

114



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEL SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE
ESPECIALIDADES DEL CENTRO MÉDICO NACIONAL "LA RAZA"**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA**

PRESENTA:

MARTHA IMELDA SALAS SANTOS

No. de cuenta: 9861298-9

DIRECTORA DE TRABAJO

Modelo de la Lic. Ma. del Carmen Susano Caballero
LIC. MA. DEL CARMEN SUSANO CABALLERO

MÉXICO, D. F.

MARZO 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.



114

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DEL SERVICIO DE HEMATOLOGIA DEL HOSPITAL DE
ESPECIALIDADES DEL CENTRO MÉDICO NACIONAL "LA RAZA"**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA**

PRESENTA:

MARTHA IMELDA SALAS SANTOS

No. de cuenta: 9861298-9

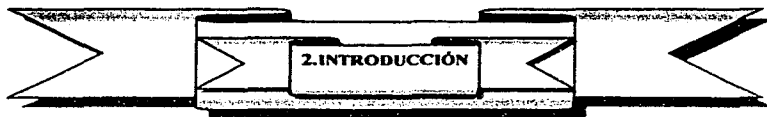
DIRECTORA DE TRABAJO

Im del Carmen Susano Caballero
LIC. MA. DEL CARMEN SUSANO CABALLERO

MÉXICO, D. F.

MARZO 2002

1. Índice	1
2. Introducción	2-3
3. Antecedentes	4-5
4. Base Legal	6-7
5. Misión	8
6. Visión	9
7. Filosofía	10
8. Concepto	11
9. Políticas	12
10. Propósitos	13
11. Objetivo	14
12. Objetivos específicos	15
13. Ubicación del servicio	16
14. Modelo integral de Atención	17
15. Sistema laboral para la Distribución	18
16. Flujograma	19
17. Relación Enfermera - paciente	20-21
18. Características de la Atención	22
19. Organización y funcionamiento	23-24
20. Líneas de acción	25
21. Perfiles EJP, EG y AE	26-38
22. Decálogo de Enfermería	39-40
23. Leyes que rigen la profesión	41-45
24. Pensamiento	46
25. Derechos del paciente	47
26. Bibliografía	48



2. INTRODUCCIÓN

La calidad es un atributo que se necesita en los distintos ámbitos de la vida , en los tiempos modernos , el enfoque ha surgido para poner relevancia de la importancia de hacer las cosas bien desde el principio, de asegurarnos que le son útiles a las personas para quienes las hacemos y de que el costo económico y el esfuerzo al realizarlas son óptimas para todos , no se puede estereotipar a los pacientes del servicio de Hematología ya que son personas que demandan una atención de Calidad con enfoque holístico. .

La racionalidad de las cosas que hacemos , acordes a la época actual en ocasiones están muy alejadas de la realidad y de las necesidades y/o expectativas de los clientes externos , por lo que las acciones cotidianas se deben convertirse en un hábito con valor compartido , aceptado por procesos profesional de competencia a través de las múltiples interacciones de forma sistematizada que refleje el objetivo de servicio.

Es indudable que si se quiere obtener un desempeño de calidad en cualquier campo es necesario tener principios y visión de nuestro producto servicio y la importancia de trabajar en equipo , acorde al sistema con propósitos comunes y relacionados entre si , por lo que la elaboración de un Manual de Organización propio del Servicio de Hematología como parte medular de un organismo con enfoque global contribuye a la racionalidad de esfuerzos y se evitan las duplicidades de acciones , connotando el hacer y quehacer profesional dentro de una herramienta administrativa con carácter consultivo.

La renovación , el desarrollo , el progreso y la posibilidad de responder a las necesidades cambiantes de nuestro entorno son retos para dar un mejor servicio a nuestros clientes , ya que todo la esencia de servicio no puede tomarse como un producto terminado , siempre será un proceso de cambio , de desarrollo y con posibilidades de cambiar .

Con la estructura de concepto de servicio, con una Misión, Filosofía y una Visión no solo pensando en el presente sino a largo plazo garantizando la permanencia y el éxito con una delimitación de funciones sustantivas, rompiendo viejos paradigmas dentro de las organizaciones asegurando los procesos que producen resultados de manera constante normando procedimientos de trabajo asignación de los recursos existenciales, así como la definición de los perfiles con sus líneas de comunicación y mando en formas ascendentes y descendentes.

La creación de una cultura en donde el trabajador pueda sentirse seguro de expresar sus opiniones y aprender sus errores son pilares para el desarrollo de una organización efectiva que emana confianza e incremento profesional cuya base esencial son los valores y los derechos de los clientes internos y externos por lo que la parte deontológica y Bioética son elementos que no podían ser excentada del presente manual de Servicio de Hematología.

La estructuración de los propósitos y objetivos específicos son identificados como variación pero con concordancia del nivel normativo definiendo las acciones y las técnicas del proceso de la planeación de proyecto de vida, situación actual, resultados esperados así como sus indicadores de éxito, estrategias a implementar y análisis de problemas en potencia para normar las acciones con los mejores resultados hacia los clientes.

Para otorgar un servicio a nuestros clientes existe una organización de trabajo con estructura que fortalece el quehacer profesional delimitando sus fronteras desarrollando procesos mas eficientes con valor agregado, identificando los procesos claves en el presente, en el futuro aprendiendo del pasado.



