



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
DE CAPACITACIÓN CONTINUA DE LOS SERVICIOS  
DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE INFECTOLOGIA  
DEL CENTRO MÉDICO NACIONAL "LA RAZA"

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

PRESENTA:  
JUANITA RODRÍGUEZ MADRID  
N° de cuenta: 9861198-2

DIRECTORA DE TRABAJO

*Dr. del Carmen Susano C.*

LIC. ENF. MA. DEL CARMEN SUSANO CABALLERO

MÉXICO, D.F.

Febrero del 2002



Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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

## Índice

1. Introducción		2-4
2. Antecedentes		5-6
3. Base legal		7-8
4. Misión		9
5. Análisis Estratégico	a) Matriz FODA – DOFA	10-11
6. Visión		12
7. Filosofía		13
8. Concepto		14
9. Políticas		15
10. Propósitos		16
11. Objetivo General		17
12. Objetivos Específicos		18
13. Ubicación		19
14. Funciones sustantivas del módulo de capacitación continua		20-22
15. Funciones Administrativas dirigidas al Cliente Interno		23
16. Funciones Administrativas dirigidas al Cliente Externo		24
17. Funciones Administrativas dirigidas al Servicio		25
18. Organización y Funcionamiento		26
19. Organigrama Estructural		27
20. Funcionamiento		28-30
21. Estructura funcional		31
22. Flujoograma	a) Diagrama en Bloque b) Diagrama de Flujo c) Sistema de Administración	32-35
23. Sistema de trabajo		36-37
24. Líneas de acción		38
25. Perfil profesional	a) Jefe de Enfermeras b) Subjefe de Enfermeras c) Jefe de Piso d) Enfermera General e) Alumna de Administración y Docencia	39-43
26. Código de Ética		44
27. Leyes que rigen la profesión de enfermería		45-53
28. Decálogo de la Enfermera		54-55
29. Código de ética de la Enfermera Mexicana		56-57
30. Derechos de los pacientes		58
31. Pensamiento		59
32. Bibliografía		60

## 1. Introducción

La necesidad de vincular la capacitación con el ejercicio laboral y sus requerimientos de la planta productiva no es nuevo, hoy en día es objeto de importantes cuestionamiento que nos llevan a reflexionar sobre los mismos conceptos del hacer y el quehacer profesional de las Enfermeras en un mundo cambiante.

La globalización y el acelerado desarrollo tecnológico permiten a la Institución la posibilidad de distribuir los procesos productivos con transmisión de información circunscrita en su entorno laboral; con una contundente realidad del personal que tiene una profesión u oficio se han visto repentinamente desplazadas por ajustes estructurales y su trabajo se ha vuelto rotundamente envuelto en capacidades obsoletas o subsistitibles.

La aparición de nuevas formas de desempeño de los clientes internos con calificación parece demostrar que no todo es capacitación, una parte importante como la automatización ha afectado los procesos intensivos de mano de obra, pero la actividad de actualización continua dentro del ámbito laboral garantizando un acceso seguro en la competencia laboral.

Es necesario borrar prejuicios y elaborar cuestionamientos internos y respuestas contundentes generales, para plantear y ofrecer la formación cualitativa relevante, es evidente que la concepción de la capacitación y el aprendizaje son procesos continuos, no son eventos que terminan con la recepción de un documento y que se limitan a un espacio físico, se requieran cambios, readaptaciones en el concepto rígido basados en procesos masivos de producción basadas en organizaciones altamente jerarquizadas, con profesiograma definidos y poco espacio para la creatividad y la comunicación desde las bases hasta los altos niveles de decisión.

El nuevo patrón de organización productiva implica cambios fundamentales para adecuarse a la era del aprendizaje dentro de un contexto social, requiere de una visión de proceso y de las estructuras organo-funcional así como de las demandas y las ofertas existenciales; un cambio radical que facilite la formación de competencias individuales y sociales medibles en resultados revaloran el principio de aprender haciendo.

Facilitar el acceso a oportunidades de formación y capacitación con distintas necesidades abren un vasto campo de acción al Hospital de Infectología CMNLR, la transformación de la capacitación se proyecta como una nueva organización de formas y los medios de adquirir nuevas competencias con enfoque humano , desarrollando nuevos esquemas de transparencia y compatibilidad en condiciones reales y potenciales en los distintos campos de actividad .

La capacitación representa uno de los aspectos estratégicos mas consolidados para proporcionar cuidados de calidad , contribuyendo en forma decisiva al desarrollo profesional facilitando instrumentos para la mejora continua y la investigación en cuidados, el sistema asistencial se modifica con rapidez conforme lo hacen las necesidades de la sociedad y las expectativas de la población y los numerosos factores sociales y legislativos lo motiva .

La elaboración de un instrumento órgano funcional del módulo de Capacitación continua de los Servicios de Enfermería refleja la razón que justifica el existir de una modalidad, sintetiza los principales propósitos estratégicos y los valores esenciales comprendidos y compartidos por todo el comité que colaboran en el desarrollo del módulo .

El sistema integral de capacitación se estructura con cuatro subsistemas , sus funciones genéricas en el Proceso administrativo que interactúan en forma dinámica , con definición idóneas de perfiles profesionales cuyo aterrizaje se sustenta en los postulados de la UNESCO.

Sin el personal no es posible alcanzar la misión como una razón de ser de la Organización en el área de la capacitación , la visión como proyecto a alcanzar dentro del modelo ideóneo y la realización de los procedimientos , moviendo el proceso de capacitación continua , dentro del aparato productivo .con una serie de estrategias que le permiten al ser humano realizar la comunicación , el intercambio de información organizada que sirva como modelo que son paradigmas que conforman creencias , aspectos Deontológico - éticos y valores .

La Capacitación continua debe contribuir a mejorar la calidad de los servicios de salud que el IMSS otorga a sus derechohabientes, lo que implica que la realización de actividades que permitan que el personal esté permanentemente capacitado y apto, actualizado de acuerdo a los avances científicos y tecnológicos, con una actitud de servicio, de identificación institucional y con los valores más altos de su profesión.

De acuerdo con este nuevo paradigma, la capacitación continua debe obedecer a la identificación de necesidades, sustentada en programas integrales que propicien el aprendizaje significativo, orientada hacia la formación de adultos, contribuyendo así a la maduración global de los individuos, haciéndolos más responsables de su propia educación, que fomente el aprendizaje independiente y autodirigido que permita desarrollar la capacidad para una práctica crítica y reflexiva.

Se consideran las actividades que debe realizar desde el Jefe de Departamento o Coordinador de Capacitación Continua a quién, mediante un sistema automatizado, se le facilita la integración de los programas educativos, le reduce el tiempo de gestión, propicia la congruencia en la programación de metas presupuestales y genera información útil para la propia unidad, la zona médica, la delegación, la región y el nivel central.

Además, se incorporan indicadores de desempeño que permitirán a la unidad operativa, llevar a cabo el análisis del comportamiento de su proceso, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO -9000. Los análisis estratégicos permiten estructurar una administración con diagramas de diversa índole marcando los caminos y sus posibles alternativas que guían a lograr los objetivos contra resultados en beneficio de los Clientes Internos y Externos .

Las funciones sustantivas del Módulo de Capacitación Continua se describen con claridad para evitar duplicidad de funciones así como sus sistemas de planeación y control ; los organigramas estructurales y funcionales desde el ámbito de los niveles de mando ascendentes y descendentes y sus relaciones interdepartamentales, como parte de una empresa prestadora de servicios de salud e integrante activo de una planta productiva .

## 2. ANTECEDENTES

El Hospital de Infectología del Centro Médico "La Raza" es una unidad de atención directa de los servicios médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social desarrolla actividades de Enseñanza e Investigación además de las actividades Técnico - Administrativas que desarrolla en la atención de los pacientes con procesos infecto - transmisibles que son enviados de todas las entidades de la República y que ameriten hospitalización.

En 1944 los pacientes recibían atención en sus domicilios y en casos de hospitalización se canalizaban a un pabellón No 28 del Hospital General de México o en Hospitales subrogados; en Julio del mismo año se adopto en Coyoacan, en la calle Inglaterra No 129; la unidad de atención así mismo como el Sanatorio No 3 con 30 camas para la atención de pacientes adultos de las cuales 15 camas designadas a mujeres; de esta manera se claboro y brindo atención durante 11 años.

En 1954 el 4 de Marzo del Hospital General del Centro Médico la "La Raza" inicia en forma independiente con instalaciones adecuadas para las necesidades reales del momento en la atención de los procesos infecciosos con el apoyo de un laboratorio de tecnología avanzada.

En 1971 en el mes de Febrero deja de funcionar como servicio de Infectología iniciándose con una estructura propia; la Jefatura de Enseñanza e investigación cuyo primer Jefe del Departamento fue el Dr. Raúl Villaroel Vargas; actualmente desde el 1 de Enero de 1994 hasta la fecha ocupa el puesto el Dr. E: Carlos Hermida Escobedo integrante de la onceava generación de infectologos graduados en 1980. La Subdirección General Médica en Julio 1990 autorizó a la Jefatura de Servicios Médicos e investigación la nominación de Subjefes de Enseñanza en Enfermería.

