



Norma Nacional de Caracterización de Hospitales de Segundo Nivel

PARTE III:

**Características Básicas de los Recursos
Humanos, Equipos, Instrumental,
Insumos y Medicamentos de los
Servicios Asistenciales de
Hospitalización**

CAPITULO XIV

**Servicio de Apoyo y Orientación
al Usuario**

INDICE DE CONTENIDO

Abreviaturas	477
PARTE III: Características Básicas de los recursos humanos, equipos, instrumental, insumos y medicamentos de los servicios Asistenciales de Hospitalización	
"CARACTERIZACIÓN DE HOSPITALES DE SEGUNDO NIVEL"	
CAPITULO XIV: Apoyo y Orientación al Usuario	
14. Caracterización del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición)	479
14.1. Marco Conceptual del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo social, Psicología, fisioterapia y Nutrición).....	482
14.2. Cartera del Servicio de Apoyo i orientación al usuario	483
A. Trabajo social en Hospitalización	484
B. Psicología clínica	484
C. Fisioterapia en Hospitalización.....	484
D. Nutrición y dietoterapia	485
14.3. Normas de organización y funcionamiento del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición)	485
A. Normas de organización y funcionamiento del Servicio	486
B. Estructura de organización del Servicio	486
C. Recursos Humanos esenciales del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición)	486
14.4. Descriptores de Cargos del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición)	487
14.4.1. Cargo: Trabajador (a) Social	487
14.4.2. Cargo: Psicólogo (a) Clínico (a)	489
14.4.3. Cargo: Fisioterapeuta	491
14.4.4. Cargo: Nutricionista	493
14.5. Manual de Funciones del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición)	495
14.5.1. Funciones: Trabajador (a) Social	495
14.5.2. Funciones: Psicólogo (a) Clínico (a)	496
14.5.3. Funciones: Fisioterapeuta	497
14.5.4. Funciones: Nutricionista	498
14.6. Infraestructura funcional del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición)	499
14.7. Equipamiento (Mobiliario, equipos, instrumental y herramientas) del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición	499
14.8. Insumos (Vacunas, medicamentos, material quirúrgico de curaciones de escritorio) del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición)	501



14.8.1. Intervención de Trabajo Social en Accidentes de Trabajo en hospitalización 502

14.8.2. Atención psicológica del Usuario hospitalizado504

14.8.3. Atención del servicio de fisioterapia en usuarios hospitalizados506

14.8.4. Valoración Nutricional en usuarios hospitalizados508

ANEXOS511

BIBLIOGRAFÍA515

Abreviaturas

BQ	Bloque Quirúrgico
CONE	Cuidados Obstétricos y Neonatales de Emergencia
DILOS	Directorio Local de Salud
IBNORCA	Instituto Boliviano de Normalización y Calidad
IBTEN	Instituto Boliviano de Ciencias y Tecnología Nuclear
LINAME	Lista Nacional de Medicamentos Esenciales. 2011- 2013
MC	Manual de Cargos
MOF	Manual de Organización y Funciones
MPP	Manual de Procesos de Planificación
MSyD	Ministerio de Salud y Deportes
ONG	Organización No Gubernamentales
PAI	Programa Ampliado de Inmunizaciones
PIOCs	Pueblos Indígenas Originarios Campesinos
POT	Programación Operativa Técnica
RBC	Realimentación Basada en la Comunidad
SAFCI	Salud Familiar Comunitaria Intercultural
SALMI	Sistema de Administración y Logística de Medicamentos e Insumos
SAP	Sistema de Administración de personal
SEDES	Servicios Departamentales de Salud
SICE	Sistema de Información Clínico Estadístico
SIMODEGE	Sistema de Monitoreo de la Gestión Hospitalaria
SNIS	Sistema Nacional de Información en Salud
SNUS	Sistema Nacional Único de Suministros
SPAM	Seguro Público del Adulto Mayor
SUMI	Seguro Universal Materno Infantil

Capítulo XIV

Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario

14. Caracterización del servicio de apoyo y orientación al usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia, Nutrición y Dieta Terapia)

El modelo de atención y gestión de hospitales desarrollado en la caracterización de Hospitales de Segundo Nivel de atención, provee lineamientos de organización y funcionamiento de los recursos de los hospitales y cómo deben ser brindados a la población, el objetivo principal radica en lograr transformar el concepto de hospital habitual en donde el usuario es considerado como un objeto y sustituido por el de sujeto, donde es considerado con todas las atenciones y consideraciones de ser humano, en el marco de estándares de calidad del servicio hospitalario.

La descripción de la organización del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (trabajo social, Psicología, fisioterapia, Nutrición y Dietoterapia) comprende todas aquellas actividades asistenciales y de apoyo encaminadas a brindar la cartera de servicios desde el momento en que el usuario llega al servicio hasta la recuperación inmediata y mediata.

El Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia, Nutrición y Dietoterapia) debe tener una configuración tal que permita cumplir con los objetivos y metas para la cual ha sido creada según el nivel correspondiente de complejidad. Debe cumplir con los mínimos requeridos para equipamiento y disminuir el riesgo de infecciones nosocomiales, accidentes y permitir el expedito flujo y estancia de usuarios, equipo de

salud y familiares. Debe disponerse de espacio para asistencia, equipos, capacitación y espacios administrativos y de gestión.

En el caso de los servicios de psicología y fisioterapia su implementación debe ser propuesta y priorizada de acuerdo al planeamiento hospitalario, previo análisis de oferta y demanda, indicadores de producción, población, accesos, perfil epidemiológico y patológico y otros aspectos que deben ser aprobados por el SEDES correspondiente previo estudio técnico.

Marco Conceptual del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia Nutrición y Dieta Terapia)

La descripción de la organización del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición y Dietoterapia) comprende todas aquellas actividades asistenciales y de apoyo encaminadas a brindar la cartera de servicios desde el momento en que el usuario ingresa al servicio hasta la recuperación inmediata y mediata.

A. Trabajo Social en Hospitalización

Es una disciplina teórico práctica cuya intención es auxiliar a los usuarios, familias y la comunidad en su conjunto con el fin de lograr una clara comprensión de los problemas sociales que conciernen a su salud. Su función es enfocarse en los factores socioeconómicos.

Para tal intención, enfoca su interés en la investigación

de factores económicos y sociales que influyen en el proceso de salud – enfermedad para que al identificarlos, promueva la participación consciente y organizada del individuo dentro de su grupo social para contribuir a mejorar su nivel de salud.

El proceso de salud enfermedad es complejo, por lo que hace necesario su abordaje multidisciplinario que, aplicando sus técnicas metodológicas, participan conjuntamente en la investigación y manejo de los factores que intervienen en el proceso antes mencionado.

Dentro de estas disciplinas, el trabajo social tiene un lugar definido para aplicar sus acciones en la atención médica integral.

B. Psicología clínica *

El modelo Bio-psico-social surge, por qué no es posible explicar todos los comportamientos del individuo desde un modelo centrado en la biología del organismo. Este hecho, que es perfectamente reconocido en todos los modelos conductuales anteriores, se obvia en la clínica debido a la consideración de que el sujeto es un enfermo, un sujeto no saludable, el cual necesita ser mejorado para retornar y adaptarse a su vida cotidiana. El modelo clínico cognitivo-conductual supone que el organismo se desarrolla biológica y psicológicamente, que aprende de su experiencia con el medio y que además integra y organiza esta experiencia de una determinada manera, hasta el punto de que se comporta como si se tratara de un individuo distinto conforme va pasando el tiempo, moldeado por su ecosistema.

Con este planteamiento, los psicólogos clínicos, mediante el modelo cognitivo-conductual, intentaron explicar y modificar el comportamiento no saludable de aquellos usuarios que demandan este servicio. Es evidente que los aspectos biológico y psicológico están perfectamente contemplados en este modelo, en cuanto que los aspectos fisiológicos, motores y cognitivos, se tienen en cuenta desde una perspectiva psicológica que lo integra.

El objeto de estudio en la psicología clínica y la psicología de la salud

Debe tomarse en cuenta que el comportamiento y el tipo de demanda de un individuo que solicita

ayuda, que se reconoce como enfermo, es producida en una situación especial, la situación clínica. El modelo que pudiera ser útil para explicar y/o modificar su comportamiento es un modelo centrado en la persona, donde la "situación estimuladora" o el ecosistema es solo una pantalla ante la que el sujeto tiene que reaccionar. La situación clínica no interviene con el comportamiento general de los individuos (que es lo que nos está interesando cuando estudiamos la salud) sino solo de aquellos que reconocen que su comportamiento no es saludable, que quieren modificar su propia conducta y no el ecosistema.

El modelo cognitivo conductual en la Psicología clínica plantea la modificación del individuo que desea terapia, que la explicación del comportamiento más allá del imperativo de modificarlo. El estudio del ambiente y de las condiciones sociales en las que vive un individuo, sus características personales y su interacción con el ecosistema, permite explicar el comportamiento en cuanto a su génesis permitiendo dilucidar cuales son las condiciones del ecosistema que facilitan en determinados sujetos la aparición de conductas mórbidas.

La Psicología Clínica estudia la génesis de los problemas o de la enfermedad, pero al contrario de la Psicología de la salud, el interés del terapeuta por la génesis no va más allá del intento de satisfacer la curiosidad. El objetivo de la psicología clínica es conocer las variables que mantienen el problema, cómo reacciona el usuario ante la consideración de que tiene problemas, y cómo reacciona el entorno al identificar tales problemas en el usuario en cuestión. El objetivo del psicólogo clínico es "restaurar" al usuario, dejarle en las condiciones necesarias para que él, por sí mismo, pueda adaptarse, autocontrolarse, en un ecosistema que quizás sea facilitador de conductas desadaptadas.

La Psicología de la Salud tiene como objetivo de estudio la Salud, donde el tipo de intervención es la prevención, que el tipo de manifestaciones que presente el problema que se quiere prevenir no es exclusivamente relevante, porque se estudia a los sujetos cuando están saludables y en la medida que se asume el modelo bio-psico-social se entiende que los eventos precursores no tienen por qué estar

relacionados con el tipo de manifestaciones del problema) y, finalmente, el objetivo directo de la intervención es tanto el organismo en su aspecto biológico (vacunación) como el psicológico (adherencia al tratamiento) como socio-ambiental (cloración del agua, desratización de una zona), considerándose que las acciones sinérgicas en los distintos sistemas son las que efectivamente tienen éxito.

