

00921
74

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL OBSTÉTRICO DE
PACHUCA**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA
P R E S E N T A

JORGE GOMEZ PEDRAZA

No. DE CUENTA 8907813-4

Alma Rivera Ramírez
DIRECTORA DE TRABAJO: LIC. ALMA RIVERA RAMÍREZ

ESCUELA NACIONAL DE
ENFERMERIA Y OBSTETRICIA



MÉXICO, D.F.

SECRETARÍA DE ASUNTOS ESCOLARES

OCTUBRE 2003





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.

**TESIS
FALLA
DE
ORIGEN**

ÍNDICE

Introducción	
Antecedentes	
Objetivos	
1. Base legal	5
2. Misión	8
3. Visión	9
4. Concepto	10
5. Políticas	11
6. Propósitos	13
7. Ubicación del servicio	14
8. Flujograma	15
9. Organización y funcionamiento	16
10. Organigrama estructural.	17
11. Relación Enfermera - Paciente	18
12. Características de la atención	20
13. Perfiles de enfermería	22
14. Leyes que rigen la profesión	36
15. Derechos del paciente	41
16. Bibliografía	42
Glosario	

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

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 a la importancia de que como profesionales de la enfermería hagamos las cosas correctamente 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 adecuados para todos; por esto no se puede estereotipar a las pacientes del servicio de Urgencias ya que son personas que demandan una atención de calidad con enfoque holístico.

Es claro que si se persigue la calidad es necesario contar con instrumentos que dirijan nuestros esfuerzos hacia la máxima eficiencia, con el mínimo esfuerzo y el mayor rendimiento.

Instrumentos administrativos; como el manual de organización, considerado la estructura medular de un organismo con enfoque general que contribuye a la racionalidad de esfuerzos, evitando duplicidad de acciones, además de ser una valiosa herramienta administrativa informativa necesaria para el correcto funcionamiento de un servicio hospitalario, y de gran apoyo para enfrentar los cambios, que nos dan la posibilidad de responder a las necesidades de nuestro entorno, para así dar un mejor servicio a nuestras clientas, un servicio pleno de calidad y calidez gracias a procesos más eficientes fortalecidos con el deseo de una atención de enfermería integral y oportuna.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANTECEDENTES.

El Hospital Obstétrico de Pachuca como organismo de la Secretaría de Salud de Hidalgo, fue inaugurado el día 26 de mayo del año 2000, por el Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, acompañado por el Lic. Manuel Ángel Núñez Soto, Gobernador Constitucional del Estado de Hidalgo, el Ing. José Antonio Tellería Bertrán, Presidente Municipal de la Ciudad de Pachuca Hidalgo y el Dr. Alberto Jonguitud Falcón, Director General de los Servicios de Salud de Hidalgo.

Siendo el Dr. Salvador Martín Núñez Paredes, Director General del Hospital Obstétrico de Pachuca, y en su calidad de Administrador General el L.A.E. José Luis Rebollar Oropeza, como Jefe de Enfermeras Enf. Esp. Juana Hernández Islas.

El Hospital Obstétrico de Pachuca cuenta con la siguiente oferta de servicios, Consulta externa de ginecología y obstetricia, consultorio de pediatría, odontología, medicina preventiva, urgencias, toco cirugía, quirófanos, central de equipos y esterilización, hospitalización y alojamiento conjunto, clínica de lactancia materna, unidad de cuidados neonatales, rayos x, ultrasonografía y servicios generales.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

OBJETIVO.

- Disponer de un Manual de Organización del Servicio de Urgencias que sirva como herramienta administrativa y guía de consulta durante la práctica profesional al personal de Enfermería del Servicio, para favorecer el trabajo en equipo, y por ende la mejora continua en la atención.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1. BASE LEGAL.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Diario Oficial de Nación 05-XI-1917, Capítulo de las Garantías Individuales.
Artículo 4° "Toda persona tiene derecho a la protección a la salud".
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Diario Oficial de Nación 5-II-1971, Artículos 40, 90, 123 y 134.
-Relacionados a la administración pública federal, Derecho al trabajo digno, socialmente útil, y al manejo de los recursos económicos del gobierno federal
- Ley General de Salud.
Título tercero.
Capítulo 1 - Artículo 23 al 29
-Relacionados a la definición de servicios de salud, clasificación y cobertura de los mismos.