En 1991 el 1 de Agosto; la Enfermera Guadalupe Jiménez Jiménez ocupa el puesto hasta su jubilación, el 31 de Julio de 1992, siendo la promotora del Departamento de las bases administrativas para la organización de los servicios.

En 1992 el 1 de agosto la Enfermera Yolanda Morales y Ramírez desempeña el puesto hasta su jubilación el 31 de Julio de 1995, cuya preocupación se inicia hacia los programas de actualización continua. La siguiente nominación corresponde al Enfermero Enrique Hernández Granados, quien hasta el momento ocupa el cargo.

En 1997 - 1998 basándose en las necesidades detectadas de una real capacitación continua de los servicios de Enfermería se implementa un equipo de proyecto el cual inicia con un curso de mejora continua, incluyendo a los cuatro turnos, para su cobertura programada al 100% del personal de Enfermería, se establece un proyecto de Mejora Continua de capacitación continua con estructura y metodología avalada por las herramientas administrativas cuyo proyecto se registro en la Delegación correspondiente para su oficialía, el cual abarco los nueve meses reglamentados con la notificación a las coordinaciones delegaciones así como a la misma delegación de Capacitación y desarrollo, posteriormente se hace la presentación oficial de la finalización del proyecto ante las autoridades normativas necesarias para dejar de ser Proyecto de mejora continua y convertirse en un Programa de capacitación permanente en el año de 1998 a partir de Octubre del año en curso El programa sé incia con las integrantes de su creación y posteriormente se asignaría el personal que le daría continuidad al programa con la cobertura de los cuatro turnos al unísono con el comité de capacitación de la Jefatura de Enfermeras.

Se inicia oficialmente el programa a partir del 2 de Enero de 1999 cuya productividad será asignada a la jefatura de Enfermeras de la Unidad. La importancia del rol que desempeña el personal de Enfermería en la asistencia del paciente, nos exige concretizar y sistematizar las acciones que realizamos cada una de nosotros justificando nuestra actuación con fundamentos científicos; que es uno de los propósitos que se debe de cumplir.

**Base Legal**

Nº	Descripción
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Diario Oficial de la Nación 05-11-1917, Capítulo de las Garantías Individuales Artículo 4º <i>“ Toda persona tiene derecho a la protección a la Salud ”</i>
2	Artículo 123 Fracción XIII ,Ley Federal de Trabajo y la Ley del Seguro Social <i>“Las empresas cualesquiera que sean, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo ”</i>
3	Ley Federal de Trabajo. Título cuarto, Capítulo I, Art. 132 en su fracción XV; capítulo cuarto, Capítulo III Bis, establece una serie de lineamientos legales que deben cumplir los patrones y trabajadores para la prevención de accidentes y enfermedades en el trabajo, estos lineamientos se contemplan en el siguiente título: Título Cuarto : Reglamenta la obligación de los patrones de instalar sus centros de trabajo de acuerdo con los principios de seguridad e higiene para prevenir los riesgos de trabajo , así como la obligación por parte de los trabajadores de cumplir con las medidas preventivas establecidas para su protección personal y el derecho que tiene a que se les proporcione capacitación y adiestramiento con el objeto de prevenir los riesgos de trabajo.
4	Contrato Colectivo de Trabajo : Capítulo 5 en el reglamento de Capacitación y Adiestramiento , reglamenta los derechos y obligaciones de las partes que tienen injerencia con el Proceso Enseñanza Aprendizaje, y que se desarrollan para el beneficio de los derechohabiente del IMSS

### 3. BASE LEGAL

5	Manual de Organización de Unidades Médicas Hospitalarias de Tercer Nivel de Atención 1996
6	Plan Nacional de Salud 2001 – 2006 SS “ Dr Julio Frenck ”
7	Norma Técnica 279, Educación para la Salud
8	Ley General de Salud, Diario Oficial del 6 de Diciembre de 1984 , Diario Oficial del 7 de Febrero de 1984
9	Programa para la Modernización Administrativa Pública 1996
10	Contrato Colectivo de Trabajo , Cláusulas : 23,11,114,116,117
11	Reglamento Interior del Trabajo en Artículo 63 Fracción , XXIII , XXV
12	Reglamento de Becas y licencias para Capacitación del IMSS , Artículo 22
13	Reglamento de Bolsa de Trabajo , Artículo 17 , 22
14	Código Sanitario de los Estados Unidos Mexicanos, Título Octavo y Noveno del Diario Oficial 13-03-1973
15	Declaración de Ginebra ( 1948 )
16	Declaración de Helsinki ( 1964 )
17	Enmienda de Tokio de la Declaración de Helsinki ( 1975 )
18	Acuerdo N° 297340 del H. Consejo Técnico del IMSS del 18-01-1971
19	Convenio General de colaboración IMSS-UNAM de 15 de Agosto de 1991
20	Convenio ENEO-UNAM –IMSS 5768-665 del 18 de Junio 1996
21	

#### 4. MISION

Tener un modelo idóneo de capacitación continua en el Hospital de Infectología del Centro Médico Nacional La Raza que satisfaga plenamente las necesidades educativas de la organización basadas en la filosofía de la **calidad de atención** cuyo marco sea el conjunto de valores como sistema bajo los criterios y normas institucionales de la **Mejora Continua** manejando un equilibrio en servicio y una **Planeación Estratégica** que permita la creación de estrategias de referencia para el desarrollo profesional de la enfermera la satisfacción del usuario y la mejora de los procesos.

## 5. ANÁLISIS ESTRATÉGICO

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con escenarios necesarios</li> <li>• Proceso enfermero es un método sistemático, estructura y organización para el personal de enfermería.</li> <li>• Cuenta con personal con capacidad de razonamiento crítico</li> <li>• Hay comunicación efectiva entre el paciente y el personal</li> <li>• El proceso permite la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevar la satisfacción de los prestadores de salud en enfermería</li> <li>• Elaboración de programas de capacitación de proceso enfermero</li> <li>• Realización de un protocolo de investigación descriptivo, propositivo y longitudinal para validar la funcionalidad del plan.</li> <li>• Técnicas de negociación y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes negativas del personal de enfermería</li> <li>• Creencias de la educación tradicional y no por competencias</li> <li>• Educación del adulto mayor y adulto trabajador</li> <li>• Personal resistente al cambio</li> <li>• Práctica rutinaria e irreflexiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia del desconocimiento de la importancia de la implementación de un Programa de Proceso Enfermero</li> <li>• Falta de bibliotecas y hemerotecas con bibliografías y literaturas actualizadas para enfermeras</li> <li>• Inaccessibilidad para el personal de enfermería en la red de Internet</li> <li>• Herramientas</li> </ul>

## 5. a )MATRIZ FODA - DOFA

FO	DA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar , implementar y operacionalizar el proceso enfermero en los cuatro turnos para que sea un modelo de atención de enfermería las 24 hrs del día los 365 días del año</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptualizar y transmitir la identidad de la enfermera profesional , como disciplina con conocimientos, actitudes y aptitudes hacia la vanguardia permanente</li> </ul>
DO	FA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de los diferentes perfiles profesionales basados en el ser, saber, hacer y convivir del hacer y quehacer profesional de la enfermera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo transformador basado mediante el ejemplo</li> </ul>

## 6. VISION

Se contara con personal de Enfermería Gerencial y Operativo altamente capacitado que otorga y garantiza el Cuidado Enfermero de forma profesional, ética y humanista, en clientes con procesos infecto transmisibles del H.I.C.M.N. "La "RAZA" obteniendo la satisfacción del usuario al proporcionar la atención de manera oportuna, eficiente, efectiva y eficaz con el valor agregado de la calidez. Existiendo unificación de criterios del desempeño en cada una de las áreas en los procesos básicos del hospital como: urgencias, cirugía, hospitalización, y consulta externa.

## 7. FILOSOFÍA

El enfoque para la conceptualización de los valores , actitudes y aptitudes de la practica profesional combina con la riqueza integrada y se apoya mediante un análisis de formación cultural no técnica ni circular ni conductista, se deduce cualidades que pueden derivarse de las características del perfil de enfermera con enfoque holístico

## **8. CONCEPTO**

**Estructura sustantiva del departamento de Enfermería que impulsa la capacitación y el desarrollo del personal, dentro del modelo educativo que sustente las necesidades reales y consolida el perfil laboral del trabajador**

## 9. POLITICAS

1. Se otorgara al derechohabiente atención de enfermería integral libre de riesgo oportuna y con sentido humanitario.
2. Se impulsara el desarrollo del personal mediante la satisfacción del laboral
3. La capacitación y desarrollo del personal de enfermería se dará dentro del modelo educativo que sustente las necesidades reales y consolide el perfil laboral de trabajador.
4. Se analizaran sistemáticamente los procesos de enfermería a fin de proponer cambios que conduzcan a la Mejora Continua.
5. Se fomentaran las líneas de capacitación continua que coadyuven a elevar la calidad de la atención y la optimización de los recursos.
6. El personal operativo participara activamente en la elaboración de los planes de cuidados con la asesoría y coordinación del personal adscrito al modula de capacitación de enfermería.
7. Los planes de cuidados estarán disponibles y accesibles para su consulta en la áreas de trabajo del personal de enfermería.
8. Coordinación con los diferentes departamentos y servicios para dar cumplimiento a las necesidades de formación capacitación continua y desarrollo del personal.