C. Fisioterapia *

La Fisioterapia proporciona servicios a las personas y poblaciones con el fin de desarrollar, mantener y restaurar el máximo movimiento y la habilidad funcional a lo largo de todo el ciclo de la vida (14ª Reunión de la WCPT). La Fisioterapia incluye la provisión de servicios en circunstancias donde el movimiento y la función son amenazadas por el proceso de envejecimiento, por lesión o por enfermedad.

En este sentido, hace especial referencia a la intervención de la fisioterapia no sólo nivel individual, sino que en los planos familiar y comunitario, y a lo largo del ciclo vital de la persona.

El hecho de que existan diferencias substanciales entre los dos niveles asistenciales y, de igual forma, entre la Fisioterapia de Atención Primaria, caracterizada por la atención integral y continua del usuario y la Fisioterapia de Atención Especializada, que presta una atención puntual o vertical en un periodo de tiempo acotado, no debe suponer que ambos niveles trabajen de forma aislada y hermética (Fernández et al, 1997). Muy al contrario, para asegurar a las personas una atención fisioterápica de calidad con un uso óptimo y racional de los recursos, es necesaria una adecuada definición de los criterios de organización de servicios a prestar por la Fisioterapia en cada nivel asistencial.

La atención domiciliaria sanitaria debe integrarse a la atención domiciliaria. En la política SAFCI, implica dotar a ésta de los elementos que son producto del cambio en el paradigma filosófico surgido en la Atención Primaria: la promoción de la salud, la educación, la familia como pilar básico en el proceso salud-enfermedad o la accesibilidad, entre otros. De esta forma, la atención en el domicilio pasa a

ser una de las funciones básicas de los miembros del equipo de salud, pues la realización práctica de la continuidad en la asistencia no es posible sin contemplar el ámbito domiciliario.

La atención domiciliaria es el medio por el cual los recursos sanitarios se desplazan momentáneamente al domicilio de la persona para resolver un problema de salud puntual, cuya gravedad le incapacita transitoriamente a acudir a un centro sanitario para recibir atención. Sin embargo, la atención programada suele conllevar la realización de visitas continuadas en el tiempo, con mayor o menor frecuencia y de una forma planificada con anterioridad.

D. Nutrición y Dieta Terapia

Un estado nutricional adecuado es básico tanto para mantener la salud como para recuperarla, a nivel de los hospitales, las alteraciones del estado nutricional del usuario se han relacionado con una incidencia elevada de complicaciones, especialmente postquirúrgicas, prolongación de las estancias hospitalarias y un aumento en el costo de gastos de salud. La evaluación del estado nutricional, que integre los indicadores antropométricos, bioquímicos y clínicos de los usuarios hospitalizados, es básica para efectuar el diagnóstico nutricional y la prescripción del tratamiento dietético.

Desnutrición en Hospitalización

La desnutrición en usuarios hospitalizados es causada por un conjunto de factores, entre ellos la dieta insuficiente y/o inadecuada. Dimensionar la influencia de la dieta hospitalaria y de los demás factores que contribuyen para la desnutrición del usuario hospitalizado podrá contribuir para establecer un planteamiento de la intervención nutricional.

La implementación de prácticas que evalúen el estado nutricional y lo controlen durante la hospitalización internación y en el acompañamiento de usuarios, pasó a ser una recomendación para reducción de morbimortalidad y de costos en la hospitalización.

Las causas de la inadecuación del cuidado nutricional en hospitales son variadas y muchos usuarios están desnutridos en la hospitalización y presentan dietas

inadecuadas. Numerosos factores contribuyen para esta inadecuación nutricional, como la falta de atención dietoterápica individualizada y dificultades operacionales operativas relacionadas al servicio de la alimentación.

La terapia nutricional adecuada es un factor esencial para el mantenimiento de un estado nutricional satisfactorio y debería ser práctica rutinaria en usuarios hospitalizados

En ese contexto descrito el rol del profesional en nutrición es determinante para ofrecer un servicio de calidad en hospitalización.

14.1. Funciones generales del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición y dieta terapia)

Es la unidad orgánica encargada de brindar atención integral en salud comprendida como salud nutricional del usuario, actuando sobre los factores sociales que determinan la salud del usuario, aplicando fisioterapia, así como del diagnóstico y tratamiento psicológico de los mismos; esta unidad orgánica depende de la Dirección y tiene asignados las siguientes funciones:

A. Funciones Generales de Trabajo Social:

- a) Realizar el diagnóstico social de los usuarios en consulta externa, hospitalización y emergencia de forma integral.
- b) Realizar el estudio y la evaluación técnica para hacer la calificación de la situación socio - económica del usuario en hospitalización y emergencia en el ámbito familiar y comunitario.
- c) Estimular, orientar y monitorear la investigación, en el campo de su competencia, así como apoyar la docencia, en el marco de los convenios correspondientes.
- d) Programar y evaluar el servicio social del hospital tomando en cuenta el horario establecido en consulta externa y Hospitalización, para el cumplimiento de los objetivos del Hospital.
- e) Registrar y Archivar las referencias y contrareferencias de los usuarios

B. Funciones Generales de Psicología:

- a) Brindar atención psicológica a los usuarios que la requirieran y/o usuarios trasferidos de otros servicios o entidades.
- b) Prevenir riesgos y daños, promover su salud y recuperar y rehabilitar psicológicamente al usuario.
- c) Proponer, ejecutar y evaluar los protocolos y procedimientos de atención psicológica, orientados a brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad.
- d) Estimular, orientar y monitorear la investigación, en el campo de su competencia, así como apoyar la docencia, en el marco de los convenios correspondientes.
- e) Realizar actividades de prevención promoción de salud psicosocial intra y extrahospitalarios en coordinación con la comunidad organizada.
- f) Asumir la responsabilidad y coordinación en relación con las actividades docentes y los programas de internado, incluyendo la supervisión y evaluación de los internos de psicología.
- g) Lograr orientaciones y cambios de conducta que satisfagan a los usuarios y sus grupos de origen y/o referencia socio-cultural.
- h) Programar y evaluar la prestación del servicio de psicología, para el cumplimiento de los objetivos y metas del hospital.

C. Funciones Generales de Fisioterapia:

- a) Promover hábitos de vida saludables entre la población, sobre todo con especial hincapié en la actividad física, la higiene postural y respiratoria, mediante la educación sanitaria individual y colectiva.
- b) Llevar a cabo actividades de prevención de lesiones o de enfermedades relacionadas con la actividad profesional o deportiva, con el momento del ciclo vital de la persona (infancia, niñez, pubertad, adolescencia, juventud, adulto y adulto mayor), con especificidades de género o con patologías cardiorrespiratorias, reumatológicas, traumatológicas y circulatorias.
- c) Aplicar métodos y técnicas de fisioterapia

(siempre a través de profesionales calificados) para recuperar las capacidades motrices y funcionales de las personas que estén disminuidas ya sea de forma temporal o permanente por una lesión o enfermedad

d) El cuidado y atención profesional de personas con deficiencias y discapacidades para restablecer su capacidad funcional y prevenir posibles complicaciones.

e) Prestar apoyo y acompañar a la persona que ha sufrido una lesión o enfermedad así como a su entorno socio-familiar para que disponga de una información fiable y contrastada ante el manejo de la nueva situación en que se encuentra.

D. Funciones Generales de Nutrición y Dieto Terapia:

a) Recuperar y promover la salud nutricional del usuario en el ámbito familiar y estudiar los factores sociales que favorecen y/o interfieren en la salud nutricional del usuario.

b) Planificar, administrar, organizar y supervisar la producción de la alimentación, desde la recepción, almacenamiento, preparación y distribución de la alimentación.

c) Brindar la orientación técnica para la adecuada preparación, conservación y distribución de los alimentos y dietas especiales, como soporte al proceso de tratamiento y recuperación de los usuarios Hospitalizados y de acuerdo a las normas de bioseguridad.

d) Programar y controlar el servicio de alimentación a los usuarios hospitalizados según las indicaciones del médico tratante, y lo prescrito en el Expediente Clínico respectivo.

e) Supervisar y controlar la cantidad y calidad organoléptica de los víveres frescos y secos así como las condiciones de su almacenamiento.

f) Asegurar el suministro de las raciones alimenticias a los usuarios y efectuar la evaluación del contenido nutricional y otras especificaciones de la alimentación, a fin de cubrir las necesidades nutricionales de los usuarios y del personal según las normas vigentes.

g) Estimular, orientar y monitorear la investigación, en

el campo de su competencia, así como apoyar la docencia, en el marco de los convenios correspondiente.

h) Asegurar el cumplimiento de las Normas de Bioseguridad correspondientes.

i) Velar por la seguridad y uso adecuado de los equipos, material y utensilios de cocina y vajilla, así como por su mantenimiento preventivo y recuperativo.

j) Brindar alimentación nutritiva de alta calidad en óptimas condiciones higiénicas y organolépticas a los usuarios, según su dieta prescrita.

k) Planificar intervenciones interdisciplinarias continuas de atención al usuario, para integrar la atención nutricional con otras áreas disciplinarias.

l) Brindar a los usuarios y/o familiares, Educación Alimentaria Nutricional sobre hábitos saludables de acuerdo a las etapas de la vida.

m) Realizar seguimiento y control a niño con desnutrición en sus diferentes grados (hospitalizados y de consulta externa)

14.2. Cartera del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición y dieto terapia)

A. Trabajo Social

CARTERA DE SERVICIOS
Estudio socio económico y ficha social de los usuarios que demanden atención
Programas educativos en salud, prevención y promoción
Investigación social y evaluación socio económica
Gestión y seguimiento de referencia asistida y contrareferencia
Gestión de turnos de atención y exámenes complementarios en casos especiales
Ubicación de familiares, visitas domiciliarias, seguimiento de casos especiales
Atención a víctimas de violencia intrafamiliar, sexual, maltrato y otros
Apoyo en crisis
Gestión con grupos formales y no formales
Gestión de apoyo personas con capacidades diferentes

B. Psicología *

CARTERA DE SERVICIOS
Programas educativos en salud, prevención y promoción en forma conjunta con trabajo social
Investigación y evaluación psicológica
Apoyo en casos de referencia y contrareferencia
Ubicación de familiares, visitas domiciliarias, seguimiento de casos especiales
Atención a víctimas de violencia intrafamiliar, sexual, maltrato y otros
Apoyo en crisis
Trabajo con personas con capacidades diferentes y otros grupos formales e informales
Trabajo con grupos formales e informales
Psicoterapia individual
Psicoterapia grupal
Intervención psicosocial de grupo
Actividad comunitaria en Salud Mental

C. Fisioterapia *

CARTERA DE SERVICIOS
KINESIOTERAPIA RESPIRATORIA
Ejercicios respiratorios
Drenaje bronquial
Aspiración de secreciones
Evaluación funcional
Entrenamiento para función pulmonar
KINESIOTERAPIA MOTRIZ
Evaluación articular y muscular
Reeducación motriz
Reeducación de la marcha
Liberación articular
Reeducación neuromuscular entrenamiento ergometrico
FISIOTERAPIA
Ultrasonido
Onda corta
Luz infrarroja y compresas
Terapia combinada
Electro analgesia
Electroestimulación

*La presencia de este servicio dependerá del estudio previo de oferta y demanda del dimensionamiento del planeamiento hospitalario aprobado por SEDES

D. Nutrición y dietoterapia

CARTERA DE SERVICIOS
Raciones entregadas
Formulas lácteas /
Alimentación enteral
Evaluación nutricional en consulta externa e internación
Tratamiento y seguimiento en casos de desnutrición
AIEPI Nut
Grupos de soporte metabólico y nutricional
Cursos y talleres de capacitación en alimentación y nutrición clínica para personal de servicios de alimentación, lactarios y centrales de mezclas de nutrición.