Capítulo 2
Artículo 32: Se entiende por atención médica el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de proteger, promover y restaurar su salud.
Artículo 33: Las actividades de atención médica son: preventivas, curativas y de rehabilitación.
Capítulo 4
Artículo 50: Para los efectos de esta Ley, se considera usuario de servicios de salud a toda persona que requiera y obtenga los que presten los sectores público, social y privado, en las condiciones y conforme a las bases que para cada modalidad se establezcan en esta Ley y demás disposiciones aplicables.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Artículo 51: Los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportunas y de calidad idónea y a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares.

Capítulo 5

Artículo 61: La atención materno-infantil tiene carácter prioritario y comprende las siguientes acciones:

- I. La atención de la mujer durante el embarazo, el parto y el puerperio.**
- II. La atención del niño y la vigilancia de su crecimiento y desarrollo, incluyendo la promoción de la vacunación oportuna.**
- III. La promoción de la integración y del bienestar familiar.**

- **Reglamento Interno de la Secretaría de Salud.
Artículo 27 (Diario Oficial 19 - VIII - 1985)
-Relativo a las tareas de organización y coordinación de las Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto**
- **Decreto por el que el ejecutivo federal establece las bases para el programa de descentralización. (Diario Oficial 30 - VIII - 1983)**
- **Decreto por el que se ordena la descentralización de los servicios de la Secretaría de Salud y Asistencia y los denominados I.M.S.S., COPLAMAR y su integración orgánica a un sistema estatal. (Diario Oficial 8 - III - 1984)**
- **Plan Nacional de Salud 2001 - 2006 SS "Dr. Julio Frenck"**

- **Ley Federal del Trabajo.**

Título cuarto

Capítulo 1, Artículo 132 en su fracción XV.

Reglamenta la obligación de los patrones de instalar sus centros de trabajo de acuerdo a 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.

- **Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud.**

- **Programa para la Modernización Administrativa Pública 1996.**

- **Código de Ética de las Enfermeras Mexicanas.**

- **Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA2-1993; Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio.**

- **NORMA Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998. Del expediente clínico.**

- **CÓDIGO DE CONDUCTA PARA EL PERSONAL DE SALUD 2002**

2. MISIÓN.

"El personal de Enfermería que labora en el servicio de urgencias otorga la atención con calidad, con un enfoque holístico, alcanzando un modelo idóneo de trabajo que satisfaga plenamente las necesidades de la organización y la 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 y las usuarias, conservando una actitud positiva."

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3. VISION.

" Impulsar en enfermería una cultura de calidad dentro del Hospital Obstétrico de Pachuca, que sea adecuada a nuestro entorno con las oportunidades y limitaciones ya existente, insistiendo en la toma de decisiones precisas, adaptada a los tiempos y momentos históricos para así contribuir al desarrollo estatal enfocado a la salud Materno - Infantil."

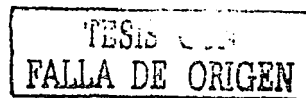
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4. CONCEPTO.

Servicio especializado en la atención de la usuaria obstétrica, enfocado a su recepción a la unidad hospitalaria, así como también a la detección oportuna de alteraciones en el embarazo en mujeres que asisten para su atención; favoreciendo de esta manera la salud materno - infantil.

TESIS
FALLA DE ORIGEN

5. POLITICAS.



- Proporcionar atención de enfermería a los pacientes con calidad a través de los servicios con los que cuenta la institución.
- Que la atención sea en forma oportuna, eficiente y eficaz con los insumos existentes en la institución.
- Que la atención que se proporcione por los servicios de enfermería sea con igualdad y equidad.
- Proporcionar cuidado integral a las pacientes, oportuna, con calidad y calidez durante las 24 horas del día los 365 días del año.
- Fomentar el desarrollo académico y superación profesional.
- Manejar conflictos con justicia y equidad.
- El sistema de trabajo se determinará en el servicio de urgencias, conforme a las características de trabajo y el número de personal asignado.
- La enfermera supervisora delegará en el personal operativo la atención del paciente a través de la elaboración de distribución del trabajo diario.
- La comunicación y coordinación intra e interdepartamental se realizará respetando las líneas de autoridad ascendente y descendente que marca el organigrama.
- El personal de nuevo ingreso será el responsable de consultar los instrumentos administrativos y manuales de servicio.