## 10. PROPÓSITOS

1. Que el servicio de Capacitación Continua de Enfermería cuente con el personal profesional capacitado , para que desarrolle sus funciones , con el menor esfuerzo posible , logrando el buen funcionamiento del servicio, por consecuencia brindar una atención de alta calidad al usuario .
2. Capacitar al factor humano que proporciona atención de enfermería , a paciente Infectotransmisibles del Hospital de Infectología Centro Médico Nacional “ La Raza ”
3. Proporcionar una formación profesional a través de un capacitación continua en servicio basadas en Normas de Competencia Laboral , que de respuesta a la demanda de los Recursos Humanos que le permita a personal de Enfermería elevar su calidad de servicio.
4. Consolidar el programa de Modernización Administrativa en las actividades del Hospital de Infectología CMNLR, a fin de optimizar los recursos y lograr una eficiente administración sustentada en estándares de desempeño , personal capacitado y comprometido con la Misión Institucional , local y personal .

## 11. OBJETIVOS GENERALES

1. Contar con un instrumento administrativo que guíe , oriente y proporcione información del módulo de Capacitación Continua en el Hospital de Infectología del Centro Médico Nacional “ La Raza ” facilitando el crecimiento profesional de Enfermería , con una mejora de la capacitación en todos los niveles organizacionales que permitan una mayor motivación , conocimiento y actualización de los ideales de la Institución , incentivando la participación interactiva con los programas operacionales , produciendo cambios conductuales que optimicen la vinculación en todos los niveles de atención.
2. Otorgar la Capacitación Continua por niveles en cascada y acordes a la administración estratégica a los mandos gerenciales para mejorar su nivel de competencia laboral y profesional en la construcción de su propio conocimiento de manera activa, intencionada, autoiniciada y autoevaluada; determinada por su propia estructura cognoscitiva; a medida que adquiere conocimientos, desarrolla habilidades cognitivas y volitivas que le permiten pensar, razonar y continuar aprendiendo un desempeño de acuerdo a los requerimientos de un puesto gerencial .
3. Propiciar la vida educativa y de actualización en las unidades de atención médica al personal operativo con la finalidad de discutir los avances en el conocimiento, la aplicabilidad de la nueva tecnología y valorar los principios fundamentales del personal de salud sustentado en los valores humanos; así como evaluar, sistematizar e interpretar la información para la toma de decisiones y la resolución de problemas y favorecer el trabajo en equipo.

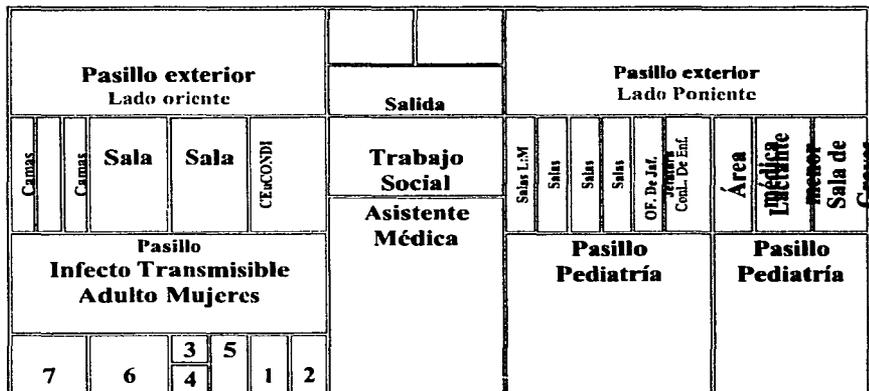
## 12. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Proporcionar instrumentos necesarios para fomentar un cambio, unificando los criterios en las técnicas de la Unidad y el paciente Infecto transmisible .
2. Contar con el factor humano y material para proporcionar capacitación continua en la actividad profesional como productores de la calidad produciendo la oferta .
3. Oferta la capacitación como un contexto dinámico y evolutivo hacia el futuro venciendo las pausas en búsqueda de la calidad .
4. Coordinar los esfuerzos hacia el objetivo con la mejor eficiencia a todos los niveles , cuya base es la administración de la calidad y los sistemas de calidad.
5. Prever , diagnosticar , planear , y programar las funciones esenciales para sustentar la organización del servicio en base a las necesidades de los diferentes turnos y servicios.
6. Mejorar la calidad de la atención coordinando los Planes de Cuidados y procedimientos de enfermería
7. Elaborar planes de mejora de asistencia y medir de manera objetiva y eficiente
8. Desarrollar un sistema de información integrado , que recoja y almacenen una forma estructurada la información relativa y relevante de los cuidados de enfermería en los pacientes Infecto transmisible
9. Facilitar la revisión , actualización y ampliación de códigos y programas , permitiendo personalizar según las necesidades del servicio

## 13. UBICACIÓN DEL MÓDULO DE CAPACITACIÓN CONTINUA

### Planta Física.

En el tercer Piso , lado Oriente en el Control de Enfermería , en un área de 2.5 / 2 Mts.<sup>2</sup> del Hospital de Infectología CMNLR



1	Módulo de capacitación continua de los servicios de enfermería	6	Banco de leche
2	Control de enfermeras del 3º Oriente	7	Área de distribución de alimentos
3	Área médica	8	Elevadores
4	Organización y calidad	9	Escaleras
5	Cuarto clínico		

## 14. FUNCIONES SUSTANTIVAS DEL MÓDULO DE CAPACITACIÓN CONTINUA

Servicio	Descripción	Usuario	Indicador de resultado
Inducción al área y al puesto	Integración del trabajador de nuevo ingreso a la unidad , al puesto y servicio , por medio de la lectura de los manuales de bienvenida de la Jefatura de Enfermeras y del Servicio de Capacitación Continua y manual de organización de Jefatura Normativa.	Personal de nuevo ingreso en todos los turnos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Número de personas que reciben inducción</li> <li>Horas capacitación hombre</li> </ol>
Capacitación sistematizada calendarizada acorde a la detección de necesidades y expectativas del cliente externo	Diseño de herramienta anual para la captación de necesidades de capacitación continua en servicio del personal de enfermería y programación acorde a la tabulación de los resultados , además del desarrollo de los programas prioritarios de nivel delegación y central	Al personal de enfermería de alta gerencia y personal operativo de los cuatro turnos	<p>7 Horas capacitación</p> <p><u>Nº de personal capacitado</u> <u>X 100</u></p> <p>Nº de IIII</p> <p>Indicador de eficiencia</p> <p>Indicador de Satisfacción</p> <p><u>Nº de Ptes. Egresados X</u> <u>100</u></p> <p>Nº de Ptes egresados satisfechos</p>
Investigación descriptiva , retrospectiva de el comportamiento de las patologías de mayor incidencia en la unidad	Coordinación interdepartamental con SIMO, registros de control de pacientes de los servicios , gráficos y tablas así como su difusión en las áreas correspondientes	Departamento de enfermería. Servicio de capacitación , áreas operativas de enfermería	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sustentado con los documentos existentes en los programas ( Cualitativa )</li> </ol>

## FUNCIONES SUSTANTIVAS DEL MÓDULO DE CAPACITACIÓN CONTINUA

Servicio	Descripción	Usuario	Indicar de resultado
Elaboración de recomendaciones y pruebas pilotos en coordinación con Nivel Delegacional y Central con Unidad Normativa	Revisión bibliográfica extensas en base a las necesidades de la población objetivo y como instrumento guía protocolizados para sustento en las áreas de enfermería a nivel operativo y normativo	1. Personal de HICMR 2. Enfermeras a Nivel Nacional IMSS 3. Población objetivo	1. Cualitativo 2. Difusión en diversos foros
Capacitación, sistematización y Operacionalización del Proceso Enfermero así como proyecto de protocolizar instrumento de Plan de Cuidado Enfermero	Calendarización de Proceso Enfermero ( 2 años ) , Operacionalización ( 6 meses ) Protocolo ( 1 año ) Elaboración de Instructivo de manejo de Hoja de Plan de Cuidado y autorización oficial de prueba piloto por las instancias correspondientes	Personal operativo ( 340 enfermeras ) De los cuatro turnos  Clientes internos Clientes externos	<u>Nº de puntos obt X</u> <u>100</u> Nº de criterios indicados  Competente = 8-10 No competente = 7-0
Adiestramiento en Servicio	Calendarización anual para programación oficial con IMSS –SNTSS, División de Enseñanza e Investigación	Personal de enfermería intra y extramuros	1. Evaluación del curso 2. Cédulas de desempeño 3. Evaluación sumatoria 4. Satisfacción 5. Formatos oficiales