3. ANTECEDENTES

El Hospital de Especialidades, Centro Médico Nacional La Raza se crea por decreto del Consejo Técnico Consultivo, integrándose el cuerpo de gobierno el 1° de marzo de 1978 con inicio de funciones del día 12 de junio del mismo año.

El 1° de octubre se designa a la enfermera Ma. De los Angeles González Ramírez como Jefe de Enfermeras quien conforme su equipo de trabajo el 16 de enero de 1979. El grupo de Subjefes de Enfermeras desarrollan la estructura administrativa - técnica para la organización y funcionamiento del departamento de enfermería; así como la asignación del personal por servicios y por turnos.

El Hospital de Especialidades abrió sus puertas el 19 de marzo de 1979, como una Unidad Médica de Tercer Nivel para la atención del paciente adulto en 22 especialidades médico - quirúrgicas; este hospital cuenta con un edificio de 12 niveles y 443 camas censables y 108 no censables, en su interior converge un alto grado de nivel tecnológico y médico con áreas de diagnóstico de gran sofisticación para apoyo a todo el Centro Médico La Raza entre los que están la resonancia magnética nuclear y el laboratorio especializado de hematología e inmunología como soporte para programas de trasplante de médula ósea y diversos órganos.

La infraestructura en el área física y en equipamiento contó con una estructura que respondía a la atención integral modular, caracterizada por la conformación de los cubículos de atención de los pacientes, el contar con Cendis en cada servicio.

El 24 de abril de 1979, se inauguró el departamento de hematología en el tercer piso lado "B" donde actualmente continua, con asignación de 35 camas (10 de aislamiento). En noviembre de 1989, se inicio el programa de Trasplante de Medula Ósea y Células Hematopoyéticas, asignándose 8 camas en total 43, estas últimas en el 9° piso.

Es el primer servicio de atención adulta del país que atiende el mayor número de paciente hematológico, el primero en contar con unidad de aféresis, y la primera unidad de criopreservación del país, a la fecha se han realizado 350 Transplantes de Medula Osea .

4. BASE LEGAL

N°	Descripción
1	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Diario Oficial de la Nación 05-11-1917. Capítulo de las Garantías Individuales Artículo 4° " <i>Toda persona tiene derecho a la protección a la Salud</i> ". La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salud general, conforme a lo que dispone a la fracción XVI del Art. 73 de esta constitución.</p>
2	<p>Ley General de Salud : Título Tercero Capítulo I - Artículo 23 Capítulo II - Artículo 32,33, y 37 Capítulo IV - Artículo 50 y 51 Capítulo VII- Artículo 72 y 74 Título Noveno Capítulo Único Artículos 168,171,172,y 173</p>
3	<p>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 Artículo 487</p>



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 Frenk "
7	<p>Ley del Seguro Social Título Primero - Artículos 1, 2, 3 y 4 Capítulo I - Artículo 11 Capítulo III - Artículo 41, 42, 43, 55, 56, y 79 Capítulo IV - Artículos 84, 89, y 91 Título tercero Capítulo I Capítulo I - Artículo 240 y 241</p>
8	<p>Contrato Colectivo de Trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesiogramas : • Catálogo abierto de requisitos • Reglamentos • Escalafón
9	Programa para la Modernización Administrativa Pública 1996
10	Código de Ética de las Enfermeras Mexicanas
11	Reglamento Interior del Trabajo en Artículo 63 Fracción XXV
13	Código Sanitario de los Estados Unidos Mexicanos, Título Octavo y Noveno del Diario Oficial 13-03-1973



5. MISIÓN

Proporcionar y garantizar un “ *CUIDADO ENFERMERO* “ de vanguardia, humanístico y especializado, en el que cada uno de nuestros derechohabiente vea superadas sus expectativas; realizado por personal competente de Enfermería y con estricto apego a criterios de calidad, como unidad médica de alta especialidad certificada., garantizando el cumplimiento de las acciones del personal de Enfermería con oportunidad , calidez a través de la identificación y resolución de problemas promoviendo al personal al cambio de actitud de trabajo manteniendo un equilibrio interdepartamental en busca de la excelencia .



6. VISIÓN

El personal de enfermería que labora en el **Servicio de Hematología** otorgará la calidad de la atención aplicando el Modelo del Cuidado Enfermero con un enfoque holístico, alcanzando un modelo idóneo de trabajo que satisfaga plenamente las necesidades de la Organización y de productividad compartida así como el bienestar integral de su personal, basada en la filosofía de la calidad, cuyas virtudes son la Oportunidad, Eficiencia, Empatía, Calidad, Calidez y Profesionalismo así mismo favorecerá la satisfacción del prestador de servicio conservando su actitud positiva.



7. FILOSOFÍA

El enfoque para la conceptualización de los valores , humanismo con respeto a la vida , a la salud , a la muerte y la dignidad del paciente con un compromiso de actitudes y aptitudes en la practica profesional que se apoya mediante un análisis de formación cultural, justicia en el actuar de manera imparcial en el capital humano en servicio al que se deducen cualidades que pueden derivarse de las características del perfil de enfermera con enfoque holístico, y calidad en el proceso de honestidad en el desempeño de su actuar.