- El personal de enfermería proporcionará atención profesional con trato amable y respetuoso a pacientes, familiares y compañeros de trabajo.
- Todo el personal de enfermería deberá elevar su nivel profesional y de conocimientos mediante la asistencia a las diferentes modalidades de capacitación continua.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

6. PROPÓSITOS.

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

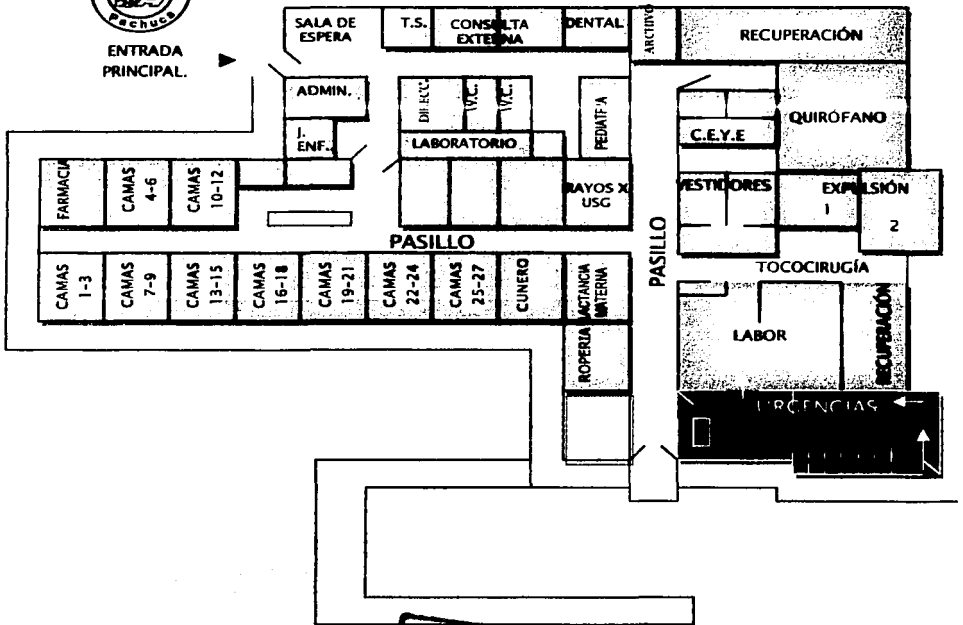
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

7. UBICACIÓN DEL SERVICIO.

En servicio de urgencias se encuentra en el acceso posterior del hospital, adyacente a la rampa de servicio, caseta de vigilancia, y ropería; además cuenta con comunicación directa con el servicio de tococirugía y una sala de espera.



ENTRADA PRINCIPAL.



TESIS CON FALLA DE ORIGEN

8. FLUJOGRAMA.

TURA DE ENFERM

C.E.Y.E.

QUIROFANO

ULTRASONIDO Y
RAYOS X

HOSPITALIZACION

TRABAJO SOCIAL

TOCOCIRUGIA

LABORATORIO

AREA MEDICA

FARMACIA

ADMINISTRACION

CONSULTA EXTERNA

SERVICIOS
GENERALES

DIRECCION

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

9. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.

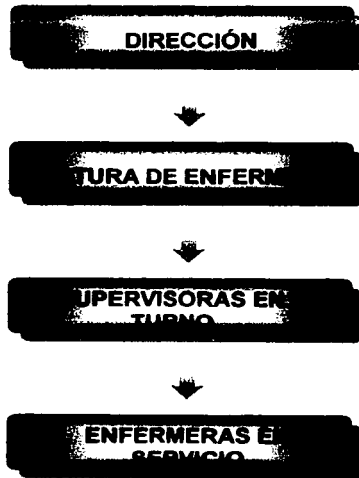
La organización del Hospital Obstétrico de Pachuca responde a un modelo lineal en el que el puesto más alto corresponde al Director de la Unidad Hospitalaria, con línea descendente correspondiente a la Jefatura de Enfermeras que actualmente ocupa la Enf. Esp. Juana Hernández Islas Proseguida por las Supervisoras de Enfermería en los cinco turnos, y continuando con el personal operativo.