## FUNCIONES SUSTANTIVAS DEL MÓDULO DE CAPACITACIÓN CONTINUA

Servicio	Descripción	Usuario	Indicador de resultado
Asesorías extramuros	A través de la vía formal solicitan a la Unidad Hospitalaria la asesoría y se programan cursos de actualización específicos en las unidades que lo solicitan	Infermeras	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cédulas de satisfacción</li> <li>2. Cédulas de desempeño</li> <li>3. Cédulas de evaluación al curso</li> <li>4. Evaluación sumatoria</li> </ol>
Tutoría a Alumnas de diversos posttécnicos	Asesoría personalizada acorde a sus plan de estudio	Alumnas	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Guía de evaluación</li> <li>1. Cédula de evaluación de desempeño</li> </ol>
Conferencias y ponencias en distintos foros c Interinstitucional a Nivel Nacional	A través de la vía formal solicitada a la Unidad Hospitalaria	General	Cualitativo
Elaboración de todos instrumentos normativos organizativos y funcionales del servicio de Capacitación Continua en servicio en la Administración Gerencial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planes</li> <li>2. Programas</li> <li>3. Manuales</li> <li>4. Carpetas</li> <li>5. Asesorías</li> <li>6. Catálogos</li> <li>7. Protocolos</li> <li>8. Sistemas de control</li> <li>9. Sistemas de evaluación</li> <li>10. Propuestas</li> </ol>	Al departamento de Enfermería	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cualitativo</li> <li>2. Indicadores de eficiencia</li> <li>3. Indicador de efectividad</li> <li>4. Indicador de calidad</li> <li>5. Indicador de satisfacción</li> </ol>

## 15. FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DIRIGIDAS AL PERSONAL ( CLIENTE INTERNO )

Nº	Etapa	Función
1	Planificación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Investigación de las necesidades de Enfermería</li> <li>2. Elaboración del Diagnóstico Organizacional</li> <li>3. Programación y distribución del personal de Enfermería por servicio y turno ( en función a la Capacitación Continua en Servicio )</li> <li>4. Elaboración de la descripción de los Perfiles por Categoría y desempeño por competencia</li> <li>5. Diseño de Instrumentos para guía de Mejoras de la Calidad de Servicio en Enfermería</li> <li>6. Detección de necesidades de Capacitación en Servicio y programación ( cédulas )</li> <li>7. Elaboración de Programas de Capacitación Continua según las necesidades y recursos como capacidad instalada</li> <li>8. Elaboración de Normas y Políticas del Departamento de Enfermería</li> <li>9. Manejo de instrumentos Técnico-Administrativos</li> </ol>
2	Implementación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de Organigramas organizaciones y funcionales</li> <li>2. Establecimientos de los sistemas de trabajo propios del Departamento de Enfermería</li> <li>3. Establecimientos de los sistemas de comunicación</li> <li>4. Ejecución de diversos programas prioritarios y sustantivos del Modelo Institucional acorde al Plan Nacional de salud vigente</li> <li>5. Elevar la productividad de servicio y del personal</li> </ol>
3	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>7 Supervisión dirigida con la modalidad de asesoría en congruencia del decir , hacer y pensar</li> <li>7 Evaluación del desempeño por competencia en los postulados de UNESCO</li> <li>7 Manejo de instrumentos de control</li> <li>7 Elaboración de informes</li> </ul>

## 16. FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DIRIGIDAS AL PACIENTE ( CLIENTE EXTERNO )

N°	Etapa	Función
1	Planificación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Investigación de las necesidades del paciente en forma integral que requieren de atención de enfermería ( Anamnesis de Enfermería )</li> <li>2. Establecimiento de Diagnósticos de Enfermería</li> <li>3. Elaboración del Planes de Cuidado enfermero personalizados e individualizados con enfoque holístico</li> </ol>
2	Implementación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organización e integración de material y equipo necesario para proporcionar la atención de Enfermería ( herramientas )</li> <li>2. Asesoría personalizada en cada una de las etapas</li> </ol>
3	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>7 Manejo de planes de cuidados individualizados con enfoque holístico</li> <li>7 Evaluación del Proceso de Enfermería a través de herramienta que refleje la satisfacción del cliente</li> <li>7 Evaluación continua de los Procesos de Enfermería con reflejo de la efectividad y eficiencia del quehacer profesional</li> </ul>

## 17. FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DIRIGIDAS A LOS SERVICIOS

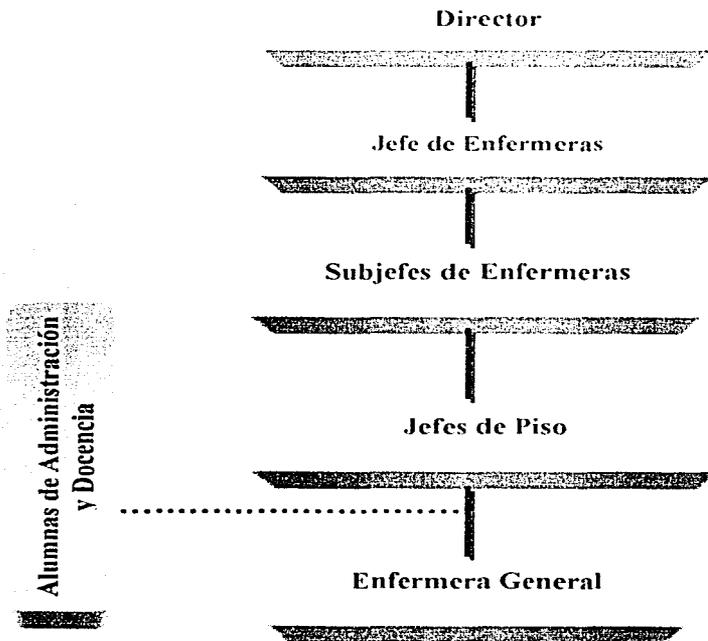
Nº	Etapa	Función
1	Planificación	1. Detección de necesidades de Capacitación Continua en base a resultados 1. Programar la Capacitación acorde a la detección de necesidades de los clientes internos y externos en base al Cuidado Enfermero
2	Implementación	1. Ejecución de los programas prioritarios 2. Capacitación en base a la capacidad instalada y proyectos de Mejora Continua
3	Control	? Asesoría dirigida en base al optimización de los recursos existentes ? Evaluación de las funciones de desempeño por competencia laboral acorde a las políticas y normas de la Institución ? Análisis crítico , propositivo de los resultados ? Gráficos y tablas ? Elaboración de la productividad real

## 18. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

### Organización :

El sistema de organización del Hospital de Infectología " Dr. Daniel Méndez Hernández " , del Centro Médico Nacional " La Raza " , define el modelo lineal como el más usual , el puesto más alto corresponde a la Dirección de Alto Desempeño ejercida por el Director de la Unidad Hospitalaria de un Tercer Nivel de Atención Médica , con línea descendente corresponde a la Jefe de Enfermeras que actualmente ocupa la Lic. Enf. Graciela Servín Ruiz , proseguida de cuatro Subjefes de Enfermeras de los cuatro turnos correspondientes al módulo de Capacitación Continua del departamento de enfermería como variante gerencial ; del área operativa , cuenta con una Jefe de Piso en cada turno y una Enf, General asignada al módulo en turno matutino ,en línea indirecta las alumnas de Administración y Docencia.

## 19. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



## 20. FUNCIONAMIENTO

El módulo de Capacitación Continua de los Servicios de Enfermería, constituye una prioridad para el desarrollo de la Institución de Salud, tanto por su impacto en el incremento de la competitividad laboral, como la elevación del nivel disciplinar, metodológico y sociohumanista, impulsa los programas de capacitación a sus clientes internos a través de las siguientes modalidades de la metodología Basada en Evidencias, buscando fortalecer la especialidad y perfil profesional que demanda la planta productiva.

Para lograr ese propósito es necesario reforzar y estimular la participación de los diversos elementos del comité de Capacitación con modificaciones y transformaciones del estilo de trabajo en ámbito central, regional y del área, habituados a la gerencia centralizada y al enfoque programático verticalista de las acciones de salud, se debe poner énfasis en la modificaciones de los estilos de Gestión como parte de la modernización y reformas del Sistema de Salud.

Los cambios de modelos de atención y de gestión que implican una ejecución descentralizada de acciones han constituido un desafío para los niveles locales de las áreas de salud, estas transformaciones requieren de una nueva mentalidad, nuevos conocimientos, actitudes y aptitudes en el personal de enfermería; la necesidad de definir más claramente las atribuciones y competencias entre los diferentes niveles, su rol de conductor, es la capacidad de análisis de la información, de negociación, concertación y compromiso requiere ser fortalecida, por lo que la función de Capacitación Continua presenta retos vanguardistas a sus clientes internos.