14.3. Normas de organización y funcionamiento del servicio de apoyo y orientación al usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición y Dietoterapia)

El descriptor de cargos, el manual de funciones y de procedimientos son instrumentos normativos que describe los cargos, las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo, desarrolladas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de cada institución, así como en base a los requerimientos de cargos considerados en el Reglamento General de Hospitales.

La planificación del servicio de apoyo y orientación al usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia, Nutrición y dietoterapia) debe ser un proceso integral donde se de una participación a todos los implicados técnicos, sociales y administrativos. Este proceso deberá identificar las prioridades, actuar y evaluar los resultados obtenidos. Se deberá tener siempre presente los objetivos inmediatos y a largo plazo.

La descripción de la organización del servicio de apoyo y orientación al usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición y dietoterapia) comprende todas aquellas actividades asistenciales y de apoyo encaminadas a lograr la prestación de la cartera de servicios desde el momento en que el usuario ingresa al servicio hasta la recuperación inmediata y mediata.

A. Normas de organización y funcionamiento del Servicio

NORMAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	
GENERAL	ESPECIFICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento general de Hospitales • Estatuto orgánico • Reglamento interno de personal • Manual orgánico funcional • Manual de procesos y procedimientos • Programa Operativo Anual • Manual de Calidad • Ley 1178 y Normas Conexas • Norma de atención del VIH/SIDA RM 1191 • Guía de Antirretrovirales 	<ul style="list-style-type: none"> • Guías clínicas de Trabajo Social • Guías Clínicas de Atención de Psicología. • Guías clínicas de Fisioterapia • Guías clínicas de Nutrición

B. Estructura de organización del Servicio

ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN	
ORGANOS	CARGOS
Órgano de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Hospital
Órgano de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Auditor Interno
Órgano de Asesoramiento	<ul style="list-style-type: none"> • Comités técnicos
Órgano de Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Sub director_ del departamento Administrativo • Responsable de unidades de administración y finanzas, estadística e informática
Órgano de Línea (Operativo)	<ul style="list-style-type: none"> • Sub director del departamento Médico Asistencial Jefe de Unidad de consulta externa, hospitalización, Diagnóstico y tratamiento, emergencias, enfermería, apoyo al usuario, odontología. • Trabajo Social • Psicóloga clínica • Fisioterapeuta • Nutricionista y dieto terapia

C. Recursos Humanos esenciales del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición)

RECURSOS HUMANOS
CARGOS
Trabajo Social
Psicólogo clínico
Psicólogo clínico
Nutricionista

(*) El cálculo de personal se realizará tomando en cuenta los siguientes cuatro criterios:

1. Cantidad (N°) de camas/Capacidad instalada
2. Demanda/población
3. Producción de los servicios del Hospital de Segundo Nivel
4. Perfil epidemiológico.

14.4. Descriptores de Cargos del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición)

La descripción de los Cargos se realiza siguiendo la metodología de “Gestión por competencias en Recursos Humanos” este es un enfoque integral, para la administración, dirección y desarrollo de las personas de una organización, que se basa en la identificación y desarrollo de las conductas necesarias para el desempeño eficaz en los puestos de trabajo.

Entendiendo por desempeño eficaz el uso óptimo de los recursos y cumplimiento de objetivos y metas organizacionales.

El Manual de Cargos por Competencias enumerar las tareas o atribuciones que conforman los diferentes cargo y que lo diferencian de los demás cargos que existen en el Hospital; es la enumeración detallada de las atribuciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las atribuciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace).

14.4.1. Cargo: Trabajador (a) social

TÍTULO DEL CARGO:	Trabajador (a) social	Código:	
CATEGORÍA/NIVEL:	Linea		
UBICACIÓN ORGANIZACIONAL:	Operativa: · Consulta Externa · Urgencias y Emergencias · Hospitalización	Órgano:	Linea
UBICACIÓN GEOGRÁFICA:	Departamento que corresponda		
RANGO SALARIAL:	*		

* La escala salarial será establecida de acuerdo a la normativa vigente

DEPENDENCIA	
Jerárquica	Funcional
Dirección del Hospital Sub dirección Departamento médico asistencial	Sub dirección Departamento médico asistencial Responsable unidad de apoyo

SUPERVISIÓN	
Jerárquica	Funcional
Pasantes, estudiantes de trabajo social*	Pasantes, estudiantes de trabajo social*
	* si existieran

OBJETIVO DEL CARGO
Satisfacer las necesidades del usuario internado y de consulta ambulatoria coadyuvando procesos administrativos, mediante una intervención social que incluye: Investigación, Consejería, seguimiento, acompañamiento y asistencia social.

PERFIL DEL CARGO	
Relaciones	
Formacion académica	Experiencia laboral general
Título en Provisión Nacional de licenciado (a) en trabajo social.	Mínimo 2 años de experiencia laboral general en el área de servicio social.
Cursos/Post grado/otros	Experiencia laboral específica
	1 año de experiencia laboral específica en el área de salud

No	Conocimientos adicionales para ejercer el cargo	
1)	Conocimiento básico en ofimática	
2)	Manejo de Internet.	
3)	Código de Seguridad Social, su reglamento, disposiciones conexas y complementarias.	
4)	Conocimientos en atención al público y relaciones públicas.	
5)	Conocimiento del idioma originario de la región donde trabaje (deseable)	
6)	Conocimiento de la Política SAFCI	
7)	Conocimiento de leyes y normas en salud	
PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS		
Competencias Genéricas	Sub-competencias	Conducta asociada
LIDERAZGO	Desarrollo Profesional	Demostrar la capacidad durante su ejercicio profesional en el cargo
	Gestión de Personas	Tiene la capacidad de intervenir con usuarios, familiares o personal de la institución para que, en función del análisis realizado, se tomen las acciones pertinentes para mejorar la situación inicial del usuario
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	Planificación y organización	Elaboración, aprobación y cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA)
	Gestión de Prioridades	Durante la internación del usuario se tiene conocimiento de una atención inmediata es a esta a la que se debe dar prioridad.
AGILIDAD INTERPERSONAL	Capacidad de Comunicación	Informa de manera oportuna sobre las instrucciones e información para que los usuarios y sus familias sean atendidos con calidez y calidad.
	Capacidad de Aprendizaje	Predisposición para asistir a cursos, talleres y otros, para su actualización profesional
AGILIDAD ORGANIZACIONAL	Gestión de Cambios	Apoya en la comunicación oportuna a usuarios y familiares sobre los cambios de los diferentes servicios
	Foco en el usuario cliente	Atiende y deriva oportunamente las quejas y reclamos de los usuarios y familiares atendidos en la institución
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Orientación a la acción	Intervenir inmediatamente ante los requerimientos, necesidades o demandas de los usuarios y/o familiares respecto al servicio.
	Solución de Problemas	Evalúa la situación, investiga la causalidad, formula alternativas de solución para definir las medidas y conductas a seguir con el Jefe de hospitalización
	Capacidad Técnica Funcional	Cumple funciones de Investigación, Consejería, seguimiento, acompañamiento y asistencia social y otras que sean necesarias en la intervención social con usuarios y familiares.
	Gestión de Sistemas	Registra en el expediente clínico en la hoja de reporte de trabajo social, datos del usuario y la intervención social realizada
TRABAJO EN EQUIPO	Creatividad	Implementa programas de prevención con creatividad, utilizando material de apoyo en los cursos y en otras situaciones emergentes en la intervención trabajo social
	Equilibrio Emocional	Atiende casos muy delicados y situaciones extremas. Debe la objetividad y confidencialidad.
	Negociación	Negocia con personal de hospitalización las necesidades o demandas del usuario o su familia y en situaciones que se requiera en la intervención

14.4.2. Cargo: Psicólogo (a) clínico

TÍTULO DEL CARGO:	Psicólogo (a) clínico (a)	Código:	
CATEGORÍA/NIVEL:	Linea		
UBICACIÓN ORGANIZACIONAL:	Operativa: · Consulta Externa · Urgencias y Emergencias · Hospitalización	Órgano:	Línea
UBICACIÓN GEOGRÁFICA:	Departamento que corresponda		
RANGO SALARIAL:	*		

* La escala salarial será establecida de acuerdo a la normativa vigente

DEPENDENCIA		SUPERVISIÓN	
Jerárquica	Funcional	Jerárquica	Funcional
Dirección del Hospital Sub dirección Departamento médico asistencial	Sub dirección Departamento médico asistencial Responsable unidad de apoyo al paciente	Pasantes, estudiantes de psicología	Pasantes, estudiantes de psicología*

* si existieran

OBJETIVO DEL CARGO
Brindar atención psicológica con calidad y calidez, a los usuarios que requieran su servicio, evaluando y diagnosticando con la finalidad de realizar una atención integral al usuario.
PERFIL DEL CARGO

Relaciones	
Formacion académica	Experiencia laboral general
Título en Provisión Nacional de licenciado (a) en psicología.	Mínimo 2 años de experiencia laboral general en el área de trabajo.
Cursos/Post grado/otros	Experiencia laboral específica
Especialización en psicología clínica deseable	1 año de experiencia laboral especifica en entidades salud