El servicio de Urgencias cuenta con una Jefe de Servicio, cargo que ocupa la Enf. Esp. Rosalba López Ortega. Por lo que corresponde al personal operativo se cuenta en el turno matutino con 1 licenciada en Enfermería, 1 Enfermera General, en el turno vespertino 1 Enfermera General, en el turno nocturno guardia "A", 1 Auxiliar de Enfermería, En el turno nocturno guardia "B", 1 Enfermera General. En el turno especial diurno 1 licenciado en Enfermería 1 Auxiliar de Enfermería, En el Turno especial Diurno 1 Enfermera General.

El servicio de urgencias atiende consultas extemporáneas no urgentes, así como verdaderas urgencias que requieren atención inmediata, siendo requisito para las usuarias encontrarse en cualquier etapa del embarazo o puerperio. La mecánica para recibir atención es presentarse a la recepción del servicio ya sea por referencia médica, de consulta externa o por necesidades propias de las usuarias, sin importar si no es derechohabiente. Posteriormente pasa a el área de consulta donde previa valoración clínica se determina si es necesario su ingreso a la unidad toco quirúrgica, área de labor, hospitalización o de ser necesario su traslado a otra unidad médica especializada.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

10. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

11. RELACIÓN ENFERMERA - PACIENTE.

CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTALES:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- **INTERACTIVA:** Posee las características para permitir la interacción comunicativa recíproca al diálogo entre la enfermera y el paciente.
- **AMABLE:** Se considera que por su gentileza, debe ser digna de estima del paciente, con la satisfacción de ambos.
- **RESPETUOSA:** Debe ser poseedora de una fuerza profesional y afectiva hacia el paciente que conduzca al trato cortés mutuo.
- **COMPRESIVA:** 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 quien la ejerce.
- **ÉTICA:** Se realiza mediante juicios de valor moral y por ello encaminada hacia el bien propio y el ajeno.

- **DISCRETA:** Debe ser lo suficiente sensata, con tacto para hablar, y actuar con facultades de cualidad, expresándose con oportunidad, guardando la confidencia de los pacientes.
- **HUMANISTA:** Se otorga sobre los valores supremos del ser humano, de dignidad, de deber y comprensión del ser.
- **CON EXPECTATIVAS FAVORABLES AL PACIENTE:**
De manera que la información se proporcione al cliente sea cierta, se atenga a los hechos, resultados y experiencias de la enfermera, orientado siempre al paciente en razón.

12. CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN.

CARACTERÍSTICA:

- **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.
- **DISCRETA:** Porque debe ser con el suficiente profesionalismo y respeto en la confianza del paciente y su entorno.
- **CON EQUIDAD:** Se fundamenta en las virtudes de bondad y temple conjuntadas en el sentimiento del deber y la conciencia para ofrecer un trato de calidad igual para todos los pacientes sin distinción alguna.
- **OPORTUNA:** Que sea conveniente, en su tiempo justo de la mejor manera y adecuada a su dimensión.
- **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.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- **SEGURA:** Porque debe estar exenta de todo peligro o riesgo innecesario de manera que sea firme y confiable.
- **ACTUALIZADA:** Porque debe basarse en la vigencia del conocimiento científico presente y de la calidad actual de su ejercicio.
- **CIENTÍFICA:** Porque se basa en el conocimiento cierto, de las condiciones del paciente y sus enfermedades, por sus causas y efectos identificados y determinados con sabiduría y erudición.
- **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 sí 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 DEL FOMENTO A LA SALUD:** Porque debe orientar con ejemplo de acción, al individuo, la familia y la comunidad en el auto cuidado a la salud, el bienestar y la conducta permanente para eliminar riesgos y evitar daños adyacentes a la salud.

13. PERFILES DE ENFERMERÍA.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA.

RELACIONES DE MANDO

Autoridad Técnico Normativa	ASCENDENTE	Director de la unidad médica
	DESCENDENTE	Enfermera Especialista Enfermera General Auxiliar de Enfermería Personal de Servicios Básicos
Autoridad Operativa.	ASCENDENTE	Director de la unidad médica
		Enfermera Especialista Enfermera General Auxiliar de Enfermería Personal de Servicios Básicos

OBJETIVO DEL PUESTO.