No hay que olvidar que en cualquier tipo de empresa o institución el elemento más valioso con que se cuenta es el ser humano, se puede apreciar que se necesitan programas de capacitación permanentes, los esfuerzos por capacitar al personal connotan cierta dificultad generada por la falta de disposición es el desinterés propio.

Los macroprocesos contienen una amplia información y parte de ellos no es aplicable a las estructuras organizacionales de un modo práctico y coherente con la realidad operativa para servir como guías efectivas de aplicación, cuya función operacional del módulo es desarrollar un análisis crítico con apego a derecho para un aterrizaje efectivo en base a las necesidades de capacitación de sus clientes internos y externos.

El análisis y el marco referencial sobre los aspectos mas relacionados en el diseño de las estrategias de capacitación en sus variantes de enseñanza y aprendizaje , se busca un modelo idóneo que marque el inicio de una Era de la calidad de servicio con enfoque holístico basadas en los sistemas de Mejora y Calidad. Como resultado del cambio acelerado , observable todos los días en las dimensiones Tecnológicas, Sociales , Culturales , Políticas y Económicas de los distintos grupos de servicio de salud ; el contar con un modelo administrativo con enfoque de Capacitación Continua encaminada al logro de resultados en una organización eficaz con mejoramiento de desarrollo de carácter resolutivo .

La realización de un estudio de expectativas conlleva a revirar con precisión los beneficios o servicios generados , implementando un análisis que permita conocer con detalles los requerimientos o necesidades de satisfacción de los clientes internos y externos los cuales se generan y ofertan, con puntos de vista de valores, sentires que se expresa en operación de proyecto de trabajo desde los ámbitos macro y microambiente .

El establecimiento de diseños y programación de contenidos , vínculos y sistematización de estrategias con objetivos crean una posición crítica con una selección de la información para su crecimiento profesional en metodología sistematizada en esfuerzos verticales y por nivel cuya base es la mejora continua

Mejoramiento de la Calidad en la Capacitación Continua de personal de enfermería para un desarrollo de su hacer y quehacer profesional con identidad profesional y competencia laboral es crear una instrumentación basado en las normas de competencia que fortalezca sus conocimientos y actitudes para integrarse a la planta productiva con enfoque humano , con la aplicación de modelos flexibles , que amplíe las oportunidades de desarrollo .

La consolidación de los servicios de capacitación laboral es la prestación de la capacitación en la motivación para desarrollar la creatividad , las actitudes , las aptitudes , destrezas y sus propios conocimientos al incrementar la oferta de la capacitación adecuada a las necesidades de la demanda en forma unificada en los cuatro turnos ; con formación cualitativa , adquiriendo conocimientos y habilidades que se requiere actualizarse o readaptarse con un razonamiento inverso .

El cambio de proceso en la capacitación se orienta a promover la capacidad de aprender , fomentar la iniciativa y facilitar las competencias individuales y sociales , medibles en resultados mas que en el tiempo dedicado a la formación laboral , que se extiende hacia una nueva organización en las formas y los medios de adquirir nuevas habilidades en la interconexión interinstitucionales , la capacitación no puede cerrarse en un sistema intramuros , las nuevas opciones tecnológicas y la participación activa abren un amplio y excitante cambio de posibilidades a explorar.

La capacitación continua es un proceso dinámico , flexible no impositivo con un objetivo común de fortalecer el crecimiento personal profesional , en forma promotora del mejoramiento de los clientes en sus diversas variantes.

## 21. ESTRUCTURA FUNCIONAL

<p>Planear , capacita dirige y controla los recursos físicos, materiales y personal asignado</p>	<p>Planear , dirige y controla</p>	<p style="text-align: center;"><b>Jefe de</b></p>
<p>Realiza supervisión evaluación y análisis de resultados del cumplimiento de normas , políticas reglamento , programas institucionales y proceso de atención de enfermería. Toma decisiones y propone alternativas en el área de su responsabilidad .</p>	<p>Evalúa y analiza</p>	<p style="text-align: center;"><b>Subjefe de Enfermeras</b></p>
<p>Coordina , supervisa, asesora y evalúa las actividades administrativas y docentes de los servicios de enfermería.</p>	<p>Dirige y controla</p>	<p style="text-align: center;"><b>Jefe de Piso</b></p>
<p>Interviene en la formación del personal para la atención de la salud</p>	<p>Ejecución nivel operativo</p>	<p style="text-align: center;"><b>Enfermera General</b></p>

## 22. FLUJOGRAMA

Jefatura de  
Enfermeras

Conservación  
y

Organización y  
Calidad

Dirección

División  
Enseñanza e  
Investigación

Módulo de  
Capacitaci  
ón  
Continua

Servicios  
Generales

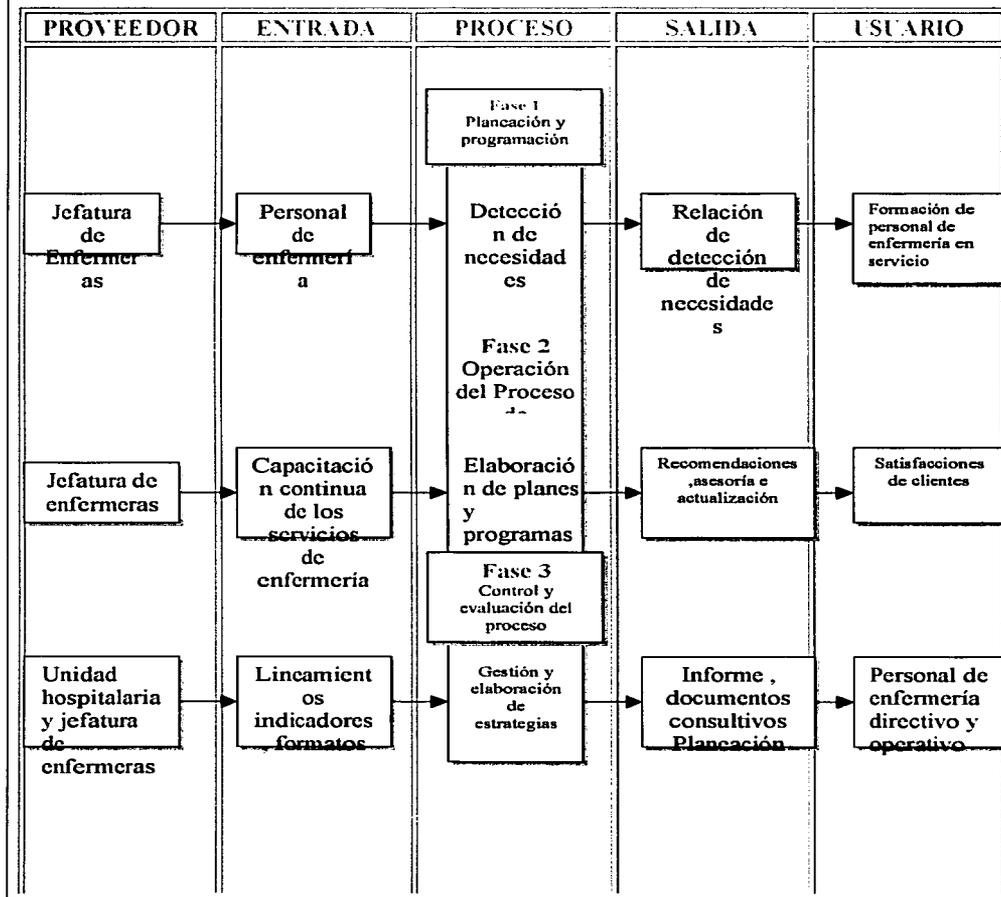
Depto. De  
Epidemiología

SIMO

Fotografía y  
Dibujo

Biblioteca

## 22. a) DIAGRAMA DE BLOQUE EN LA CAPACITACIÓN CONTINUA





## 22. c) SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACITACIÓN CONTINUA EN SERVICIO

**Subsistema de Ingreso  
( Inducción o  
Introducción )**



Familiarizar al trabajador con el hospital , con el área de trabajo , y con las actividades de desempeño así como los valores organizacionales



**Procesos productivos y de satisfacción laboral**

**Subsistema de Permanencia o servicio**



Capacitación , desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes, valores agregados



**Bienestar, mejoramiento continuo, procesos de calidad , cultura organizacional**

**Proceso educativo ( Capacitación y actualización )**



Planeación estratégica que responde a cambios , influencias , innovaciones y legislación laboral , estructura y



**Genera, procesa e interpreta , analiza y propone**

## 23. SISTEMA DE TRABAJO

### Sistema de Trabajo por paciente :

La asignación y distribución del personal se hace por pacientes; es decir , se ofrece atención de enfermería individualizada. Este sistema se utiliza cuando el objetivo es proporcionar atención integral de Enfermería.

Sus ventajas consisten en que la atención de enfermería no sea dispersa y permita favorecer la interrelación Enfermera – Paciente. Su principal desventaja es que solo puede utilizarse cuando existe suficiente personal , ya que la enfermera no puede proporcionar atención integral a más de diez pacientes y menos a un cuando son pacientes delicados o graves .