No	Conocimientos adicionales para ejercer el cargo	
1)	Conocimiento básico en ofimática	
2)	Manejo de Internet.	
3)	Código de Seguridad Social, su reglamento, disposiciones conexas y complementarias.	
4)	Conocimientos en atención al público y relaciones públicas.	
5)	Conocimiento del idioma originario de la región donde trabaje (deseable)	
6)	Conocimiento de la Política SAFCI	
PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS		
Competencias Genéricas	Sub-competencias	Conducta asociada
LIDERAZGO	Desarrollo Profesional	Demostrar la capacidad durante su ejercicio profesional en el cargo
	Gestión de Personas	Apoyo a la familia del usuario hospitalizado. Orienta e informa a la familia y al usuario sobre el proceso de salud - enfermedad y adherencia a los tratamientos y en caso de conductas de riesgo en algunos usuarios.
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	Planificación y organización	Elaboración, aprobación y cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA)
	Gestión de Prioridades	Definir la prioridad de atención al usuario cliente en función a la urgencia definida por valoración clínica
AGILIDAD INTERPERSONAL	Capacidad de Comunicación	Escucha, retroalimenta, presentación de información.
	Capacidad de Aprendizaje	Predisposición para asistir a cursos, talleres y otros, para su actualización profesional
AGILIDAD ORGANIZACIONAL	Gestión de Cambios	Facilita la adecuación al cambio.
	Foco en el usuario cliente	Resolución de cuadros clínicos según registro de evolución y evaluación de médico tratante que derivó el caso.
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Orientación a la acción	Intervenir inmediatamente ante los requerimientos, necesidades o demandas de los usuarios y/o familiares respecto al servicio.
	Solución de Problemas	Según cuadro clínico del usuario, formula alternativas de solución para definir las medidas y conductas a seguir con el Jefe Médico
	Capacidad Técnica Funcional	Atención de usuarios a partir de las interconsultas realizadas por los médicos especialistas, valoración en visita médica y usuarios derivados por trabajo social
TRABAJO EN EQUIPO	Gestión de Sistemas	Maneja todo el registro de información y evolución de usuarios referidos a su área de trabajo.
	Creatividad	Buscar estrategias de intervención, gestionar material para actividades, y/o espacios cuando no cuenta con ellos.
	Equilibrio Emocional	Atención al usuario hospitalizado es sobrellevar la situación de atención ya que es una persona que llega con niveles de angustia, ansiedad y estrés elevados.
	Negociación	Coordinar con el equipo de salud y otros servicios, familiares de los usuarios para el beneficio de los mismos

14.4.3. Cargo: Fisioterapeuta

TÍTULO DEL CARGO:	Fisioterapeuta	Código:	
CATEGORÍA/NIVEL:	Linea		
UBICACIÓN ORGANIZACIONAL:	Operativa: · Consulta Externa · Urgencias y Emergencias · Hospitalización	Órgano:	Linea
UBICACIÓN GEOGRÁFICA:	Departamento que corresponda		
RANGO SALARIAL:	*		

* La escala salarial será establecida de acuerdo a la normativa vigente

DEPENDENCIA		SUPERVISIÓN	
Jerárquica	Funcional	Jerárquica	Funcional
Dirección del Hospital Sub dirección Departamento médico asistencial	Sub dirección Departamento médico asistencial Responsable unidad de apoyo al paciente	Pasantes, estudiantes de fisioterapia y kinesiología*	Pasantes, estudiantes de fisioterapia y kinesiología*

* si existieran

OBJETIVO DEL CARGO
Brindar atención en fisioterapia, kinesiología y rehabilitación del usuario, con el fin de desarrollar actividades para mantener y restaurar el máximo movimiento y la habilidad funcional a lo largo de todo el ciclo de vida.

FUNCIONES	
No	Descripción
1)	Prestar asistencia fisioterapéutica en el Hospital
2)	Prestar atención domiciliar programada a usuarios con dificultades de accesibilidad, para adiestrar a a familia en el manejo de dichos usuarios
3)	Captación, control y seguimiento de la población sana o con patologías crónicas, atendiendo especialmente a grupos de riesgo, reforzando aspectos de educación para la salud.
4)	Registrar historias o fichas de fisioterapia, estadísticas, hojas de actividad, etc.
5)	Compartir con otros profesionales tareas de recuperación e integración social.
6)	Facilitar valoraciones clínicas al personal responsable de la situación de baja/alta laboral.
7)	Colaborar en actividades individuales y grupales de educación para la salud.
8)	Todas aquellas funciones que le sean encomendadas acordes a su captación, titulación y legislación vigente.

PERFIL DEL CARGO

Relaciones

Formación académica	Experiencia laboral
Título en Provisión Nacional de licenciatura en Fisioterapia y Kinesiología	Mínimo 2 años de experiencia laboral general en el área de fisioterapia.
Cursos/Post Grado/Otros	Experiencia Laboral Específica
	1 año de experiencia laboral específico en entidades de salud

No	Conocimientos adicionales para ejercer el cargo
1)	Conocimiento básico en ofimática
2)	Manejo de Internet.
3)	Código de Seguridad Social, su reglamento, disposiciones conexas y complementarias.
4)	Conocimientos en atención al público y relaciones públicas.
5)	Conocimiento del idioma originario de la región donde trabaje (deseable)
6)	Conocimiento de la Política SAFCI

PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS

Competencias Genéricas	Sub-competencias	Conducta asociada
LIDERAZGO	Desarrollo Profesional	Demostrar la capacidad durante su ejercicio profesional en el cargo
	Gestión de Personas	Tiene la capacidad de intervenir con usuarios, familiares o personal de la institución para que, en función del análisis realizado, se tomen las acciones pertinentes para mejorar la situación inicial del usuario
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	Planificación y organización	Elaboración, aprobación y cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA)
	Gestión de Prioridades	Se da prioridad a la atención de usuarios que requieren la especialidad y están hospitalizados.
AGILIDAD INTERPERSONAL	Capacidad de Comunicación	Informa de manera oportuna sobre instrucciones e información para que los usuarios y sus familiares puedan contribuir a la recuperación de la salud.
	Capacidad de Aprendizaje	Predisposición para asistir a cursos, talleres y otros, para su actualización profesional
AGILIDAD ORGANIZACIONAL	Gestión de Cambios	Apoya en la comunicación oportuna a usuarios y familiares sobre los cambios en la atención del servicio.
	Foco en el usuario cliente	Atiende y deriva oportunamente las quejas y reclamos de los usuarios y familiares atendidos por el servicio.
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Orientación a la acción	Intervenir inmediatamente ante los requerimientos, necesidades o demandas de los usuarios y/o familiares respecto al servicio.
	Solución de Problemas	Según cuadro clínico del usuario, formula alternativas de solución para definir las medidas y conductas a seguir con el Jefe Medico
	Capacidad Técnica Funcional	Evalúa la situación, investiga la causalidad, formula alternativas de solución para definir las medidas y conductas a seguir en casos que se requieran en el servicio.
	Gestión de Sistemas	Gestión de información y evolución de usuarios referidos a su área de trabajo

PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS		
Competencias Genéricas	Sub-competencias	Conducta asociada
TRABAJO EN EQUIPO	Creatividad	Apoya en la implementación de los programas de prevención, con información vinculada a su Area
	Equilibrio Emocional	Atiende casos muy delicados y situaciones extremas. Debe mantener la objetividad y confidencialidad en estos casos
	Negociación	Coordinar con el equipo de salud y otros servicios, familiares de los usuarios para el beneficio de los mismos

14.4.4. Cargo: Nutricionista

TÍTULO DEL CARGO:	Nutricionista	Código:	
--------------------------	---------------	----------------	--

CATEGORÍA/NIVEL:	Línea
-------------------------	-------

UBICACIÓN ORGANIZACIONAL:	Operativa: · Consulta Externa · Urgencias y Emergencias · Hospitalización	Órgano:	Línea
----------------------------------	--	----------------	-------

UBICACIÓN GEOGRÁFICA:	Departamento que corresponda
------------------------------	------------------------------

RANGO SALARIAL:	*
------------------------	---

* La escala salarial será establecida de acuerdo a la normativa vigente

DEPENDENCIA	
Jerárquica	Funcional
Dirección del Hospital Sub dirección Departamento médico asistencial	Sub dirección Departamento médico asistencial Responsable unidad de apoyo al paciente

SUPERVISIÓN	
Jerárquica	Funcional
Pasantes, estudiantes de nutricional* Trabajadores polivalentes	Pasantes, estudiantes de nutricional* Trabajadores polivalentes
* si existieran	

OBJETIVO DEL CARGO

Brindar atención integral en nutrición en área ambulatoria y hospitalización y en comunidad de forma integral con otros servicios del hospital

PERFIL DEL CARGO

Relaciones	
Formacion académica	Experiencia laboral general
Licenciatura en Nutrición y Dietética	Mínimo 2 años de experiencia laboral general en el área de trabajo.
Cursos/Post grado/otros	Experiencia laboral específica
Especialidad en Nutrición Clínica (deseable)	1 años de experiencia en Nutrición en área hospitalaria.

No	Conocimientos adicionales para ejercer el cargo
1)	Conocimiento básico en ofimática.
2)	Manejo de Internet.
3)	Código de Seguridad Social, su reglamento, disposiciones conexas y complementarias.
4)	Conocimientos en atención al público y relaciones públicas.
5)	Conocimiento del idioma originario de la región donde trabaje (deseable)
6)	Conocimiento de la Política SAFCI.
7)	Conocimiento de normas y leyes en salud.

PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS		
Competencias Genéricas	Sub-competencias	Conducta asociada
LIDERAZGO	Desarrollo Profesional	Demostrar la capacidad durante su ejercicio profesional en el cargo
	Gestión de Personas	Elabora esquemas de alimentación que deben llegar adecuadamente al usuario.
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	Planificación y organización	Elaboración, aprobación y cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA)
	Gestión de Prioridades	Se da prioridad a la atención de usuarios que requieren la especialidad y están hospitalizados Incluir atención de usuarios no incluidos en planillas de alimentación o usuarios con patologías particulares (ej. diabetes)
AGILIDAD INTERPERSONAL	Capacidad de Comunicación	Instruir por escrito al Auxiliar de cocina la elaboración de dietas de los usuarios, de acuerdo a prescripción médico De no dar cumplimiento el Auxiliar de cocina, Debera se capacitada
	Capacidad de Aprendizaje	Predisposición para asistir a cursos, talleres y otros, para su actualización profesional
AGILIDAD ORGANIZACIONAL	Gestión de Cambios	Apoya en la comunicación oportuna a usuarios y familiares sobre los cambios en la atención del servicio
	Foco en el usuario cliente	Atiende y deriva oportunamente las quejas y reclamos de los usuarios y familiares atendidos por el servicio
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Orientación a la acción	Intervenir inmediatamente ante los requerimientos, necesidades o demandas de los usuarios y/o familiares respecto al servicio.
	Solución de Problemas	Evalúa la situación, investiga la causalidad, formula alternativas de solución para definir las medidas y conductas a seguir en casos que se requieran en el servicio.
	Capacidad Técnica Funcional	Coordinar con el equipo de salud la preparación y el cumplimiento de las dietas nutricionales para los usuarios internados.
	Gestión de Sistemas	Gestión de información y evolución de usuarios referidos a su área de trabajo
TRABAJO EN EQUIPO	Creatividad	Apoya en la implementación de los programas de prevención, con información vinculada a su Área
	Equilibrio Emocional	Atiende casos muy delicados y situaciones extremas. Debe mantener la objetividad
	Negociación	Coordinar con el equipo de salud y otros servicios, familiares de los usuarios para el beneficio de los mismos

14.5. Manual de Funciones del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición)

14.5.1. Funciones: Trabajador (a) Social

TÍTULO DEL CARGO:

Trabajador (a) Social

Código:

OBJETIVO DEL CARGO

Satisfacer las necesidades del usuario internado y coadyuvar procesos administrativos, mediante una intervención social que incluye: Investigación, Consejería, seguimiento, acompañamiento y asistencia social

FUNCIONES

N°	Descripción
1)	Realiza el estudio socio económico de los usuarios que demanden atención y cuya situación social sea una limitante para acceder a los servicios de salud requeridos
2)	Contribuye para que el derecho a la salud sea una realidad, facilitando el acceso de la población a servicios de salud, procurando brindar atención oportuna, eficaz y eficiente que permita su recuperación
3)	Motiva la participación activa del usuario, familia y comunidad en el proceso de recuperación de la salud a través de programas educativos
4)	Mobiliza recursos intra y extra institucionales que hagan efectivo el tratamiento requerido.
5)	Realiza la investigación social como base para el diagnóstico de cualquier situación sobre la que se interviene, sea esta individual o de grupos sociales
6)	Asegura que todo enfermo o minusválido físico o mental pueda lograr el uso máximo de su potencialidad

Participa del Comité Técnico Médico y otros a las que fuera convocada.

Participa en reuniones de Junta Médica, bajo el concepto de manejo integral del usuario.

Forma parte del equipo de salud responsable por el tratamiento bio-psico-social del usuario a objeto de brindar una atención integral y mejorar su calidad de vida.

Estudia la incidencia de las variables socioeconómicas y culturales en la etiología, la distribución y el desarrollo de los problemas de salud.

Estudia el nivel de aprovechamiento por parte de los usuarios de los servicios de salud, sus programas sus expectativas frente a ellos

Orienta y capacita a la población sobre el uso de los recursos institucionales que puedan contribuir asegurar que los individuos alcancen mejor la calidad de vida.

Realizar todas aquellas funciones que le sean encomendadas acordes a su formación profesional y legislación vigente.

14.5.2. Funciones: Psicólogo (a) Clínico (a)

TÍTULO DEL CARGO:

Psicólogo (a) Clínico (a)

Código:

OBJETIVO DEL CARGO

Brindar atención psicológica con calidad y calidez, a los usuarios que requieran su servicio, evaluando y diagnosticando con la finalidad de realizar una atención integral al usuario.

FUNCIONES

N°	Descripción
1)	Reunir la información relativa a los repertorios conductuales, el funcionamiento cognitivo y el estado emocional de las personas.
2)	Realizar el Diagnóstico clínico, identificando y registrando el problema comportamental, cognitivo, emocional o social, de la persona, grupo o comunidad de que se trate.
3)	Realizar el tratamiento de problemas psicológicos (terapias y psicoterapias. Intervenciones clínicas dirigidas a entender, aliviar y resolver trastornos psicológicos
4)	Iniciar los tratamientos de problemas psicósomáticos
5)	Desarrollar tratamientos de problemas sexuales en los distintos problemas de la sexualidad humana, encaminados a la comprensión y el enriquecimiento de la vida sexual y afectiva de las personas.
6)	Coordinar y valorar las demanda de otros servicios intrahospitalarios de especialidades médicas y quirúrgicas
7)	Realizar programas de intervención psicológica en patologías y procesos médicos (Psicología comunitaria).
8)	Brindar Orientación al usuario y según evolución psicológica derivar a otros profesionales y personas de referencia.
9)	Efectuar acciones de promoción, prevención, diagnósticas y terapéuticas

Participación en el Comité de Análisis de la Información y Gestión
Participación en el Comité de Infecciones Nosocomiales, Residuos Sólidos y Bioseguridad
Participación en el Comité de Enseñanza e Investigación.
Participación en programas de atención integral de adolescentes - Atención a la 3ra edad
Participación en programas de estimulación temprana - Programa de manejo y prevención del estrés (estructuración,
Realizar todas aquellas funciones que le sean encomendadas acordes a su formación profesional y legislación vigente
Realizar todas aquellas funciones que le sean encomendadas acordes a su formación profesional y legislación vigente.

14.5.3. Funciones: Fisioterapeuta

TÍTULO DEL CARGO:	Fisioterapeuta	Codigo:
--------------------------	-----------------------	---------

OBJETIVO DEL CARGO
Brindar atención en fisioterapia, kinesiología y rehabilitación del usuario, con el fin de desarrollar actividades para mantener y restaurar el máximo movimiento y la habilidad funcional a lo largo de todo el ciclo de vida..

FUNCIONES	
Nº	Descripción
1)	Prestar asistencia fisioterapéutica hospitalaria
2)	Prestar atención domiciliaria programada a usuarios con dificultades de accesibilidad, para adiestrar a la familia en el manejo de dichos usuarios
3)	Captar, controlar y hacer seguimiento de la población sana o con patologías crónicas, atendiendo especialmente a grupos de riesgo, reforzando aspectos de educación para la salud.
4)	Registrar historias o fichas de fisioterapia, estadísticas, hojas de actividad,
5)	Compartir con otros profesionales tareas de recuperación e integración social.
6)	Facilitar valoraciones clínicas al personal responsable de la situación de baja/alta laboral.
7)	Coordinar en actividades individuales y grupales de educación para la salud.
8)	Realizar todas aquellas funciones que le sean encomendadas acordes a su formación profesional y legislación vigente.

Otros roles que puede cumplir
Participar del Comité Técnico Médico y otros a las que fuera convocada.Hospitalaria.
Participar en reuniones de Junta Médica, bajo el concepto de manejo integral del usuario.
Formar parte del equipo de salud responsable por el tratamiento físico del usuario a objeto de brindar una atención integral y mejorar su calidad de vida
Orientar y capacitar a la población sobre el uso de los recursos institucionales que puedan contribuir asegurar que los individuos alcancen mejor la calidad de vida.
Participación en programas de estimulación temprana - Programa de manejo y prevención del estrés (estructuración, coordinación, planificación del programa)
Realizar todas aquellas funciones que le sean encomendadas acordes a su formación profesional y legislación vigente

14.5.4. Funciones: Nutricionista

TÍTULO DEL CARGO:

Nutricionista

Codigo:

OBJETIVO DEL CARGO

Brindar atención integral en nutrición en área ambulatoria y hospitalización y en comunidad de forma integral con otros servicios del hospital.

FUNCIONES

N°	Descripción
1)	Planificar, organizar, dirigir y evaluar del servicio y del personal.
2)	Participar en las indicaciones dieto-terapéuticas.
3)	Determina el diagnóstico del estado nutricional del usuario.
4)	Establecer los requerimientos nutricionales y calidad de la alimentación destinada a usuarios.
5)	Determinar factores de corrección de las dietas calórico-proteico según patologías y actividad física.
6)	Realizar evolución del estado nutricional en los casos de déficit nutricional y problemas metabólicos.
7)	Supervisar el cumplimiento de las indicaciones dietoterapéutica del personal a cargo.
8)	Asesorar al equipo médico en relación a terapia de nutrición enteral.
9)	Educar al usuario y cuidador principal respecto a adhesión a dietas terapéutica.
10)	Adecuar la alimentación del usuario según tolerancia y aceptabilidad.
11)	Entregar pautas escritas de indicaciones dietorapéuticas.
12)	Establecer un sistema de control de costos de los alimentos, de dietas y del aseguramiento de la producción de la alimentación corriente y terapéutica a usuarios y al personal.
13)	Coordinar con el administrador para establecer normas y especificaciones para la compra y mantenimiento del equipo, así como para la adquisición de alimentos, enseres y otros insumos.
14)	Reportar sobre las condiciones en que se encuentra el equipo de operación.
15)	Desarrollar cursos de capacitación, promoción y prevención junto al personal
16)	Elaborar el pliego de especificaciones técnicas en caso de concesión.
17)	Velar por el cumplimiento de Normas de infecciones intrahospitalaria. Sistema HACCP. Normas de seguridad y prevención de riesgos.

Otros roles que puede cumplir

Participar en Comité de Análisis de la información y gestión hospitalaria
Participar en Comité de Referencia y Contrareferencia
Participar en Comité de Infecciones Nosocomiales, Residuos Sólidos y Bioseguridad coordinación, planificación del programa)
Participar en Comité de Enseñanza e Investigación
Realizar todas aquellas funciones que le sean encomendadas acordes a su formación profesional y legislación vigente.