Dirigido a organizar, controlar y evaluar las actividades, técnicas administrativas, docentes y de investigación del personal y servicios de enfermería, procurando la atención oportuna, segura y humana que proporciona el personal de enfermería a los pacientes.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

FUNCIONES

- Conocer los objetivos, políticas, normas, instructivos, reglamentos, contrato colectivo de trabajo, ley federal del trabajo, procedimientos de enfermería y sistemas de trabajo.
- Elabora diagnósticos situacionales del departamento cada vez que sea necesario.
- Elabora planes y programas del departamento de enfermería en colaboración con personal dirigente.
- Asistir a juntas de directivos, analizar la problemática del departamento y proponer sugerencias que faciliten la toma de decisiones.
- Programar y calendarizar las actividades de supervisión y asesoría a los diferentes servicios.
- Mantener actualizada la plantilla de personal.
- Elaborar los cálculos de personal y ausentismo.
- Determinar y distribuir en forma equitativa las funciones del personal, de acuerdo con los análisis y descripciones de puesto correspondiente.
- Formula las políticas y objetivos de su área, con base a los emanados del nivel central y de la dirección del hospital, los comunica al personal a su cargo para que contribuyan al logro efectivo de los objetivos que persigue el establecimiento.

- Detecta los problemas que se presentan en relación al personal y los servicios de enfermería, para darles solución de la manera más favorable.
- Promueve el desarrollo del personal de enfermería a fin de que pueda realizar con eficiencia sus labores.
- Por ser representante del personal de enfermería del establecimiento al que se encuentra adscrita, realiza todas aquellas actividades imprevistas que puedan presentarse relativas a su cargo.

ACTIVIDADES.

- Acuerda con el jefe inmediato superior, cuando sea necesario para darle información o recibir indicaciones, autorizar y definir planes de acción.
- Supervisa los servicios de enfermería en los turnos, a fin de constatar los problemas y la calidad de atención de enfermería que se proporciona a los pacientes.
- Promueve la evaluación del personal de enfermería con base en el sistema de control que se establezca.
- Informa por escrito a la jefatura del departamento de personal, todo lo relacionado a cambios de horario, inasistencias, descansos, vacaciones, incapacidades o abandonos de empleo y renunciaciones del personal de enfermería.
- Colabora con el personal docente de las escuelas de enfermería y profesiones afines en la planeación, desarrollo y evaluación de las prácticas clínicas de los estudiantes, pugnando en esta forma por la integración docencia servicio.

- Efectuar el cálculo del personal de enfermería necesario en los servicios a su cargo.
- Precisar los programas de trabajo a ser desarrollados a corto, mediano y largo plazo, previa jerarquización de los problemas y necesidades vigentes.
- Elaborar manuales e instructivos de enfermería, que orienten al personal de enfermería en la realización de las actividades que se requieran para la atención del paciente.
- Elaborar, aplicar y evaluar el programa de educación en servicio, a fin de mantener actualizado al personal de enfermería en los aspectos técnico administrativos de la profesión.
- Establecer los mecanismos técnico administrativos que garanticen la continuidad en la prestación de la atención de enfermería las 24 horas del día.
- Supervisar que la atención de enfermería sea adecuada e integral a los pacientes.

SUPERVISORA DE ENFERMERIA.

RELACIONES DE MANDO

Autoridad Técnico Normativa	ASCENDENTE	Jefe de Enfermeras
	DESCENDENTE	Enfermera Especialista Enfermera General Auxiliar de Enfermería Personal de Servicios Básicos
Autoridad Operativa.	ASCENDENTE	Jefe de Enfermeras
		Enfermera Especialista Enfermera General Auxiliar de Enfermería Personal de Servicios Básicos

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 de las usuarias y la productividad del servicio.

FUNCIONES.

- Planea, 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 técnico – normativos que determinan el proceso de trabajo del personal de enfermería.
- Realiza la distribución del trabajo asignado al área.
- Realiza la evaluación de la satisfacción de las usuarias 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 sean 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, entre otros.)
- Supervisa el cumplimiento de técnicas y procedimientos que realiza el personal de enfermería.
- Representa al personal de enfermería del turno en juntas y reuniones convocadas por el departamento de enfermería.

- Operacionaliza los programas institucionales de seguridad e higiene, infecciones intra hospitalarias 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 estado general de los servicios.
- 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 las visitas médicas, estableciendo los mecanismos que aseguren la continuidad de la atención.
- Establece coordinación Inter e intra departamental necesaria para la prestación del 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 institucional y contractual.
- Elabora informes de resultados que le sean solicitados.

- **Participa en el programa de inducción al puesto.**
- **Proporciona enseñanza incidental y programada al personal de enfermería incluyendo a estudiantes en práctica clínica y servicio social.**
- **Coordina la preparación de sesiones clínicas y departamentales derivadas de las necesidades de capacitación del personal.**

ENFERMERA GENERAL..