El sistema de trabajo del módulo de capacitación , continuamente implementa líneas de acción que fomenten una cultura organizacional de colaboración, para facilitar al cliente interno y externo la comprensión del entorno socio-laboral incrementando la motivación en el cumplimiento de sus tareas y la integración de los distintos equipos de trabajo con un mejoramiento continuo , dinámico aumentando los conocimientos , habilidades y actitudes del personal en el dominio de razonamiento crítico.

Accesar a los esquemas de calidad con enfoque holístico mejoran considerablemente las relaciones internas en la atención a clientes , con estrategias cognoscitivas formando seres humanos capaces de enfrentarse a las necesidades tecnológicas , científicas y culturales con visión vanguardista .

Es difícil que dentro del quehacer educativo se manejen términos como “ cliente ”, “beneficiarios ”, “ usuarios ”, estos se han implícitos a lo largo de la historia de la educación mexicana , pero la marca de los objetivos de aprendizaje es de manera consecutiva desarrollan habilidades para fungir activamente como factores de cambio y transformación positiva con un sistema capaz de mantener la estabilidad afectiva y la integridad mental en una estrategia común como eje de un concepto dinámico en la formación y la práctica .

Con bases en los niveles de capacitación de inducción o umbral se proporciona al trabajador de nuevo ingreso la ambientación de su entorno laboral ,con sus nuevas funciones provocadas por el cambio de tarea o de puesto de trabajo , en forma oportuna se le proporcionan los elementos que le permitan desempeñarse con efectividad.

Capacitación de actualización su propósito consiste en proporcionar a los trabajadores , los conocimientos frescos, novedosos relativos a los avances tecnológicos , cambios estructurales o de procedimiento y desarrollo de nuevas teorías que faciliten el desempeño de sus funciones laborales , cuando la capacitación es de Reconversión o readaptación se imparte cuando en la organización se ha cumplido un ciclo de utilidad y las líneas establece su dirección a el nuevo conjunto de funciones .

Es responsabilidad del módulo de Capacitación Continua identificar las necesidades de capacitación y proporcionar medidas que afectan el servicio de enfermería, visualizando que existen varios niveles y es conveniente desarrollar estrategias para cumplir con el compromiso , que aunado es obligatorio por ley y su descuido expone a responsabilidades éticas personales .

## 24. LÍNEAS DE ACCIÓN

1. Establecer un sistema estadístico de registro de actividades y estándares de producción de las áreas administrativas recursos humanos producción y finanzas .
2. Instalar a la brevedad posible el sistema de calidad total
3. Elevación de la productividad y proponer mejoras en la calidad de vida .
4. Diseñar y operar distintas acciones de capacitación como : eventos , instrucción programada , etc.
5. Diseñar y alimentar la base de datos completa y confiable que fortalezca la toma de decisiones .
6. Establecer un programa de facilitadores .
7. Evaluar los programas de capacitación en todas sus dimensiones para verificar su utilidad y reorientar , si es necesario , sus metas y procedimientos
8. Sentar las bases para el establecimiento de crecimiento hacia los puestos de mayor jerarquía y responsabilidad
9. Relacionar los trabajos de las distintas áreas y formular un programa integral hacia la satisfacción del cliente interno y la competencia laboral
10. Perfiles idóneos del servicio de enfermería

## 25. a ) PERFIL PROFESIONAL DE JEFE DE ENFERMERAS

Concepto	70	80	90	100
<b>Ser</b>				
? Enf. General y Enf. Especialista ( o )				
? Enf. Gerencial administradora ( o )				
? Antigüedad de dos años en experiencia gerencial				
? Experiencia como jefa ( e ) de piso de cinco años				
? Antigüedad diez años				
? Autoridad formal -moral				
? Responsable , organizada , llder justa ( o ) , veraz , eficiente , discreta ( o ) , creativa ( o ) y activa ( o )				
? Humana( o ) , con visión e Identidad Profesional				
<b>Saber</b>				
? Etapas y elementos del Proceso Administrativo				
? Programas institucionales				
? Ley federal del trabajo				
? Ley general de salud				
? Contrato colectivo de trabajo				
? Misión , filosofía , objetivos y políticas y visión institucional				
? Cultura de calidad				
? Vocación de servicio				
? Proceso Cuidado Enfermero				
<b>Hacer</b>				
? Desarrollo de liderazgo basado en el ejemplo				
? Desempeño de la alta dirección y mantener clima organizacional adecuado				
? Proceso Administrativo en su área de competencia				
? Innovador ( a ) y creativa ( o ) , analítica( o ) crítica( o ) y propositiva( o )				
? Relaciones públicas intra y extramuros				
<b>Convivir</b>				
? Disposición para escuchar				
? Capacidad para fomentar las relaciones humanas				
? Inteligencia emocional				
? Integración multidisciplinaria				
? Trato humano y digno				

## 25. b ) PERFIL PROFESIONAL DE LA SUBJEFE DE ENFERMERAS

CONCEPTO	70	80	90	100
<b>Ser</b>				
? Enfermera ( o ) General				
? Especialista en :				
? Administración y Docencia				
? Salud pública o Pediatría o Cuidados Intensivos o Médico Quirúrgica o Materno Infantil				
? Experiencia como jefa ( e ) de piso de cinco años				
? Antigüedad diez años				
? Autoridad formal -moral				
? Responsable , organizada ( o ) , llder justa( o ) , veraz , eficiente , discreta( o ) , creativa( o ) y activa ( o )				
<b>Saber</b>				
? Etapas y elementos del proceso administrativo				
? Programas institucionales				
? Ley federal del trabajo				
? Ley general de salud				
? Contrato colectivo de trabajo				
? Misión , filosofía , objetivos y políticas				
<b>Hacer</b>				
? Elaboración de programa de trabajo de Capacitación Continua				
? Detección de necesidades de capacitación del cliente interno y cliente externo				
? Ejercitar la supervisión para la congruencia entre el decir y el hacer				
? Realiza investigación clínica de Enfermería				
?				
<b>Convivir</b>				
? Disposición para escuchar				
? Capacidad para fomentar las relaciones humanas				
? Inteligencia emocional				
? Integración multidisciplinaria				
? Trato humano y digno				

## 25. c ) PERFIL PROFESIONAL DE JEFE DE PISO

CONCEPTO		70	80	90	100
<b>Ser</b>					
?	Enfermera General				
?	Enfermera Especialista				
?	Ambos sexos				
?	Responsable e innovadora				
?	Organizada y activa				
?	Líder , veraz, eficiente				
?	Justa , discreta				
<b>Saber</b>					
?	Proceso Administrativo				
?	Principios Bioéticos				
?	Proceso Enseñanza Aprendizaje				
?	Avances Científicos , Proceso Enfermero				
?	Ley General de Salud				
?	Seguridad , Identificación Institucional				
?	Vigilancia Epidemiológica				
?	Programas Institucionales				
?	Diagnóstico de Salud Nacional				
<b>Hacer</b>					
?	Proporcionar atención especializada				
?	Brinda Cuidado Integral				
?	Aplica el Proceso Enfermero y Administrativo				
?	Realiza Investigación y diseño de herramientas y programas de evaluación por desempeño				
?	Participa en la conducción continua				
?	Cumple Normas , Política y Protocolos				
?	Realiza Vigilancia Epidemiológica				
<b>Convivir</b>					
?	Trabajar en equipo y proyección inter y extramuros				
?	Disposición para escuchar				
?	Capacidad para fomentar las relaciones humanas				
?	Integración multidisciplinarias				

## 25. d ) PERFIL PROFESIONAL DE ENFERMERA GENERAL

CONTENIDO	70	80	90	100
<b>Ser</b>				
? Profesional con identidad				
? Responsable y proactiva				
? Ambos sexos				
? Creativa , asertiva				
? Veraz , humana				
? Motivación				
<b>Saber</b>				
? Proceso Enfermero				
? Disciplina , Bioética, Ley del Seguro Social				
? Programas institucionales				
? Identidad Institucional				
? Vigilancia epidemiológica				
? Avances científicos en la rama				
? Proceso Enseñanza Aprendizaje				
? Competencia laboral				
<b>Hacer</b>				
? Proporcionar atención especializada				
? Brindar cuidado integral				
? Aplicar el Proceso Cuidado Enfermero				
? Realizar investigación				
? Participar en Educación Continua y competencia laboral				
? Cumple con las Normas , Políticas , Programas y Protocolos				
? Realiza vigilancia epidemiológica				
? Diseño de herramientas para sistema de evaluación por desempeño				
<b>Convivir</b>				
? Proyección intra y extramuros				
? Trabajo en equipo				
? Disposición para escuchar				
? Capacidad para fomentar las buenas relaciones humanas				
? Integración multidisciplinaria				
?				