14.6. Infraestructura funcional del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición y Dietoterapia)

AMBIENTE	FUNCION	RELACIONES
SERVICIOS ASISTENCIALES		
Consultorios con baños (trabajo social, Psicología y Nutrición)	Actividades de examen general del usuario, diagnóstico en la profesión, promoción de la salud y prevención.	Directa con la sala de espera, estación de enfermería (circulación interna) y servicios de apoyo al diagnóstico y
Consultorio Fisioterapia	Consultorio especializado para diagnóstico tratamiento básico de fisioterapia	Directa con sala de espera y estación de enfermería, indirecta con otros consultorios.
Estación de enfermería para servicio ambulatorio	Apoyo a actividades de atención ambulatoria.	Directa con pasillos de ingreso, sala de espera, con consultorios en general, de odontología y Vacunatorio.
Nutrición 1	Planificación y organización del servicio de alimentación en el hospital.	Directa con pasillos de ingreso, sala de espera, con cocina
Área de recepción de alimentos	Lugar para recibir a los proveedores	Directa con ingreso
Área de almacenamiento de alimentos	Ambiente adecuado para almacenar los insumos y alimentos.	Directa con ingreso y sala de espera, con cocina
Área de producción de alimentos	Ambiente contiguo a la cocina que sirve para la preparación previa de alimentos.	Directa con cocina y pasillos del hospital
Área de distribución de alimentos	Espacio que permite de manera adecuada organizar la distribución de alimentos.	Directa con pasillos de ingreso, sala de espera, con cocina
Área de limpieza y saneamiento	Espacio contiguo a la cocina que sirve para almacenaje de materiales de limpieza.	Directa con pasillos de ingreso, sala de espera, con cocina

14.7. Equipamiento (Mobiliario, equipos, instrumental y herramientas) del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, Fisioterapia y Nutrición)

El equipamiento descrito del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario se constituye en un listado mínimo de referencia que podrá ser modificado en función del “Planeamiento Hospitalario”. Tanto el

Mobiliario como el equipamiento del servicio se describen en el cuadro siguiente.

Los listados se establecen con criterio técnico y de calidad, por un grupo de especialistas en cada materia.

AREA	AMBIENTE	MOBILIARIO DE OFICINA	MOBILIARIO HOSPITALARIO	EQUIPAMIENTO MEDICO	INSTRUMENTAL	OTROS EQUIPOS / VARIOS INFORMATICOS	
ADMINISTRATIVA	SERVICIO SOCIAL	Escritorio				Equipo de computación	
		Sillon giratorio				Impresora	
		Sillas apilables				Teléfono	
		Gavetero				Basurero	
		Estantes tipo mecano					
	Vitrina						
	SERVICIO SOCIAL	Escritorio					Equipo de computación
		Sillon giratorio					Impresora
		Sillas apilables					Pizarra mixta
		Gavetero					
ATENCIÓN AMBULATORIA	Consultorio Fisioterapia (opcional)	Escritorio	Equipo de traspaso	Balanza		Equipo de computación	
		Sillon giratorio	Andadores y bastones	Esfigmomanómetro fijo		Impresora	
		Sillas apilables	Balón Bobath	Estetoscopio		Teléfono	
		Vitrina	Bicicleta estática	Linterna		Basurero	
		Gavetero	Camillas no regulables	Lámpara de luz			
			Camillas regulables en altura	Equipos de ultrasonido			
			Colchonetas	Equipos de ultrasonido			
			Cuñas y Rulos de distintos tamaños	Infrarrojos			
			Escalera y Rampa	Negatoscopio de dos campos			
			Espaldera				
			Espejo				
			Plano inclinado				
			Panel de jaula de Rocher				
			Pesos y Mancuernas varias				
			Plato de Bohler				
	Poleas						
	Paralelas						
Consultorio psicología (opcional)	Escritorio					Equipo de computación	
	Sillon giratorio					Impresora	
	Sillas apilables					Teléfono	
	Vitrina					Basurero	
	Gavetero						
Consultorio consejería a-nutrición	Escritorio			Tallímetro		Computadora	
	Sillon giratorio			Báscula con infantómetro		Impresora	
	Sillas apilables			Báscula con tallímetro			
	Vitrina						
	Gavetero						

AREA	AMBIENTE	MOBILIARIO DE OFICINA	MOBILIARIO HOSPITALARIO	EQUIPAMIENTO MEDICO	INSTRUMENTAL	OTROS EQUIPOS / VARIOS INFORMATICOS
NUTRICION Y DIETETICA	Oficina de nutrición y dietética	Escritorio	Balanza de plato			Basurero
		Sillon giratorio				Computadora
		Sillas apilables				Impresora
		Vitrina				Alacena alta y bajo mesada
		Gavetero				Heladera de 7 pies
						Soporte para bolsas de residuos
						Toallero
						Menaje de cocina
						Carro térmico opcional
				Cocinilla o calentador		
NUTRICION Y DIETETICA	Distribucion de alimentos					
	Cocina	Carro de transporte de comida				Horno semi industrial
		Estantes tipo mecano				Cocina semi industrial
		Mesas con 4 sillas				Licadora semi industrial
						Bandejas
						Frizer
						Refrigerador
						Menaje de cocina
	Lactario					
	Comedor personal					
	Recepción de alimentos					
Despensa y depositos						

14.8. Insumos del servicio de Apoyo y orientación al paciente

Dispositivos Médicos son sustancia, mezcla de sustancias, material, aparato o instrumento empleado solo o en combinación para el diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y prevención de enfermedades en humanos

Para la determinación de tipos y cantidades de estos dispositivos médicos se deberá tomar en consideración la producción del Servicio específico descrito en el “Planeamiento Hospitalario” y la logística necesaria para disponer oportunamente de los mismos, siendo esta descripción referente y enunciativa y no limitativa, debiendo cada servicio prever sus dispositivos médicos genéricos y comunes a otros servicios y específicos propios de cada servicio.

EQUIPO MÉDICO: Aparatos, accesorios e instrumental para uso específico, destinados a la atención médica, quirúrgica o a procedimientos de exploración, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de pacientes.

PRÓTESIS, ÓRTESIS Y AYUDAS FUNCIONALES: Dispositivos médicos destinados a sustituir o complementar una función, un órgano o tejido del cuerpo humano.

AGENTES DE DIAGNÓSTICO: Todos los insumos incluyendo antígenos, anticuerpos, calibradores, verificadores o controles, reactivos, equipos de reactivos, medios de cultivo y de contraste, y cualquier otro similar que pueda utilizarse como auxiliar de otros procedimientos

clínicos o paraclínicos. En esta categoría se incluyen los agentes de diagnóstico de isótopos radiactivos.

MATERIAL QUIRÚRGICO Y DE CURACIÓN:

Dispositivos o materiales que adicionados o no de antisépticos y germicidas se utilizan en la práctica quirúrgica o en el tratamiento de las soluciones de continuidad, lesiones de la piel o sus anexos.

PRODUCTOS HIGIÉNICOS: Materiales y sustancias que se aplican en la superficie de la piel o cavidades corporales y que tengan acción farmacológica o preventiva.

MATERIAL DE LIMPIEZA

Materiales como jabones, detergentes, paños, ceras, cepillos, escobas y otros utilizados en la limpieza e higiene de bienes y lugares públicos

14.1. Procesos y procedimientos del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología y Fisioterapia)

Los Hospitales de Segundo Nivel deberán elaborar los flujos de procesos acorde a la cartera de servicios ofertada, a continuación se puede observar ejemplos de procesos.

14.8.1. Intervención de Trabajo Social en Accidentes de Trabajo en hospitalización


 Ministerio de Salud	Gestión en consulta externa		Código:
			Regional:
	Intervención de Trabajo Social en Accidentes de Trabajo en hospitalización		Fases: Curativa
			Fecha:
			Página: 1 de 2
Tipo de proceso	OPERATIVO	Responsable: Trabajo Social	
Objeto: Orientar oportunamente al asegurado (a) titular en la gestión de trámite de Accidente de Trabajo.			
Alcance:		Area:	Hospitalización
RECURSOS NECESARIOS			
Recursos Humanos	Recursos Tecnológicos	Recursos Financieros	Recursos Informáticos
Auxiliar de Enfermería Director Hospital Médico Especialista de guardia. Médico General de Guardia Trabajo Social	Equipo de computación Impresora		
ENTRADAS		SALIDAS	
Formulario de Referencia de derivación del usuario a Trabajo Social		Formulario de Constancia de Información firmada y recibida Formulario de denuncia de accidente de trabajo de AFP	

Proveedores:		Insumos	Usuarios	Productos
No	Responsable	Descripción		
1)	Usuario	Ingresa al servicio de hospitalización para solicitar atención médica.		
2)	Auxiliar de enfermería	Asigna Cita médica, para la especialidad que corresponda.		
3)	Médico General de Guardia o Médico Especialista de guardia	Realiza anamnesis y atención médica, registrando todos los antecedentes y circunstancias en las que se produce el accidente, identifica en expediente clínico el régimen de seguro (Accidente de Trabajo), imprime dos ejemplares de la hoja de la atención médica realizada y deriva al usuario o su representante a la Unidad de Trabajo Social		
4)	Auxiliar de Enfermería	Acompaña al usuario y/o su representante a Trabajo Social y entrega una copia de la hoja de la atención médica realizada.		
5)	Trabajo Social	Revisa los antecedentes de la atención médica por Accidente de Trabajo y de encontrar errores en el registro coordina con el médico que atendió el caso para subsanar las observaciones existentes		
6)	Médico General de Guardia o Médico Especialista de Guardia	En caso de existir deficiencias, señaladas por Trabajo Social deberá subsanar las mismas de manera oportuna.		
7)	Trabajo social	En caso de no existir errores en el registro y tipificación del régimen, entrevista al usuario o representante. Explica y orienta sobre el llenado e importancia del formulario de Denuncia de Accidente de Trabajo otorgado por la AFP (cobertura, plazos de entrega, sanciones y otros) y hace firmar el formulario de constancia de información para remitir a su centro laboral.		
8)	Trabajo Social	Envía copia del Formulario de Constancia de Información a la Empresa para su conocimiento, control y seguimiento correspondiente. Registra el caso en formulario.		
9)	Trabajo Social	Elabora informe de cada caso en el que se describe de manera general el mismo, se envía Director del hospital.		
10)	Director Hospital	Recibe el informe y archiva.		