RELACIONES DE MANDO

Autoridad Técnico Normativa	ASCENDENTE	Jefe de Enfermeras Supervisora de enfermeras
	DESCENDENTE	Auxiliar de Enfermería
Autoridad Operativa.	ASCENDENTE	Jefe de Enfermeras Supervisora de enfermeras Auxiliar de Enfermería Personal de Servicios Básicos Estudiantes de enfermería

OBJETIVO DEL PUESTO.

Proporcionar atención directa al individuo hospitalizado con base a su edad, estado general, sus limitaciones manifiestas e implícitas, realizando los procedimientos 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, estableciendo planes de atención de enfermería.
- Da cumplimiento al tratamiento médico con la administración de medicamentos.
- Realiza técnicas y procedimientos necesarios para la alimentación, higiene, movilización, eliminación conforme al estado de autosuficiencia del paciente.
- Supervisa la preparación física del paciente, así como su envío oportuno a quirófano o cualquier otro estudio de diagnóstico.
- Cumple con los procedimientos para la prevención de infecciones intra hospitalarias, seguridad e higiene en el trabajo y protección ambiental.
- Racionaliza el consumo de los insumos terapéuticos.

ACTIVIDADES.

- Realiza enlace de turno obteniendo y proporcionando información sobre la evolución del paciente y 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 su sintomatología, e 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.
- Elabora registros de clínicos de enfermería confiables, objetivos y legibles de manera oportuna.
- Cumple con las medidas de bioseguridad, para el paciente como para el trabajador.
- Cumple con los lineamientos de la separación de desechos biológico - infecciosos y material punzo cortante.
- Asiste a la capacitación continua que convoque el departamento de enfermería.
- Supervisa la práctica clínica de los alumnos de enfermería, proporciona enseñanza incidental.
- Notifica a su superior inmediato, información relacionada con la administración del servicio que sea trascendental.
- Brindar información veraz a las usuarias sobre métodos de planificación familiar.

AUXILIAR DE ENFERMERIA

RELACIONES DE MANDO

Autoridad Técnico Normativa	ASCENDENTE	Jefe de Enfermeras Supervisora de enfermeras Enfermera general
Autoridad Operativa.	ASCENDENTE	Jefe de Enfermeras Supervisora de enfermeras Enfermera General
	DESCENDENTE	Personal de Servicios Básicos Estudiantes de enfermería

OBJETIVO DEL PUESTO.

Participa en la atención al paciente conforme a las necesidades individuales de las usuarias, a fin de dar atención integral como parte de un equipo de trabajo.

FUNCIONES.

- Asiste al paciente en sus necesidades de higiene, alimentación, movilización y eliminación dependiendo del nivel de autosuficiencia.
- Prepara el material y equipo que se requiere para la atención del paciente.
- Realiza la preparación física del paciente para estudios diagnósticos y procedimientos quirúrgicos.
- Apoya al médico en la realización de estudios diagnósticos y tratamientos invasivos que se realicen y en la exploración física.
- Interviene en la recepción, atención exploración y entrega de pacientes con información sobre su estado de salud.

ACTIVIDADES.

- Realiza enlace de turno, recibiendo y entregando el material, instrumental y equipo que le son asignados.
- Participa en la somatometría del paciente, según indicación médica y registra lo procedente en la papelería correspondiente.
- Asiste al paciente en la movilización en cama, fuera de ella y al inicio de la deambulación.
- Auxilia al médico y al personal profesional de enfermería en el tratamiento médico-quirúrgico del paciente, como con: curaciones, inyecciones, vigilancia de venoclisis, ministración de Medicamentos, entre otros.

- Solicitar, recibir, entregar Medicamentos, equipos, materiales de curación e instrumental, solicitar y manejar ropa, preparar, asear, lavar y/o esterilizar equipo e instrumental, registrar datos específicos en papelería.
- Traslada equipo e instrumental de C.E.Y.E. al servicio y del servicio a C.E.Y.E..
- Cumple con las normas de separación de desechos biológicos infecciosos y de seguridad e higiene en el trabajo.
- Asiste a actividades de capacitación convocadas por la jefatura de enfermeras.

14. LEYES QUE RIGEN LA PROFESIÓN DE ENFERMERÍA.

CÓDIGO PENAL.