## 25. e ) PERFIL PROFESIONAL DE ALUMNA DE ADMINISTRACIÓN Y DOCENCIA

CONTENIDO	70	80	90	100
<b>Ser</b>				
? Enfermera General Y Especialista				
? Alumna De Posttécnicos De Administración Y Docencia				
? Responsable , Creativa, Proactiva, E Innovadora				
? Organizada , Activa , Analítica , Razonamiento Crítico Y				
? Propositiva , Respetuosa , Vanguardista				
? Líder , Veraz, Eficiente , Justa Y Discreta				
? Empatía , Positiva , Equilibrada				
<b>Saber</b>				
? Proceso Administrativo y Docentes				
? Construcción del conocimiento				
? Proceso de Enseñanza - Aprendizaje				
? Aspectos Políticos , Sociales y Económicos inherentes a Perfil				
? Investigación , Aspectos Bioéticos , Deontológico y legislación				
? Idiomas , Cultura General				
? Plan Nacional de salud y de Desarrollo				
? Proceso Cuidado Enfermero				
? Aprendizaje a través de PNL				
<b>Hacer</b>				
? Proporcionar atención Especializada y Cuidado Integral				
? Aplicar el Proceso Enfermero y Administrativo y Docente				
? Realizar Investigación , Diseño de herramientas				
? Programas de Competencia Laboral				
? Cumplir con Normas y Políticas Institucionales				
? Publicaciones y Difusión				
<b>Convivir</b>				
? Trabajar en equipo				
? Fomentar las relaciones humanas				
? Disposición para escuchar				
? Manejo de Relaciones Públicas intra y extramuros				

## 26. CÓDIGO DE ÉTICA

Es un conjunto de principios éticos que son aceptados de forma general y proporcionan un fundamento común sobre las expectativas y patrones del comportamiento del grupo de enfermería

### Responsabilidades

Los profesionales de Enfermería reconocen la responsabilidad de clarificar , asegurar y mantener una conducta ética de la enfermería y requiere sus profesionales sean sensibles a los derechos , necesidades e intereses del individuo sano o enfermo .

La responsabilidad fundamental se divide en cuatro puntos :

1. Promoción de la salud
2. Prevención de la enfermedad
3. Restaurar la salud
4. Aliviar el sufrimiento

### Leyes de la practica

Estas leyes definen la práctica de Enfermería y el alcance de sus funciones , establecen los requisitos de formación y diferencian , la práctica de enfermería de la práctica médica . Todos los profesionales de enfermería tienen la responsabilidad de conocer las disposiciones de la Ley Federal y Estatal

## **27. LEYES QUE RIGEN LA PROFESIÓN DE ENFERMERÍA**

- **Código Penal**
- **Código Civil**
- **Ley de Profesiones**
- **Normas Técnica N° 52**
- **Ley Federal del Trabajo**
- **Ley del Seguro Social**
- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**
- **Contrato Colectivo de Trabajo**
- **Ley de Servidores Públicos**

## CONCEPTOS BÁSICOS

- **Delito** : Es una ofensa contra la sociedad que viola una ley , acción u omisión
- **Delito mayor** : Es de naturaleza tan seria que normalmente conlleva una pena de encarcelamiento
- **Delito menor** : De naturaleza menos seria , y la pena es normalmente una multa o en encarcelamiento por menos de una año
- **Daño legal** : Es un mal civil cometido contra una persona o propiedad , se clasifican como intencionados ( Agresión , difamación y fraude ) o involuntarios ( negligencia , MalPraxis )
- **Negligencia** : Es una conducta que esta por debajo de las bases de cuidados y se caracteriza principalmente por inadvertencia , desconsideración o falta de atención . ( descuidos , administración de medicamentos equivocados , quemaduras a pacientes , caída con el resultado de lesiones a los pacientes , errores en el recuento de esponjas , instrumentos )
- **Malpraxis**: Se define como mala conducta
- **Asalto** : Es cualquier intento deliberado o amenaza de dañar a otro , unido a la capacidad de hacer realmente daño a otra persona ( la enfermera puede intentar obligar a un paciente a tomar un fármaco que el no quiera tomar )
- **Agresión** ; Es cualquier contacto deliberado con el cuerpo de una persona o cualquier objeto que esta toque o sujete sin su consentimiento
- **Invasión de la intimidad** : Es la difusión de la información de una persona no autorizada como un miembro de la prensa o jefe del paciente ( confidencialidad )

- **Difamación de carácter:** Consiste en ridiculizar a una persona , o despreciarla o en su defecto cuestionar la competencia profesional de sus compañeros .
- **Consentimiento informado :** Es el acuerdo de una persona en permitir que algo le suceda , basado en el conocimiento completo de los hechos necesarios para tomar decisiones .
- **Muerte y agonía :** El personal de enfermería debe estar informado de las definiciones legales de muerte porque deben documentar todos los acontecimientos que ocurren cuando el paciente esta a su cargo

## CÓDIGO PENAL

- **ART. 289:** Al que infiera una lesión que ponga en peligro la vida del ofendido y tarde en sanar menos de quince días , se le impondrá de 3 días a 4 meses de prisión y se persigue por querrela
- **ART. 229:** Delito imprudencial e intencional y la sanción de un mes a dos años de suspensión de derechos del ejercicio de la profesión , abandono de paciente sin causa justificada y sin dar aviso inmediato a la autoridad
- **ART. 229, FRACC. V, VI, VII:** el ocasionado en el trabajo intencional o no , descuido , negligencia , daño material o personal Malpraxis

## CÓDIGO CIVIL

- **ART. 21:** La ignorancia de las leyes no exime de la responsabilidad
- **ART. 1916:** El que sufra el daño puede exigir la reparación directamente del responsable
- **ART. 1917:** Las personas que han causado en común un daño , son responsables solidariamente hacia la víctima para la reparación del daño .
- **ART . 33 CAP . V :** El profesional esta obligado a poner todos sus conocimientos científicos y recursos técnicos al servicio del cliente , desempeño del trabajo convenido

## LEY DE PROFESIONALES

- **CAP. VII:** Delitos e infracciones : Es la obligación moral y ética de hacer el bien y evitar el daño
- **ART. 61 :** los delitos que cometen los profesionales en el ejercicio , serán castigados por las autoridades competentes con arreglo del código penal
- **ART. 71 :** los profesionales serán civilmente responsables de la contravenciones que cometen en el desarrollo de su trabajo , los auxiliares

## NORMA TÉCNICA N° 52 PARA LA ELABORACIÓN, INTEGRACIÓN Y USO DEL EXPEDIENTE CLÍNICO

- **ART. 24 :** El expediente clínico se utiliza con los siguientes propósitos :
  - Atención Médica
  - Enseñanza
  - Investigación Médico Legal
  - Administrativo
- **ART . 29 :** el expediente clínico permite utilizar la información relativa al usuario como instrumento de apoyo legal cuando sea requerido por la autoridad judicial o administrativa
- **ART. 243 :** el delito de falsificación de documentos , públicos o privados se castigarán con prisión de 6 Meses a 3 Años o de 180 a 360 días de salario de multa
- **ART . 244 FRAC. III:** se convierte en delito cuando se altera el contenido , se enmienda , raya , se duplica un documento verdadero , después de concluido y firmado , sea también disminuido en su texto , una coma , cambiando el sentido del enunciado enmendado o borrado y o variando la puntuación.

## LEY FEDERAL DE TRABAJO

- **ART. 47** : Son causas de rescisión de las relaciones de trabajo sin responsabilidad para el patrón , las siguientes :
  - a. **FRAC V , VI y VII** El ocasionar el trabajador intencionalmente descuido o negligencia , daños materiales o personales durante el desempeño de sus laborales o con motivo de ello
  - b. **FRAC. XI** : Desobedecer el trabajador al representante del patrón , sin causa justificada
  - c. **FRAC. XII** : Negarse el trabajador a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades

### Ley del Seguro social

**ART. 2** : Garantizar el derecho humano a la salud y asistencia médica

## CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

- **ART. 123 APARTADO " B "**, los empleados federales , la burocracia , y no los trabajadores que por conducto de sus sindicatos norman sus relaciones laborales , en nuestro caso con el IMSS , por el APARTADO " A " , y el Contrato Colectivo de Trabajo , por lo que los servicios no son al público en general sino a la población derechohabiente del Seguro Social

### Contrato Colectivo de Trabajo

- **ART. 64 : FRAC I, II, II, XXVII y XLVII** : desempeñar con eficiencia , eficacia y responsabilidad las labores que le corresponden de acuerdo a su profesiograma .
- Proceder en el desarrollo de sus labores en el cuidado , precaución y sentido de responsabilidad necesario para no causar daños o prejuicios a personas o bienes de la institución

### NUEVA GESTIÓN DE AMPARO DEL CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES

- **TITULO CUARTO** : Pruebas de capítulo VII en lo referente a los ESCRITOS

**ART: 188 - 189** . Para acreditar hechos o circunstancias en relación con que se ventile , puede presentar las partes los escritos , y el perito que los certifique