Soporte Legal:

- Código de Seguridad Social, su Reglamento y Disposiciones Complementarias
- Reglamento de Prestaciones
- Ley de Pensiones

14.8.2. Atención Psicológica del usuario hospitalizado

 Ministerio de Salud	Gestión en consulta externa		Código:
			Regional:
			Fases: Curativa
			Fecha:
Atención psicológica del usuario hospitalizado		Página: 1 de 2	
Tipo de proceso	OPERATIVO	Responsable: Psicóloga	
Objeto: Normar la valoración y conducta psicológica del usuario hospitalizado (cuadros afectivos, conductuales y/o emocionales primarios y/o secundarios)			
Alcance:		Area:	Hospitalización
RECURSOS NECESARIOS			
Recursos Humanos	Recursos Tecnológicos	Recursos Financieros	Recursos Informáticos
Médico Especialista Tratante Médico General de Guardia Nutricionista Psicóloga Clínica	Salas de hospitalización, equipo de cómputo, papelería, lapiceros, lápices		
ENTRADAS		SALIDAS	
Protocolos de Evaluación Psicológica Manuales de corrección Orden de interconsulta		Formularios de Evaluación Psicológica llenados, sellados y firmados Registro en el Expediente Clínico	

Proveedores:		Insumos	Usuarios	Productos
No	Responsable	Descripción		
1)	Psicóloga Clínica	Sugiere en la visita médica puede sugerir de manera verbal la atención por la especialidad de algún usuario		
2)	Médico General de Guardia o Médico Especialista tratante	Emite referencia o solicitud de Interconsulta. Especifica el motivo de la solicitud (Sugerencia en visita Médica o por Médico Especialista Tratante)		
3)	Psicóloga Clínica	Realiza la valoración clínica a través de entrevista clínica y/o aplicación del instrumento de apoyo que se registra en Expediente Clínico.		
4)	Psicóloga Clínica	Programa la conducta a seguir, en caso necesario se coordina con trabajo social y/o servicio de nutrición el seguimiento. Se puede convocar a la familia del usuario (niveles de contención y apoyo familiar).		
5)	Psicóloga Clínica	Realiza la entrevista d evolutiva al usuario y/o la familia y se comunica a ellos la conducta a seguir, y sugerencias y recomendaciones, según protocolo de la especialidad.		
6)	Psicóloga Clínica	Realiza el informe de contra referencia y en caso necesario puede solicitar la valoración de psiquiatría, quedando registrado en expediente clínico.		
7)	Trabajo social	En los casos que corresponda: Orienta en posibles soluciones, dependiendo la situación social.		
8)	Nutricionista	Coordina cuando hay falta de adherencia al tratamiento en caso de enfermedades crónicas.		
9)	Psicóloga Clínica	Realiza la referencia a Consultorio Externo, en casos de que el usuario sea dado de Alta y requiera proceso psicoterapéutico prolongado. En casos excepcionales, cuando el usuario requiere una intervención breve de seguimiento, se realiza a través de Consulta Externa de Hospitalización		
10)	Psicóloga Clínica	Resuelve el caso mientras el usuario continúa hospitalizado. Se registra en Expediente Clínico el Alta de la especialidad.		

Soporte Legal:

- Código de ética del psicólogo
- Protocolos de intervención clínica en Psicóloga Clínica

Estándar de Calidad:

Atención oportuna a usuarios derivados en hospitalización, de acuerdo a normativa.

Indicadores:

N° total de usuarios derivados atendidos por Psicóloga Clínica / N° total de usuarios internados
 Fecha y hora de emisión de interconsulta – Fecha y hora de respuesta a la interconsulta
 N° de instrumentos utilizados en el diagnóstico e intervención

Puntos de Control:

- (1) Registro en el expediente clínico consulta
- (2) Registro de enfermería de la consulta realizada

Definiciones:

Anexos:

Registro en el expediente clínico consulta
 Registro de enfermería de la consulta realizada

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Firma:


Acta N°:

Fecha:

Observaciones:

Citas a funcionarios del hospital o familiares de los mismos.
 A usuarios que no se han recibido sus estudios complementarios

14.8.3. Atención del Servicio de Fisioterapia en usuarios hospitalizados

 Ministerio de Salud	Gestión en consulta externa		Código:
			Regional:
	Atención del Servicio de Fisioterapia en usuarios hospitalizados		Fases: Curativa
			Fecha:
		Página: 1 de 2	
Tipo de proceso	OPERATIVO	Responsable: Fisioterapeuta	
Objeto: Valoración y tratamiento fisioterapéutico en el usuario hospitalizado			
Alcance:		Area:	Hospitalización
RECURSOS NECESARIOS			
Recursos Humanos		Recursos Tecnológicos	Recursos Financieros
Fisioterapeuta Médico Especialista Tratante Médico General de Guardia		Equipos de fisioterapia Salas de hospitalización, equipo de cómputo, papelería, lapiceros, lápices.	
ENTRADAS		SALIDAS	
Expediente clínico		Registra en Módulo Agenda	
Orden de interconsulta		Registro en el sistema	

Proveedores:		Insumos	Usuarios	Productos
No	Responsable	Descripción		
1)	Médico Especialista tratante y/o Médico General de Guardia	Emite la orden de interconsulta para el servicio de fisioterapia.		
2)	Fisioterapeuta	Participa de forma activa en la visita médica y recaba la orden de interconsulta		
3)	Fisioterapeuta	Registra en Agenda la programación de atención de usuarios hospitalizados de (lunes a viernes).		
4)	Fisioterapeuta	Realiza la anamnesis y valoración quinésica del usuario.		
5)	Fisioterapeuta	Informa y comunica al usuario el tratamiento a seguir en función de protocolos de atención		
6)	Fisioterapeuta	Abre historia clínica en el sistema y registra la valoración realizada al usuario		
7)	Fisioterapeuta	Determina plan de tratamiento fisioterapéutico según protocolo y registra en la historia clínica de fisioterapia que debe realizarse durante la etapa de internación.		
8)	Fisioterapeuta	Organiza y realiza tratamiento diario del usuario en sala de internación de acuerdo a protocolo. Solicita firma del usuario o de un familiar sobre el tratamiento realizado.		
9)	Usuario o familiar	Firma Tarjeta de control de asistencia a tratamiento de fisioterapia.		
10)	Fisioterapeuta	Registra en el expediente clínico los procedimientos fisioterapéuticos de la atención diaria del usuario.		

11)	Fisioterapeuta	Informa en visita médica al grupo multidisciplinario de la evolución diaria del usuario que ha requerido la intervención de fisioterapia. En los casos que corresponda, comunicará de manera telefónica al Médico Especialista Tratante sobre la evolución del usuario.
12)	Fisioterapeuta	Comunica telefónicamente el número de usuarios que deben ser atendidos, en casos que requieren atención del servicio el fin de semana y/o feriados elabora una programación de atención de usuarios hospitalizados.
13)	Fisioterapeuta de turno	Realiza atención del usuario según Plan establecido por la Fisioterapia de Hospitalización. Registra en el Expediente clínico la intervención realizada.
14)	Médico Fisiatra o Fisioterapeuta	Realiza la evolución del usuario y da el "Alta" del servicio de fisioterapia.

Soporte Legal:

- Guía del Tiempo de tratamiento del usuario OMS
- Protocolos de tratamiento por patología

Estándar de Calidad:

Atención oportuna de usuarios con tratamiento fisioterapéutico según normativa

Indicadores:

N° de usuarios con tratamiento fisioterapéutico / N° de usuarios internados

Puntos de Control:

1. Historia Clínica Terapéutica
2. Tarjeta de control de asistencia a tratamiento de fisioterapia

Definiciones:

Anexos:

Registro en el expediente clínico consulta
Tarjeta de control de asistencia a tratamiento de fisioterapia

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Firma:


Acta N°:

Fecha:

Observaciones:

Citas a funcionarios del hospital o familiares de los mismos.
A usuarios que no se han recibido sus estudios complementarios

14.8.4. Valoración Nutricional en usuarios hospitalizados

 Ministerio de Salud	Gestión en consulta externa		Código:
			Regional:
			Fases: Curativa
	Valoración Nutricional en usuarios hospitalizados		Fecha:
			Página: 1 de 2
Tipo de proceso	OPERATIVO	Responsable: Nutricionista	
Objeto: Valoración y tratamiento fisioterapéutico en el usuario hospitalizado			
Alcance:		Area:	Hospitalización
RECURSOS NECESARIOS			
Recursos Humanos		Recursos Tecnológicos	Recursos Financieros
Médico especialista tratante Enfermera de piso Nutricionista		Equipo PC	
ENTRADAS		SALIDAS	
Orden de interconsulta		Llenad de Historia clínica con intervención de la especialidad Dieta de Alta a usuarios de Hospitalización	

Proveedores:		Insumos	Usuarios	Productos
No	Responsable	Descripción		
1)	Médico Especialista tratante	Registra en el historial clínico SAMI por usuario, emite la interconsulta para valoración nutricional y entrega a Enfermera de piso.		
2)	Enfermera de piso	Entrega la valoración nutricional a nutricionista.		
3)	Nutricionista	Recepciona la transferencia y ejecuta la indicación médica		
4)	Nutricionista	Realiza la Revisión del historial clínico del usuario.		
5)	Nutricionista	Entrevista al usuario o familiar en el caso de niños o Adultos que requieren.		
6)	Nutricionista	Emite Datos referentes a los hábitos de alimentación y en algunos casos da información de las características de peso del usuario.		
7)	Nutricionista	Efectua el Registro de la valoración nutricional: historia dietética (Anamnesis alimentaria, hábitos alimentarios), evaluación nutricional (datos antropométricos), tratamiento nutricional); llenándose en el historial clínico.		
8)	Nutricionista	Registra la Evolución del tratamiento nutricional en el historial clínico de acuerdo a requerimiento.		
9)	Nutricionista	Elabora y registra en medio magnético la dieta de alta en casos que requieran.		
10)	Nutricionista	Entrega a los usuarios con alta medica, la dieta de acuerdo a la patología		
		Realiza seguimiento nutricional en caso de ser necesario en consulta externa		

Soporte Legal:		
<input type="checkbox"/> Instrumentos normativos de la atención hospitalaria <input type="checkbox"/> Guías de gestión de calidad para los servicios de alimentación y nutrición en establecimientos de salud (INASES).		
Estándar de Calidad:		
Usuarios con solicitud de interconsulta valorados oportunamente por el Servicio de Nutrición		
Indicadores:		
N° de usuarios con interconsulta valorados por nutrición / N° total de usuarios con solicitud de interconsulta N° de usuarios transferidos a nutrición / N° total de usuarios internados		
Puntos de Control:		
1. Llenando de Historia clínica (SAMI) con intervención de la especialidad 2. Dieta de Alta a usuarios de Hospitalización		
Definiciones:		
Anexos:		
Dieta de Alta a usuarios de Hospitalización		
Elaboró:		
Revisó:	Aprobó:	Firma:
Acta N°:	Fecha:	
Observaciones:		
Citas a funcionarios del hospital o familiares de los mismos. A usuarios que no se han recibido sus estudios complementarios		

14.1. Flujo del Servicio de Apoyo y Orientación al Usuario (Trabajo Social, Psicología, y Fisioterapia y Nutrición y Dietoterapia)

El Hospital de segundo Nivel, desarrollará los flujos de proceso acorde a su cartera de servicios.