8. CONCEPTO

Servicio de alta especialidad para la comprensión del sistema hematológico que requiere de un conocimiento científico de la comprensión de la sangre y las funciones de sus diversos constituyentes



9. POLÍTICAS

1. El sistema de trabajo se determinará por área de servicio , conforme a las características del trabajo y el número de personal asignado .
2. El proceso de enfermería se aplicará por área de servicio asignando funciones por categoría y por turno
3. La enfermera Jefe de Piso delegará en el personal operativo la atención del paciente a través de la elaboración de distribución de trabajo diario.
4. Será responsabilidad de la Jefe de Piso el cumplimiento del Proceso de Enfermería en el servicio con la asesoría y coordinación con la subjefe de Enfermeras
5. La comunicación y coordinación intra e interdepartamental se realizará respetando las líneas de autoridad ascendente y descendente que marca el organigrama
6. Las funciones y actividades asignadas al trabajador se apegarán a lo establecido en el profesiograma del CCT y a la descripción del puesto del presente manual .
7. El ejercicio de las decisiones y acciones en la administración del Proceso de Enfermería será responsabilidad de cada uno de los tramos de control
8. Las normas plasmadas en el presente manual tendrán carácter de obligatorio y permanente para su cumplimiento del personal de enfermería asignado al servicio .
9. La interpretación de la aplicación de la Norma plasmada en el manual fortalecerá la capacidad resolutive de los directivos del servicio
10. El personal de nuevo ingreso será el responsable de consultar los instrumentos administrativos y manuales del servicio.
11. El personal de enfermería proporcionará atención profesional con trato amable y respetuoso a pacientes , familiares y compañeros de trabajo
12. Todo el personal de enfermería deberá elevar su nivel de conocimientos y profesional mediante la asistencia a las diferentes modalidades de capacitación continua .



10. PROPÓSITOS

1. Que el servicio de Hematología cuente con personal de Enfermería capacitado , para desarrollar sus funciones , con el menor esfuerzo posible a través de la consulta del manual de organización durante su practica profesional , logrando un buen funcionamiento del mismo, por consecuencia brindar una atención de alta calidad al usuario.
2. Que el servicio cuente con los recursos humanos , físicos y materiales que sean necesarios para desarrollar sus actividades satisfactoriamente.
3. Documentar la estructura órgano - funcional de servicio de Hematología como un sistema responsable del Proceso de Enfermería.
4. Favorecer los mecanismos de coordinación , comunicación e información del personal de Enfermería con otras áreas de la Unidad Médica hospitalaria y del Instituto.



11. OBJETIVO

Elaborar un Manual de Organización del Servicio de Hematología que sirva como herramienta Administrativa y guía de consulta durante la práctica profesional , al personal de Enfermería del Servicio, para fomentar las prácticas de autocuidado y mejorando la calidad de Vida personal y de sus clientes externos creando una Cultura de Calidad de Servicio con enfoque holístico .

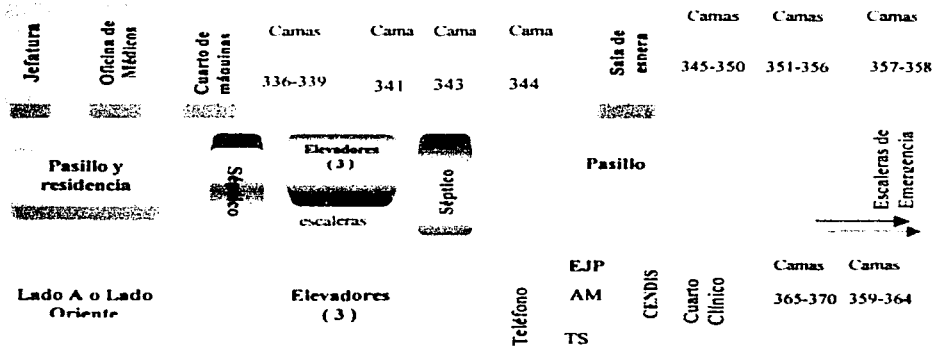


15. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Proporcionar un instrumento necesario para fomentar el servicio de Calidad , unificando los criterios en las técnicas asistenciales en el servicio de hematología
2. Contar con el Factor Humano y material para proporcionar atención profesional de Enfermería como productores de la Calidad produciendo la oferta .
3. 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
4. Obtener información subjetiva apropiada del paciente que sufre una alteración Hematológica
5. Resaltar la responsabilidad legal que adquiere la enfermera al realizar la Atención Holística en los pacientes Hematológicos.

13. UBICACIÓN DEL SERVICIO

Se encuentra situado el lado B o Extremo Poniente del Tercer Piso del Hospital de Especialidades del CMNLR, cuenta con 33 camas censables, un control de Enfermeras compartido con las áreas de Trabajo Social y Asistentes Médicas, Cendis de Medicamentos e Insumos necesarios, Cuarto Clínico, escaleras de Emergencia al final del Piso del lado poniente y escaleras de comunicación en el nivel central de los elevadores, séptico y Jefatura de Servicio así como área de Médicos de Base y Residentes.



14. MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN

Funciones sustantivas del Servicio de Información

Nº	Funciones
1	Planeación , implementación Control de las Funciones Técnico , Administrativas , Docentes e Investigación en forma ordenada y sistemática
2	Funcionalidad interactiva y dinámico
3	Utilización e implementación de metaparadigmas con enfoques hacia la persona , lugar , tiempo y forma
4	Bandas continuas de sucesos estabonados en la Administración por Procesos
5	Ejecución de los programas prioritarios Normativos
6	Sistemas de trabajo propios de la Especialidad
7	Planeación estratégica con enfoque de Administración Organizacional estratégica basadas en los Modelos de Competencia Laboral

15. SISTEMA LABORAL PARA LA DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL

**Gestión
de
Cuidado**

II

- Basada en Unidades
- Sistemas de Cuidados de Enfermería
- Vías Críticas estandarizadas
- Continuidad de Cuidados

**Enf.
Funcional**

II

- Realizan trabajo asignado por gestión
- Operacional con eficacia
- Cuidado integral

16. FLUJOGRAMA

Jefatura de enfermeras

**Laboratorio clínico y
especializado**

Quirófano y Ceye

**Servicio de
Hematología**

Servicio de Transfusiones

Banco de Sangre

**Conservación y
Mantenimiento**

**Imagenología y estudios
especializados**

Dietología

**Unidades Críticas e
Inhaloterapia**

Trabajo Social

Dirección

Servicios Básicos

Ropería

Área Médica

Farmacia

Administración



17. RELACIÓN ENFERMERA - PACIENTE



Características fundamentales

Siempre con expectativas favorables al
paciente
Interactiva
Amable
Respetuosa
Comprensiva
Profesional
Ética
Discreta
Humanista

Interactiva :

Posee la característica por permitir la interacción comunicativa recíproca al dialogo entre la Enfermera y el paciente

Amable:

Considera que por su gentileza mutua, y debe ser digna de estima del paciente y de la enfermera con la satisfacción de ambos

Respetuosa:

Debe ser poseedora de una fuerza profesional y afectiva del paciente y de la enfermera que conduzca al trato cortés mutuo

Comprensiva :

Debe ser una virtud de la relación , el entendimiento y el reconocimiento mutuo de intereses.

Profesional :

Debe estar fundamentada en el conocimiento científico , la experiencia , las habilidades y destrezas de la enfermera y el sentido humano de la Enfermería y de quién la ejerce.

Ética :

Se realiza mediante juicios de valor moral y por ello encaminada hacia el bien propio y el ajeno

Discreta:

Debe ser con lo suficiente sensata y tacto para hablar y actuar con facultades de cualidad y expresarse con oportunidad , guardando las confidencia de los pacientes.

Humanista :

Se otorga sobre los valores supremos del ser humano , de dignidad , deber y comprensión del ser .

Con expectativas favorables al paciente :

De manera que la información se proporcione al enfermo sea cierta, se atenga a los hechos, resultados y experiencias de la enfermera , orientando siempre al paciente en razón .

18. CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

Característica	Descripción
Científica	Porque se basa en el conocimiento cierto, de las condiciones del paciente y sus enfermedades , por su causas y efectos identificadas y determinadas con sabiduría y erudición
Actualizada	Porque debe basarse en la vigencia del conocimiento científico presente y de la calidad actual de su ejercicio
Segura	Porque debe estar exenta de todos los procesos diagnósticos terapéuticos de todo peligro o riesgo in necesario de manera que sea firme y confiable
Confiable	Que tenga la mayor probabilidad de su funcionamiento y resultados con la firmeza de un proceder que por sí mismo sea recomendable para el beneficio del paciente
Oportuna	Que sea conveniente , en su tiempo justo de la mejor manera y adecuada a su dimensión
Con equidad	Se fundamenta en las virtudes de bondad y templaza conjuntadas con el sentimiento del deber y de la conciencia para ofrecer un trato de calidad igual para todos los pacientes sin distinción alguna
Discreta	Porque debe ser con la suficiente profesionalidad y respeto en la confianza del paciente y su entorno
De calidad	Permite exaltar las cualidades del conjunto de acciones en la prestación de servicio , hasta hacerla agradable , respetuosa y dándole la real importancia que tiene
Orientadora y constructiva	Porque debe tener el sentido del consejo profesional y altruista con sentido positivo , creativo y de esperanza
Educativa en salud y nuevos estilos de vida	Porque debe conllevar por si misma la formación de juicios de valor del paciente y sus familiares para alcanzar el estado de bienestar y disminuir riesgos a la salud
Promotora de fomento a la salud	Porque debe orientar con ejemplo de acción , al individuo , la familia y la comunidad en el autocuidado a la salud , el bienestar y la conducta permanente para eliminar riesgos y evitar daños adyacentes a la salud