CÓDIGO CIVIL.

LEY GENERAL DE PROFESIONES.

LEY GENERAL DE SALUD.

LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

LEY DE SERVIDORES PÚBLICOS.

NORMAS OFICIALES MEXICANAS.

CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS
UNIDOS MEXICANOS

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CÓDIGO PENAL.

- **ARTÍCULO 228** Los profesionales artistas o técnicos y sus auxiliares, serán responsables de los delitos que cometan en el ejercicio de su profesión, y sin perjuicio de las prevenciones contenidas en la Ley General de Salud o en otras normas sobre ejercicio profesional.
- **ARTÍCULO 229** Abandono del paciente sin causa justificada y sin **FRACCIÓN V, VI, VII** dar aviso inmediato a la autoridad. Lo ocasionado en el trabajo intencional o no, descuido, negligencia, daño personal o material.
- **ARTÍCULO 289** Al que infliera una lesión que ponga en peligro la vida del ofendido y tarde en sanar menos de quince días, se le impondrá de tres a ocho meses de prisión, o de treinta a cincuenta días de multa, o ambas sanciones a juicio del juez.

CÓDIGO CIVIL.

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

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

LEY GENERAL DE PROFESIONES.

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

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

LEY GENERAL DE SALUD.

- **ARTÍCULO 416** Las violaciones a los preceptos de esta ley, sus reglamentos y demás disposiciones que emanen de ella, serán sancionadas administrativamente por las autoridades sanitarias, sin perjuicio de las penas que correspondan cuando sean constitutivas de delitos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

15. DERECHOS DE LOS PACIENTES.

- DERECHO A LA VIDA
- DERECHO A LA ATENCIÓN 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.

TESIS C...
FALLA DE ORIGEN

16. BIBLIOGRAFIA.

Alvear, S. Celina, "Calidad Total" Conceptos y Herramientas Prácticas", Ed. Limusa, S.A. de C.V., México. D.F. 1999 P.p. 11-16, 25-39, 107, 139-147.

Barquin, C. Manuel. "Administración en Enfermería". Edit, Interamericana Mac. Graw Hill México D.F. 1995. P.p. 128, 133

Frenck, julio "Plan Nacional de Salud 2001-2006." Secretaría de Salud. México D.F.

Marriner, T. Ann "Guía de Gestión y Dirección de Enfermería" 6° Ed. Editorial Harcourt/Mosby, Madrid, España, 2001. P.p. 8-9 , 16, 56-57, 62-65, 146-167, 188-201, 248-261, 425-431.

Orem D. E. "Modelo de Orem" Conceptos de Enfermería en la Práctica". 3° Ed. Editorial Harcourt/Mosby, Madrid, España, 1998. P.p. 75-78, 295-334.

Thompson, B. Joyce. "Ética en Enfermería". Edit.. Manual Moderno, México D.F. 1984. P.p. 394

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

GLOSARIO

Atención médica: al conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, proteger y restaurar su salud.

Calidad de la atención: Se considera a la secuencia de actividades que relacionan al prestador de los servicios con el usuario (oportunidad de la atención, accesibilidad a la unidad, tiempo de espera, así como de los resultados)

Calidez en la atención: El trato cordial, atento y con información que se proporciona al usuario del servicio.

Emergencia obstétrica: Condición de complicación o intercurencia de la gestación que implica riesgo de morbilidad o mortalidad materno-perinatal

Ética: Estudio de la moral, es decir la preocupación por los principios que subyacen hacia los códigos morales.

Expediente clínico: al conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en los cuales el personal de salud, deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención, con arreglo a las disposiciones sanitarias

Oportunidad en la atención: Ocurrencia de la atención médica en el momento que se requiera y la realización de lo que se debe hacer con la secuencia adecuada.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Puerperio : Periodo que sigue al alumbramiento y en el cual los órganos genitales maternos y el estado general vuelven a adquirir las características anteriores a la gestación y tiene una duración de 6 semanas o 42 días.

Referencia-contrarreferencia: al procedimiento médico administrativo entre unidades operativas de los tres niveles de atención para facilitar el envío-recepción-regreso de pacientes, con el propósito de brindar atención médica oportuna, integral y de calidad.

Urgencia: a todo problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida, o la pérdida de un órgano o una función y requiera atención inmediata

Usuario: a toda aquella persona, paciente o no, que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN