														
Licencia sin goce sueldo	café																														

NOMBRE \_\_\_\_\_ TURNO \_\_\_\_\_

Cuadro 4.6

GUIA PARA ELABORAR EL ANECDOTARIO				
ESTABLECIMIENTO _____		NOMBRE DE LA PERSONA _____		
SERVICIO _____		_____		
TURNO _____				
CARGO _____				
FECHA	HORA	LUGAR	REGISTRO ANECDOTICO	REGISTRO LA ANECDOTA

## **5. INSTRUCCIONES PARA LA ACTUALIZACION DEL MANUAL**

- a) Para mantener la vigencia del manual deberá realizarse una revisión periódica cada seis meses o en su defecto una vez al año.
- b) La revisión deberá realizarla la unidad administrativa preferentemente por medio de un comité previamente establecido.
- c) cuando se necesite hacer algún cambio se deberá presentar el proyecto correspondiente a la unidad administrativa, para verificar que este se encuentre de acuerdo con las políticas generales de la unidad o departamento.
- d) Cuando sea necesario insertar nuevo material en alguna página que tenga continuación, es conveniente volver a copiar la pagina completa o una serie de páginas, en lugar de escribir el párrafo que se desea cambiar.
- e) Cuando sea necesario retirar material deberá observarse la misma medida y en ambos casos se deberá revisar que la paginación no sufra alteración alguna.



## 6. GLOSARIO DE TERMINOS

**ASISTENCIA**, es la concurrencia y presentación habitual de los trabajadores al desempeño de sus funciones, de conformidad con las jornadas, días y horarios de trabajo que determinan su nombramiento y las condiciones generales.

S.S.A. Compilación de la normatividad laboral 1994 - 97

**AUTORIDAD**, << El derecho legal de ordenar a otros una acción y de exigir su cumplimiento>>

Terry, Principios de Administración

**AUXILIAR DE ENFERMERÍA.**- Es la persona preparada bajo un programa educativo reconocido oficialmente, trabaja bajo la dirección y supervisión de la enfermera.

Fajardo Ortiz Teoría y Práctica Administrativa, 1983

**CALIDAD**, es el conjunto de propiedades que debe aportar el trabajador a sus labores, tomando en cuenta la pulcritud y presentación en el ejercicio de sus conocimientos y aptitudes.

S.S.A. Compilación de la normatividad laboral 1994 - 97

**COMUNICACIÓN**, proceso de intercambio verbal, escrito o visual, para transmitir y conocer criterios, informaciones, pensamientos, etc.

**CONTROL DE ASISTENCIA DE PERSONAL**, son las hojas individuales en las que se asienta el control de asistencia de personal y las calificaciones que se hayan otorgado para cada uno de los factores de evaluación que se contemplan en este manual.

S.S.A. Compilación de la normatividad laboral 1994 - 97

**CONTROL**, es la medición de los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes.

Maddock

**DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA.**- Es la unidad administrativa responsable de planear, organizar, integrar, dirigir y evaluar al personal y los servicios de enfermería del hospital.

S.S.A. Manual de Organización y funcionamiento de unidades hospitalarias del segundo nivel 1987

**DESCRIPCION DE PUESTOS.**- Supone un análisis de los mismos que por lo general encierran especificaciones que son los requisitos para el puesto, es un resumen completo de los deberes fundamentales, son útiles para el reclutamiento, la colocación y las decisiones de traslado.

A. Marriner, Manual para la Administración de Enfermería 1984.

**DESEMPEÑO**, a la realización de las actividades y funciones que deben desarrollar los trabajadores, de conformidad con el puesto que tienen asignado.

S.S.A. Compilación de la normatividad laboral 1994 - 97

**DILIGENCIA**, es el esmero, cuidado, disposición, prontitud e iniciativa con que el trabajador desarrolla sus funciones.

S.S.A. Compilación de la normatividad laboral 1994 - 97

**DIRECCION**, Representa propiamente la ejecución del plan de trabajo, al igual que cualquier fase del proceso administrativo, debe planearse, organizarse, dirigirse y controlarse, abarca todo el desarrollo cotidiano del trabajo del directivo y en ella deberá mantener una supervisión sistematizada del cumplimiento del plan.

De la Rosa Morales, Víctor  
El Médico en la Administración de Hospitales

**DISCIPLINA**, es la observancia manifiesta de los trabajadores a las disposiciones superiores en el desempeño de sus actividades.

S.S.A. Compilación de la normatividad laboral 1994 - 97

**EFICACIA**, es la capacidad y actividad de los trabajadores, en forma individual o por equipo, para cumplir en el lugar y tiempo programado, con las metas y objetivos establecidos.

S.S.A. Compilación de la normatividad laboral 1994 - 97

**EFICIENCIA**, es la utilización racional de los medios y recursos de que disponen los trabajadores para alcanzar los objetivos programados, en un tiempo razonable y con economía de recursos.

S.S.A. Compilación de la normatividad laboral 1994 - 97

**ENFERMERA TITULADA.**- Es la persona que ha cursado y aprobado el plan de estudios en una escuela de enfermería reconocida, obteniendo el título correspondiente y autorizada para ejercer su carrera.

Fajardo Ortiz, Atención Médica Teoría y Práctica Administrativa, 1983.

**ENFERMERA ESPECIALISTA.**- Es la enfermera con un curso de especialización reconocido, capaz de asumir funciones de atención al paciente, ejecutivas, de asesoría y docencia en áreas específicas de enfermería.

Fajardo Ortiz, Atención Médica Teoría y Práctica Administrativa, 1983.

**ESTRUCTURA ORGÁNICA.-** Disposición sistemática de los órganos que integran a una institución, conforme a los criterios de jerarquía y especialización.

La estructura orgánica de una institución es el sistema formal en que se plasman los niveles jerárquicos y la división funcional de la organización.

S.S.A. Compilación de la nueva regulación laboral, 1987

**FILOSOFIA.-** Sistema de convicciones y valores, cada persona tiene una filosofía o ciertos valores establecidos. De la misma manera las agrupaciones de personas que tienen funciones o actividades comunes tienen una filosofía que se refleja en la manera de realizarlas.

**FUNCION.-** Es un grupo de actividades afines y coordinadas para alcanzar objetivos precisos, de cuyo ejercicio es responsable una persona, órgano o unidad administrativa.

Escuela de Salud Pública de México.

**INTENSIDAD.-** Es el grado de energía, colaboración y dedicación que debe poner el trabajador para lograr dentro de sus jornadas de trabajo y según sus actitudes, un mejor desempeño de las funciones encomendadas.

S S A. Compilación de la normatividad laboral 1994 - 97

**JERARQUIA,** es la relación de dependencias que implica ciertos poderes de los órganos superiores sobre los inferiores de cada grupo.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN.-** Documento en que se registra y se actualiza la información detallada de una organización acerca de sus antecedentes históricos; atribuciones; estructura orgánica; funciones de las unidades administrativas que lo integran; niveles jerárquicos; líneas de comunicación y coordinación y los organogramas que representan en forma esquemática la estructura.

S.S.A. Compilación de la nueva regulación laboral, 1987.

**NIVEL JERARQUICO,** es el conjunto de órganos agrupados en relación a su autoridad - responsabilidad.

**OBJETIVO.-** Es la meta que se persigue, que prescribe un ámbito definido y sugiere la dirección a los esfuerzos de planeación.

Terry Principios de Administración 1991

**ORGANIGRAMA.-** Representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o parte de ella, y de las relaciones que guardan entre sí los órganos que la integran.

**ORGANIZACIÓN.-** La organización es la segunda fase del proceso administrativo, en ella se integran a todos los elementos que participan en la ejecución de lo planeado.

De la Rosa Morales, Víctor  
El Médico en la Administración de Hospitales

**PASANTE DE ENFERMERÍA.-** Es la persona que ha terminado su educación elemental en enfermería de una escuela reconocida y que realiza actividades en instituciones de salud, cumpliendo con un servicio social legalizado, previamente a la obtención de su título profesional.

Fajardo Ortiz, Atención Médica Teoría y Práctica administrativas, 1993.

**PERMANENCIA,** es la perseverancia de los trabajadores a través del desempeño ininterrumpido de sus funciones, con la intensidad y calidad requeridas, para el logro de una mayor productividad dentro de sus jornadas de trabajo.

S S A. Compilación de la normatividad laboral 1994 - 97

**PLANEACION.-** Es la primera fase del proceso administrativo en la cual los elementos que la integran nos dan como resultado el plan general del área o unidad que pretendemos administrar.

De la Rosa Morales, Víctor  
El Médico en la Administración de Hospitales

**POLITICAS.-** Son lineamientos, decretos o enunciados de carácter general que fijan los límites y fronteras dentro de las cuales se desenvuelven las acciones de acuerdo a lo planeado, su incumplimiento no sanciona.

Terry. Principios de Administración 1991.

**PUESTO.-** Es la unidad de trabajo específica e impersonal, constituido por un conjunto de operaciones que debe realizar el titular, aptitudes que debe poseer y responsabilidades que debe asumir, en determinadas condiciones de trabajo.

S S A. Manual de Puestos de Enfermería para Unidades de Atención Médica de Segundo Nivel 1965

**PUNTUALIDAD,** es la presentación que a su debido tiempo hagan los trabajadores en su lugar de adscripción, para el desarrollo de sus funciones, en los horarios que al efecto les hayan asignado.

S S A. Compilación de la normatividad laboral 1994 - 97

**RESPONSABILIDAD,** es el cumplimiento de deberes en el desarrollo de las funciones que tiene asignadas el trabajador, en base a lineamientos de actuación establecidas.

S S A. Compilación de la normatividad laboral 1994 - 97

## 7. BIBLIOGRAFÍA

BALSEIRO A., Lasty. Principios de Administración, Librería Acuario, México, 1989, 191 p.p.

BARQUIN C, Manuel. Dirección de Hospitales, Sistemas de Atención Médica, 5ª edición, Interamericana, México 1985, 783 pp.

BENNER, Patricia. Práctica Progresiva en Enfermería, Manual de Comportamiento Profesional, Revisado por Carolina Meléndez, Grijalbo, Barcelona, 1987, 329 pp.

CENTRO INTERAMERICANO DE ESTUDIOS DE SEGURIDAD SOCIAL, Administración de los Servicios de Salud en Enfermería, México, 1988, 280, pp.

DIVINCENTI, Marie. Administración de los Servicios de Enfermería, 2ª edición, LIMUSA, México, 1981, p.p. 51.

DUHALT, K., Miguel. Los Manuales de procedimientos en las oficinas públicas, UNAM, México, 1968, 145 pp.

DUGAS, Beverly Witter. Tratado de Enfermería Práctica, Trad. Dr. Jorge Orizaga S., Cuarta edición., Interamericana, México, 1986, 793 pp.

FAJARDO ORTIZ, Guillermo. Atención Médica, Teoría y Práctica Administrativas, La Prensa Médica Mexicana, México 1983, 776 pp.

LEY GENERAL DE SALUD. Décimo tercera edición, Porrúa, México 1996.

LORENZANA, Ruiz, Alma A., Manual de Procedimientos Técnico Administrativos del Area de Enfermería, Secretaría de Salud, Abril 1994, 202 pp.

MARRINER, Ann, Manual Para Administración de Enfermería. Tr. Leonor Tejada, Ed. Interamericana, México, 1984, 231 pp.

NAVARRO MURILLO, Pascual. Hospitales : Normas y Procedimientos, Trillas, México, 1991, 150 pp.

ROSA M., Víctor de la, Hdz Guevara, Jaime. El Médico en la Administración de Hospitales, Editorial Trillas, México 1991, 173 pp.

SECRETARÍA DE LA PRESIDENCIA. Dirección General de Estudios Administrativos, El Reglamento Interior y el Manual de Organización, Instrumentos Básicos de la Reforma Administrativa, México 1973, pp. 18 - 21.

S.S.A., Subsecretaría de Asistencia, Dirección General de Asistencia Médica, Escuela de Enfermería, documento fotocopiado "Elaboración y empleo de los Manuales de Enfermería".

S.S.A., Subsecretaría de Servicios de Salud, "Manual de Organización y Funcionamiento de Unidades Hospitalarias de segundo nivel", México 1987, 84 pp.

S.S.A., Compilación de la Normatividad laboral de la Secretaría de Salud, 1994 -1997, 355 pp.

S.S.A., Dirección General de Regulación de Servicios de Salud, Manual de Puestos de Enfermería para unidades de Atención Médica de segundo nivel, México 1985.

S.S.A., Subsecretaría de Planeación, Organización y funcionamiento, Colección de Manuales, Hospital General, México 1987, 33 pp.

S.S.A., Hospital General de Rioverde, "Datos Históricos y Estadísticos", Archivo del Hospital y Departamento de Enfermería, 1981-1997.

S.S.A., Dirección de Enseñanza, Capacitación e Investigación, Escuela de Enfermería, "Documentos sobre Supervisión" , México.

S.S.A., Subdirección de asistencia, Dirección de Enseñanza Investigación y Capacitación, Escuela de Enfermería "Guía de Evaluación del Departamento de Enfermería", Por Patricia A. Doman, Documento Fotocopiado, México.

SIMMS, L.M., Price, S.A., Ervin, N.E.; Administración de Servicios de Enfermería, Trad. Del Inglés por Alejandra Martínez R. y Ana María Palencia, Interamericana, México, 1986, 410 pp.

Universidad Nacional Autónoma de México. ENEO, Gerencia de los Servicios de Enfermería, Antología, México 1997, 431 pp.

Universidad Nacional Autónoma de México. ENEO, "Seminario de Tesis" Antología, 3ª reimpresión, México 1994, 248 pp.

## PERMISO DEL AUTOR PARA COPIAR EL TRABAJO

“ El autor concede permiso para reproducir total o parcialmente y por cualquier medio el trabajo titulado **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL GENERAL DE RIOVERDE, S.L.P.**, para fines de consulta académica siempre y cuando se cite la fuente del mismo. Sin embargo quedan reservados los derechos de autor que confiere la Ley, cuando sea cualquier otro motivo diferente al señalado lo que lleve a su reproducción parcial o total.”

Enf. Bulmaro Martínez Colmenero

Firma *Bulmaro Martínez Colmenero*

Rioverde, S.L.P., Enero de 1999.