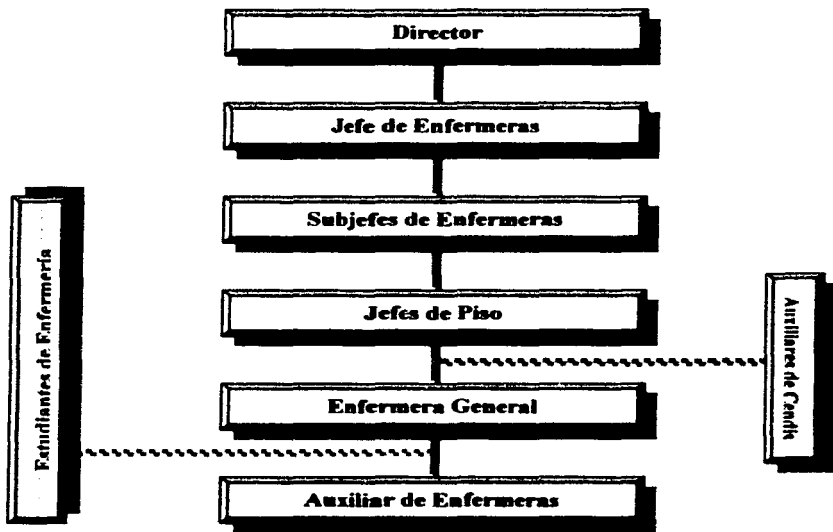


19. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Organización :

La organización del Hospital de Especialidades del Centro Médico Nacional "La Raza", continua con el modelo lineal, el puesto más alto corresponde al 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. Ma. Concepción Hernández Sánchez, proseguida por la Subjefes de Enfermeras en los cuatro turnos, el servicio de Hematología cuenta con una Jefe de Piso en cada turno, por lo que corresponde al personal operativo el turno matutino cuenta con 10 Enfermeras generales, 4 Auxiliares de Enfermería, 1 Auxiliar de Almacén, en el turno vespertino con 6 Enfermeras Generales y 4 Auxiliares de Enfermería, en el turno nocturno 8 Enfermeras Generales y 4 Auxiliares de Enfermería, este último dividido en las guardias "A" y "B".

**ORGANIGRAMA
ESTRUCTURAL**



28. LÍNEAS DE ACCIÓN

Acciones	<ul style="list-style-type: none">• Administración estratégica en los procesos de calidad• Aplicar la capacidad resolutive
Elementos de decisión	<ul style="list-style-type: none">• Análisis operativo y directivo de las oportunidades de mejora continua• Capacitación del personal para incrementar la eficiencia operativa y la capacidad resolutive
Elementos de control y evaluación	<ul style="list-style-type: none">• Herramientas para medir los impactos autorizadas por niveles• Indicadores de eficiencia y eficacia , de productividad
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none">• Reordenamiento sistemático del sistema• Mayor funcionabilidad operativa• Abatimiento de costos y oportunidad de mejora

Indicadores de Eficiencia

$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes ingresados X } 100}{\text{N}^\circ \text{ de pacientes egresados sin IHH}}$

Indicadores de Eficacia

$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes ingresados X } 100}{\text{N}^\circ \text{ de pacientes egresados satisfechos}}$



**21.a. ENFERMERA
JEFE DE PISO**

UBICACIÓN DEL PUESTO: Servicios de hospitalización

RELACIONES DE MANDO

- ✓ **Autoridad Técnico - Normativa. ASCENDENTES:** Jefe de Enfermeras
Subjefe de Enfermeras
- DESCENDENTES:** Enfermera Especialista
Enfermera General
Personal de Servicios Básicos
- ✓ **Autoridad Operativa. ASCENDENTES:** Jefe de Enfermeras
Jefe de Departamento Clínico
Subjefe de Enfermeras
Médico Especialista
- DESCENDENTES:** Enfermera Especialista
Enfermera General
Personal de intendencia
Asistente Médica
Auxiliar de Almacén

OBJETIVO DEL PUESTO:

Operacionaliza el proceso de enfermería en el área de responsabilidad conforme a la complejidad de la especialidad médica y los requerimientos de atención del paciente a través de la coordinación, la supervisión y la evaluación tendientes a lograr la satisfacción del usuario y la productividad del servicio.

FUNCIONES:

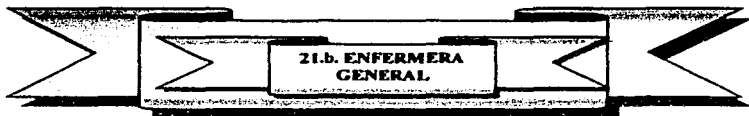
- ✓ Planea, e instrumenta y evalúa el programa de trabajo para el personal de enfermería basado en una determinación de oportunidades, aplicando procesos de mejora continua.
- ✓ Elabora y valida los documentos técnicos-normativos que norman el proceso de trabajo del personal de enfermería.
- ✓ Realiza la distribución de trabajo del personal de enfermería asignado al área.
- ✓ Participa en la elaboración de dotaciones fijas de ropa, medicamentos e insumos terapéuticos.
- ✓ Realiza la evaluación de la satisfacción del usuario y del desempeño del personal.
- ✓ Coordina las actividades del personal de otras áreas que participan en la atención del paciente y familiares.
- ✓ Monitoriza el cumplimiento del tratamiento médico.
- ✓ Implementa las actividades de capacitación según las necesidades del personal y los programas del departamento.
- ✓ Participa en el cumplimiento de las relaciones laborales conforme a los lineamientos contractuales (vacaciones, guardias festivas, etc.).
- ✓ Coordina las actividades de práctica clínica de los alumnos de escuelas de enfermería.
- ✓ Supervisa el cumplimiento de técnicas y procedimientos que realiza el personal de enfermería .

- Establece los mecanismos de control para el resguardo y buen uso de insumos terapéuticos y bienes institucionales con base a los indicadores normativos.
- Representa al personal de enfermería del servicio en juntas y reuniones convocadas por el Departamento de Enfermería.
- Operacionaliza los programas institucionales de seguridad e higiene, infecciones intrahospitalarias y protección ambiental.
- Establece mecanismos de control y evaluación relacionados con la calidad de atención.

ACTIVIDADES:

- Realiza enlace de turno verificando la suficiencia de recursos materiales, documentos de control de pacientes y el estado general del servicio.
- Cumple con las actividades administrativas, técnicas y de capacitación plasmadas en el programa de trabajo.
- Solicita, recibe, controla y distribuye el material de curación, medicamentos, papelería a través del reaprovisionamiento de 24 horas, pedidos ordinarios y extraordinarios.
- Supervisa el cumplimiento del tratamiento médico y atención individualizada al paciente, con énfasis en la oportunidad, privacidad así como el cumplimiento de las medidas preventivas.
- Participa en la visita médica, estableciendo los mecanismos que aseguren la continuidad de la atención.
- Establece coordinación inter e intradepartamental necesaria para la prestación de servicio al paciente.
- Participa en la atención directa del paciente crítico en situaciones emergentes.
- Realiza evaluación del desempeño del personal, así como de los registros clínicos de enfermería.
- Aplica las medidas disciplinarias necesarias conforme a la norma de la institucional y contractual.

- **Elabora informes de resultados que le sean solicitados.**
- **Asiste a juntas y reuniones convocadas por el Departamento de Enfermería.**
- **Coordina y participa en los programas de educación para la salud dirigidos a pacientes y familiares.**
- **Participa en el programa de inducción al puesto.**
- **Proporciona enseñanza incidental y programada al personal de enfermería del servicio incluyendo a estudiantes en práctica clínica y en servicio social.**
- **Coordina la preparación de sesiones clínicas y departamentales derivadas de las necesidades de capacitación del personal del servicio.**



UBICACIÓN DEL PUESTO: Enfermera General.

RELACIONES DE MANDO

✓ **Autoridad Técnico - Normativa. ASCENDENTES:** Jefe de Enfermeras
Subjefe de Enfermeras
Jefe de Piso

DESCENDENTES: Auxiliar de Enfermería

✓ **Autoridad Operativa. ASCENDENTE:** Jefe de Enfermeras
Subjefe de Enfermeras
Jefe de Piso

DESCENDENTES: Médico Especialistas
Auxiliar de Enfermería
Auxiliar de Almacén
Estudiantes de Enfermería

OBJETIVO DEL PUESTO:

Proporcionar atención directa al individuo hospitalizado con base a su edad, estado general, sus limitaciones manifestadas e implícitas, realizando los procedimientos derivados del diagnóstico y tratamiento médico con oportunidad y libre de riesgo, tendiente a lograr su recuperación y autosuficiencia en el menor tiempo posible.

FUNCIONES:

- ✓ Valorar las necesidades de atención de enfermería del individuo. Establece plan de atención de enfermería.
- ✓ Da cumplimiento al tratamiento médico con la administración de medicamentos.
- ✓ Realiza técnicas y procedimientos necesarios para la alimentación e higiene, movilización, eliminación conforme al estado de autosuficiencia del paciente.
- ✓ Supervisa la preparación física del paciente, así como su trabajo oportuno a quirófano o cualquier otro estudio de diagnóstico.
- ✓ Proporciona cuidados inmediatos en situaciones de urgencia.
- ✓ Proporciona atención de enfermería para la instalación, conservación y retiro de: sondas, líneas venosas, drenajes torácicos, abdominales .etc.
- ✓ Cumple con los procedimientos para la prevención de infecciones intrahospitalarias, seguridad e higiene en el trabajo y protección ambiental.
- ✓ Participa en la administración del servicio en ausencia de la jefe de piso.
- ✓ Racionaliza el consumo de los insumos terapéuticos.

ACTIVIDADES:

- Realiza enlace de turno obteniendo y proporcionando información sobre la evolución del paciente, el cumplimiento del tratamiento médico.
- Revisa la funcionalidad del equipo electromédico asignado a su área. Recibe los bienes institucionales que utiliza para su trabajo.
- Entrevista al paciente para conocer sus signos y síntomas que presentan, informa sobre el plan de atención a realizar durante el turno.
- Organiza el equipo y material necesario para la realización de los cuidados específicos de los pacientes asignados. Participa en la visita médica.
- Administra medicamentos prescritos, verificando indicación, medicamento, dosis, vía e identificación del paciente y realiza registros clínicos de enfermería.
- Realiza la administración de los elementos sanguíneos y sus derivados, verificando identificación del paciente, indicación, grupo, Rh, horario, número de folio, etc. y realiza registros en la hoja de enfermería.
- Instala, identifica, realiza curación, vigila permeabilidad de sondas: nasogástricas, vesicales y de vías venosas periféricas.
- Realiza o participa en la limpieza y curación de heridas quirúrgicas, y así como la permeabilidad de drenajes torácicos.
- Registra las características de exudados y egresos del paciente.
- Vigila la ingesta de líquidos del paciente, administra gastroclisis, dietas y nutrición parenteral.
- Supervisa la realización de control de líquidos, enemas evacuantes, pruebas macrodiagnósticas, interpreta los resultados obtenidos e informa al médico.

- **Preparación y ministración de quimioterapias**
- Proporciona atención al paciente con ventilación asistida, realiza aspiración de secreciones, terapia respiratoria, vigilancia de estomas de traqueotomías y supervisa la terapia por inhalación.
- Elabora registros clínicos de enfermería confiables, objetivos y legibles de manera oportuna.
- Cumple con las medidas de bioseguridad (precauciones estándar y las precauciones de transmisión), para el paciente como para el trabajador.
- Cumple con los lineamientos de la separación de desechos biológicos - infecciosos y material punzocortante.
- Participación activa en los procedimientos Medicoquirúrgicos necesarios para la atención integral de los clientes externos (aspirado de médula ósea y toma de biopsia)
- Valoración , diagnósticos y evaluación de los Cuidados Pre-Trans-Post , de los pacientes candidatos a Transplante de médula ósea
- Asiste a la capacitación continua que convoque la jefe de piso y el departamento de enfermería. Prepara y presenta sesiones clínicas del servicio.
- Supervisa la práctica clínica de los alumnos de enfermería. Proporciona enseñanza incidental .
- Notifica a la jefe de piso, subjefe de enfermeras ó jefe del departamento clínico información relacionada con la administración del servicio que sea trascendente.
- Educa conforme a diagnostico y pronostico al paciente y familia sobre la atención domiciliaria.



**21.e. AUXILIAR DE
ENFERMERÍA**

UBICACIÓN DEL PUESTO: Hospitalización

RELACIONES DE PUESTO

➤ **Autoridad Técnico - Administrativa. ASCENDENTES:** Jefe de Enfermeras
Subjefe de Enfermeras
Enf. Jefe de Piso
Enfermera General

➤ **Autoridad Operativa. ASCENDENTES :** Jefe de Enfermeras
Subjefe de Enfermeras
Enf. Jefe de Piso
Médico Especialista
Enfermera General

DESCENDENTES: Auxiliar de Almacén
Estudiantes de Enfermería

OBJETIVO DEL PUESTO

Participa en la atención asistencial al paciente hospitalizado conforme a las necesidades individuales y las rutinas del servicio a fin de dar atención integral como parte de un equipo de trabajo.

FUNCIONES:

- Asiste al paciente a sus necesidades de higiene, alimentación, movilización y eliminación dependiendo del nivel de autosuficiencia.
- Mantiene en condiciones de funcionalidad el equipo de reanimación cardiopulmonar y otros equipos electromédico necesarios en la atención del paciente.
- Prepara el material y equipo que se requiere para la atención del paciente.
- Realiza la preparación física del paciente para estudios diagnósticos y tratamientos quirúrgicos.
- Realiza el traslado de equipo, instrumental y elementos sanguíneos.
- Realiza pruebas de macrodiagnóstico según prescripción médica.
- Retira excretas de sondas y drenajes, cuantificando para el control de líquidos.
- Apoya al médico en la realización de estudios diagnósticos y tratamientos invasivos que se realizan en la unidad del paciente y en la exploración física.
- Proporciona educación para la atención domiciliaria al paciente y familiar.
- Participa en la administración del servicio conforme a la delegación de actividades.
- Prepara y presenta sesiones clínicas en los programas de capacitación continua del servicio y del departamento de enfermería.
- Realiza registros clínicos de enfermería relacionadas a las actividades asignadas.
- Participación activa en los procedimientos Medicoquirúrgicos necesarios para la atención integral de los clientes externos(aspirado de médula ósea y toma de biopsia)

ACTIVIDADES:

- ✓ Realiza enlace de turno, recibiendo y entregando el material, instrumental y equipo que le son asignados. Verifica orden de áreas de trabajo del personal de enfermería.
- ✓ Toma signos vitales del paciente, según indicación médica. Informa a la enfermera general datos anormales y registra lo procedente en expediente clínico.
- ✓ Realiza baños de esponja, aseos matinales, aseos de genitales, conforme a las necesidades del paciente y rutinas del servicio y del turno. Realiza cambios de ropa de cama.
- ✓ Asiste al paciente en la movilización en cama, fuera de cama y al inicio de la deambulacion.
- ✓ Asiste al paciente en la ingesta de alimentos, registra lo procedente en la hoja de registros clínicos de enfermería y/o hoja de control de líquidos. Aplica enema evacuante.
- ✓ Asiste al paciente en la eliminación vesical e intestinal, cuantifica excretas y registra lo procedente en la hoja de registros clínicos de enfermería y/o control de líquidos.
- ✓ Administra laxantes, realiza tricotomía, retira prótesis y alhajas al paciente que se envía a quirófano o a otro estudio de diagnóstico.
- ✓ Registra peso corporal, realiza glicemia capilares y glucocetonurias, realiza pruebas macrodiagnósticas en excretas corporales en excretas según indicaciones médicas.
- ✓ Cuantifica excretas y exudados de sondas y drenajes (toracocentesis). Registra en la hoja de enfermeras y de control de líquidos.

- ✓ Recolecta muestras de excretas para estudios de laboratorio.
- ✓ Prepara frascos para recolección de muestras de laboratorio, ropa hospitalaria, equipo e instrumental para su esterilización.
- ✓ Traslada equipo e instrumental de CEYE al servicio y de servicio a CEYE. Traslada elementos sanguíneos.
- ✓ Mantiene en orden y dotaciones de insumos terapéuticos el equipo de reanimación cardiopulmonar.
- ✓ Lava y procesa borboteadores, budineras, torunderas conforme las rutinas del servicio.
- ✓ Participa en el manejo y control de ropa hospitalaria limpia.
- ✓ Solicita, recibe y controla medicamentos, material de curación y estéril.
- ✓ Cumple con el programa de separación de desechos biológicos infecciosos y de seguridad e higiene en el trabajo.
- ✓ Valoración , diagnósticos y evaluación de los Cuidados Pre-Trans-Post , de los pacientes candidatos a Transplante de médula ósea
- ✓ Entrena y orienta al manejo del paciente postrado, con sondas o drenajes y con limitaciones físicas sobre el cuidado domiciliario.
- ✓ Asiste a sesiones clínicas del servicio y evaluación de expediente clínico. Participa como ponente.
- ✓ Asiste a actividades de capacitación convocadas por la jefatura de enfermería.

22. 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 .**
Exige 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.

**23. LEYES QUE RIGEN LA
PROFESIÓN DE ENFERMERÍA**

CÓDIGO PENAL

CÓDIGO CIVIL

LEY DE PROFESIONALES

LEY GENERAL DE SALUD

LEY DEL SEGURO SOCIAL

LEY FEDERAL DEL TRABAJO

LEY DE SERVIDORES PUBLICOS

NORMAS OFICIALES MEXICANA

CONTRATO COLECTIVO DEL TRABAJO

CONSTITUCIÓN POLITICA DE LOS ESTADOS UNINOS MEXICANOS



CÓDIGO PENAL

ART. 228	<ul style="list-style-type: none">• Delito imprudencial e intencional y la sanción de un mes a dos años de suspensión de derechos de ejercicios de la profesión, abandono del paciente sin causa justificada y sin dar aviso inmediato a la autoridad.
ART. 229, FRAC. V, VI, VII	<ul style="list-style-type: none">• Lo ocasionado en el trabajo intencional o no, descuido, negligencia, daño material o personal Malpraxis.
ART.289	<ul style="list-style-type: none">• 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.

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 a 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 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 labores o con motivo de ello.
b) FRAC. XI	Desobedecer el trabajo 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 medica.

LEY DE PROFESIONES

CAP. VII	♦ Delitos e Infracciones: es la obligación moral y ética de hacer el bien y evitar el daño.
ART. 37	♦ Los profesionistas que ejerzan su profesión en calidad de asalariados, quedan sujetos por lo que a su contrato se refiere a la Ley Federal del Trabajo y a los estatutos de los trabajadores al servicio de los poderes de la Unión.
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 las contravenciones que cometen en el desarrollo de su trabajo profesional.

Ley General de Salud

Art. 416	♦ Las violaciones a la presente ley, sus reglamento y demás disposiciones que emana de ella, será sancionadas administrativamente por las autoridades sanitarias, sin perjuicio de las penas que correspondan cuando constitutivas de delitos.
-----------------	--



24. PENSAMIENTO

AMOR EN TUS SENTIMIENTOS

- ◆ Justicia en tus actos.
- ◆ Inteligencia en tus empresas.
- ◆ Tacto en tus relaciones.
- ◆ Servicio a tus semejantes.
- ◆ Dios en tu alma.
- ◆ Férrea disciplina en ti.
- ◆ Solo eso te pide la vida en premio a tu felicidad.

Tácito.

25. DERECHOS DE LOS PACIENTES

- Derecho a la vida.
- Derecho a la atención médica de calidad.
- Derecho a la libertad de elección.
- Derecho a la autodeterminación.
- Derecho a la información.
- Derecho a la verdad.
- Derecho a la confidencialidad.
- Derecho a la educación sobre la salud.
- Derecho a la dignidad.



26. BIBLIOGRAFÍA

1. Alvear Sevilla Celina , " Calidad Total " conceptos y herramientas prácticas , Ed. 1º , Editorial Limusa, S.A de C.V. México , D.F. 1999 , pp.11-16,25-39,107-114, 139-147
2. Dr Julio Frenck Plan Nacional de Salud 2001 – 2006 SS 27-56, 73-77, 81, 157-161
3. IMSS , "Modelo Institucional de Atención Integral a la Salud (MIAIS) , , Diciembre 1999, México . D.F. pp 4-5, 13-15, 16-18, 57-64, 77-79, 83-87, 101.
4. IMSS, "Seminario Ejecutivo para el Mejoramiento continuo" " TAI " de México , S.A de C.V. , 1992.
5. Marriner Tomcy, Ann " Guía de Gestión y Dirección de Enfermería ".Ed. 6º, Editorial Harcourt/Mosby , Madrid, España, 2001, p8-9, 16, 56-57, 62-65, 146-167, 188-201, 248-261, 425-431
6. Orem Dorotea E. , " Modelo de Orem ", Conceptos de Enfermería en la práctica , Ed. 3º . Editorial Harcourt/Mosby, Madrid, España, 1998, p75-78, 295-334,