## 28. DECÁLOGO DE ENFERMERÍA

- **Somos Enfermeras , Pide ser llamada Así .**  
Antes fuimos practicantes y no renunciamos a nuestra historia , pero nuestro verdadero nombre es enfermera
- **Identificate y deja constancia escrita cada vez que haga algo :**  
Tanto la población como nuestras gestoras no perciben todo lo que hacemos y muchas veces como hechos por otros
- **Somos Profesionales .**  
Exíge un trato digno y unas adecuadas condiciones de trabajo
- **Nuestro Trabajo consiste en Cuidar**  
A veces se nos olvida y creemos que consiste en tomar tensiones , repartir medicación , curar una herida o manejar el respirador mas sofisticado
- **Cuidamos del Enfermo , del Sano , de la Familia y la Comunidad**
- **Nuestro Campo Profesional debe defenderse y Aumentarse**  
No te de miedo hacer cosas nuevas ni pereza hacer lo de siempre

- **Es nuestra responsabilidad que nuestros Cuidados sean de Calidad**  
Esto lo conseguiremos entre otras cosas de la **Formación** y de la **Investigación**
- **Nuestra metodología de trabajo es el Proceso Atención de Enfermería**
- **Luchemos con toda energía contra prejuicio y etiquetas machistas y sexistas**  
Minifaldas , devoradoras de hombres , caza maridos , jugar a Médicos y Enfermeras.....
- **El Futuro es Nuestro**

**Lic. Juan Miguel Izquierdo Carrasco**

El conocimiento del código penal y civil por la enfermera representa un beneficio , ya que en él se encuentran definidos los diferentes **DELITOS** , penas , extensiones de responsabilidad penal , así como también se encuentran establecidos algunos **DERECHOS** a los cuales tienen acceso al ejercer su profesión , con estos instrumentos la enfermera le sirve como **GUÍA** y Orientación como primera instancia para poder **AMPARARSE** de las acusaciones hechas por el cliente y / o Instituto.

## 29. CÓDIGO DE ÉTICAS PARA LAS ENFERMERAS MEXICANAS

La ética exige reflexionar y juzgar individualmente sobre el deber en cada momento y circunstancia concreta, esta responsabilidad es intransferible , ya que cada uno somos responsables de nuestros actos , de nuestros aciertos y errores morales . La ética es parte fundamental sobre la cual enfermería se sustenta, por lo tanto lo más importante es saber ética sino practicarla correctamente .

El profesional de Enfermería tiene una sólida formación basada en fundamentos técnicos , científicos , humanísticos y éticos que permiten desempeñar su ejercicio con calidad y libre de riesgos . Un código de Ética Profesional es un documento que establece en forma clara los principios éticos, deberes y obligaciones que guían el buen desempeño profesional . exige excelencia en sus estándares para la práctica, mantiene estrecha relación con la Ley de Ejercicio Profesional y determina las normas mínimas aceptadas por ambos para evitar discrepancias. .

Con el propósito de apoyar el papel del enfermero ( a ) como profesional responsable de todas las acciones realizadas en su ejercicio profesional y por lo tanto como agente moral de sus juicios éticos , la profesión de Enfermería Mexicana atiende la necesidad de un Código de Ética Propio de su Población Objetivo y no estar adoptando códigos éticos de distintas organizaciones . Al igual que en otras profesiones los códigos de Enfermería pueden resultar difíciles de aplicar en las complejas situaciones de atención de los pacientes, dado que sus declaraciones representan más valores ideales morales que comportamientos específicos de los enfermeros ( as ) .

En el área de Enfermería en México la realidad es que no solo existen diferentes curricula , sino también diferentes formas de estudiar la profesión ; la uniformidad de la enseñanza de ésta profesión no se ha logrado en México , hasta la fecha ya que incluso los programas avalados por Universidades cuentan con programas muy diversos entre sí; la razón de este hecho tan insólito es el sustrato laboral y profesional que existe en la Enfermería.

Los aspectos conceptuales han sido tradicionalmente polémicos, duras divergencias teóricas pueden ser reducida a meras apreciaciones gramaticales en el que el mejor de los casos de carácter filosófico; en especie los vocablos Deontológico y Bioéticos constituyen neologismos con el conjunto de deberes y derechos relacionados con las disciplinas de la salud. Al ser la enfermería una ciencia fundamentalmente humana y teniendo en cuenta que las últimas décadas se han caracterizado por grandes cambios tecnológicos y sociales , la enfermera debe tener un profundo conocimiento de la ciencia ética para llevarla a la práctica en su quehacer enfermero.

Las enfermeras (os) se van a encontrar constantemente ante dilemas éticos de difícil solución de forma individual , debemos tomar en cuenta que el paciente/cliente/usuario , quiere ser cada vez más participe de su propio proceso y en las decisiones que le van ha afectar . La relación enfermera – paciente es cada vez más amplia , como los avances técnicos y el costo sanitario , estas circunstancias va ha exigir la participación activa de un equipo compuesto por diferentes profesionales , suficientemente capacitados para la resolución de problemas que se planten.

Los Códigos de Ética de otros países estructuran un complejo global , a diferencia del Mexicano que tiene la particularidad específica en cada aspecto de la enfermería., asumiendo la responsabilidad y recomendando un instrumento propositivo con marco conceptual y una declaración de principios que sirvan de base para conceptualizar los deberes plasmados en un desarrollo capitulado en el que se precisan los deberes de la Enfermera ( o ) para con las personas, como profesionista, con sus colegas , con su profesión así como con la sociedad. creemos que es una documento de alto valor para los Profesionales de Enfermería en México.

## 30. DERECHOS DE LOS PACIENTES

### *Derechos de los Pacientes*

Derecho a la atención médica de  
Calidad

Derecho a la libertad de elección

Derecho a la autodeterminación

Derecho a la información

Derecho a la confidencialidad

Derecho a la educación sobre la salud

Derecho a la dignidad

Derecho a la asistencia religiosa

### **31. PENSAMIENTO**

**" Cuando la mente de las personas esta  
cerrada y no permite el paso a la  
sabiduría , permanece atada a la  
enfermedad "**

**Pensamiento citado por  
Geoege A. O. Alleyne  
en el libro  
" Promoción a la salud : Una antología "**

## 32. BIBLIOGRAFÍA

- Contrato Colectivo de Trabajo 2000 – 2001, SNTSS
- Dirección de Prestaciones Médicas , Coordinación de Educación Médica “ *Guía técnica para la elaboración de programas educativos por competencias para Profesionales del área de Salud* ” , IMSS; México , D.F. pp. 11-46
- Dirección de Prestaciones Médicas , Coordinación de Salud Comunitaria , “ *Manual de Procedimientos de Educación para la Salud* ” IMSS, México , D.F., pp. 20 –23, 25 –30, 43-44, 50-52.
- Ibarra A Lic. Agustín E, “ *Competencia Laboral , Antología de Lecturas* ”, Editorial Longman de México Editores S.A. de C.V. , Edición 1º , México , D.F.,pp 299- 509
- Jauregui R Cesar Alberto, “ *Promoción de la salud y Prevención de la Enfermedad , enfoque en salud familiar* ”,Editorial Panamericana, Edición 1998, Bogotá ,Colombia pp 185,241- 262
- Juran J.M. “ *Juran y la Planificación para la Calidad* ” Editorial Díaz de Santos ,S.A.2º edición , Madrid, España, pp 15 , 95-99,197,215,217-232
- Pastor G Luis Migucl, “ *Manual de Ética y Legislación en Enfermería* ” Editorial Mosby , Edición 1º ,pp 2-14, 29 – 45, 104 – 110, 160 – 180, 231-240
- Reza T. Jesús Carlos “ *Como aplicar con efectividad la Planeación Estratégica en la capacitación* ”, editorial Panorama , 1º edición 1999, México, D.F., pp 9-64
- Rothery Brian “ *ISO 14000 – ISO 9000* ” Editorial Panorama ,1º Edición 1996, México , D.F., pp 137-141
  
- [www.aibarra.org/enfermeria/Profesional/Supervisión/misión.html](http://www.aibarra.org/enfermeria/Profesional/Supervisión/misión.html)
- [www.cardiologia.org.mx/ef/admontodo.htm](http://www.cardiologia.org.mx/ef/admontodo.htm)
- [www.mrbit.es/hsa/hsa/plan/lineas/9.html](http://www.mrbit.es/hsa/hsa/plan/lineas/9.html)
- [www.paho-who.hn/resultad.htm](http://www.paho-who.hn/resultad.htm)
- [www.pnd.presidencia.gob.mx/pnd\\_cfm/tplDocumento.cfm?id=PND-8-2](http://www.pnd.presidencia.gob.mx/pnd_cfm/tplDocumento.cfm?id=PND-8-2)
- [www/sofia.hrs.sas.cica.es/enfermeria/informática.htm](http://www/sofia.hrs.sas.cica.es/enfermeria/informática.htm)
- [www//sofia.hrs.sas.cica.es/enfermeria/rrhh.htm](http://www//sofia.hrs.sas.cica.es/enfermeria/rrhh.htm)