ANEXOS

Listado del equipamiento en general del servicio de alimentación

ALMACEN

N°	DESCRIPCIÓN DE L EQUIPO	MENOR DE 70	DE 70 Y 140	DE 140 Y 250	MAYOR 250
1)	Archivero con cuatro gavetas tamaño oficina	1	1	1	2
2)	Bote de basura con ruedas y bolsas de acuerdo a características del residuo	1	1	2	2
3)	Balanza de plataforma, peso mayor que 100 Kg	1	1	1	1
4)	Balanza de mesa con capacidad para 15 kg	1	1	1	1
5)	Carro porta cajas	1	1	1	1
6)	Refrigerador de mayor capacidad	1	1	1	1
7)	Anaqueles para despensa con seis entrepaños para carga pesada	2	4	4	10
8)	Conservador	1	2	3	3
9)	Frigorífico	0	0	1	1
10)	Mesa lisa con respaldo de 1.20 m	1	1	1	1
11)	Escalera con cuatro peldaños	1	1	1	1
12)	Escritorio secretarial	0	1	1	1
13)	Silla giratoria tipo secretarial	0	1	1	1
14)	Computadora	1	1	1	1
15)	Gabinete para expedientes personales	1	1	1	1

PREPARACIÓN PREVIA

N°	DESCRIPCIÓN DE L EQUIPO	MENOR DE 70	DE 70 Y 140	DE 140 Y 250	MAYOR 250
1)	Batidora de piso	0	0	1	1
2)	Batidora de mano tipo doméstica	1	1	1	1
3)	Báscula digital capacidad 1 kg	1	1	1	1
4)	Bote para basura rodante	2	2	2	2
5)	Carro transportador de bandejas	0	1	1	1
6)	Refrigerador	1	1	2	2
7)	Báscula capacidad 5 kg	0	0	1	1
8)	Licuada capacidad de 15 L	0	1	1	1
9)	Licuada tipo doméstico	2	1	1	1
10)	Tostadora de pan	1	1	2	3
11)	Mezcladora vertical	0	0	0	1
12)	Mesa base para licuadora	0	1	1	1
13)	Mesa lisa con respaldo de 1.70 m	1	1	1	1
14)	Mesa lisa con respaldo de 2.30 m	1	1	2	2
15)	Moledora de carne con capacidad de 20 kg	0	0	1	1
16)	Peladora de papa	1	1	2	2
17)	Procesador de verduras	1	1	1	1
18)	Cortador de verduras	0	1	1	1
19)	Portacuchillos	1	1	1	1
20)	Cortadora de carnes	0	0	1	1
21)	Refrigerador con puertas de vidrio	1	1	1	1

512

COCCIÓN

Caracterización de Hospitales de Segundo Nivel

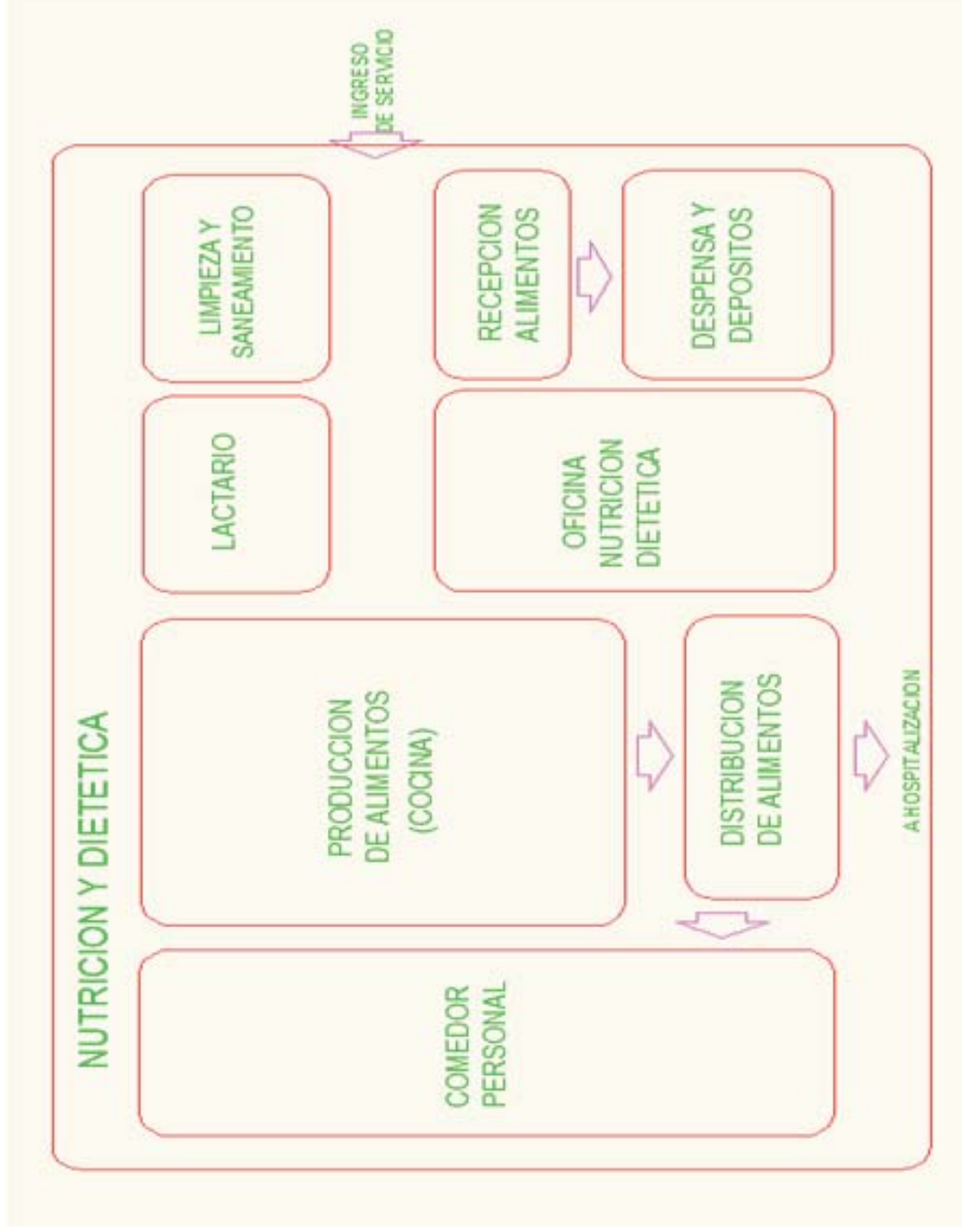
N°	DESCRIPCIÓN DE L EQUIPO	MENOR DE 70	DE 70 Y 140	DE 140 Y 250	MAYOR 250
1)	Campana de extracción	1	1	1	1
2)	Carro con ruedas para cosas pesadas	1	1	1	1
3)	Licadoras domésticas para papillas	1	1	1	1
4)	Cocina con 5 quemadores con horno de 120 cm. Altura	1	1	1	1
5)	Anaquele para despensa con seis entrepaños para carga pesada	2	4	4	10
6)	Cocina con 6 quemadores con horno de 120 cm. altura	1	1	1	1
7)	Horno panadero con dos divisiones	0	0	1	1
8)	Horno semi industrial	1	1	0	0
9)	Horno de microondas	1	1	1	1
10)	Horno de microondas por offices	1	1	5	10
11)	Mesa lisa con respaldo con 2 tarjas de 1.70m	1	1	0	0
12)	Mesa lisa con respaldo con 2 tarjas de 2.30m	0	0	1	1
13)	Marmita (capacidad a requerimiento)	1	1	2	2
14)	Olla a presión de capacidad de 6 litros	2	4	5	10
15)	Ollas de acero inoxidable diferentes capacidades	10	14	16	20
16)	Plancha freidora	1	1	1	1
17)	Sartén de teflón de 18 centímetros de diámetro	2	2	3	3
18)	Sandwichera	1	2	3	3
19)	Repisa de pared para especieros	1	1	1	1
20)	Refrigerador	0	1	2	2
21)	Vaporera de dos compartimientos	0	0	1	1

DISTRIBUCIÓN

N°	DESCRIPCIÓN DE L EQUIPO	MENOR DE 70	DE 70 Y 140	DE 140 Y 250	MAYOR 250
1)	Mesa de vapor con baño maría	1	1	1	1
2)	Carro portabandeja para usuarios	2	4	6	6
3)	Mesa lisa de 1.70 m	1	1	1	1
4)	Banda de distribución	1	1	1	1
5)	Carro Térmico	2	4	6	8

LAVADO DE VAJILLA

N°	DESCRIPCIÓN DE L EQUIPO	MENOR DE 70	DE 70 Y 140	DE 140 Y 250	MAYOR 250
1)	Anaqueles con seis divisiones	1	1	1	1
2)	Mesa lisa con respaldo 1.70 m	1	1	0	0
3)	Mesa lisa con respaldo 2.30 m	0	0	1	1
4)	Máquina lavadora de loza	1	1	1	1



BIBLIOGRAFÍA

- Guía de diseño Hospitalario para América Latina
- Manual de organización y funcionamiento del bloque quirúrgico
- Manual de evaluación y acreditación de establecimientos de salud y autorización de profesionales para trasplantes renales
- Manual de equipamiento de Puestos, Centros de salud de primer nivel de atención y Hospitales de segundo nivel de atención
- Médicus Mundi Delegación Bolivia Agencia de Cooperación Española AECEI, Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, Hospital Central de Ivirgarzama” Segundo Nivel de Atención, 2007 Cochabamba. Bolivia
- Manual de organización y funciones, HOSPITAL CENTRAL DE IVIRGARZAMA” SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN, Médicus Mundi Delegación Bolivia Agencia de Cooperación Española AECEI, 2007
- PROHASA - Manual de organización Hospitalaria
- Alles M., “Dirección estratégica de recursos humanos Gestión por competencias: el diccionario Editorial Granica, 2002 buenos aires. Argentina.
- Alexim, J; Brígido, R. Certificación de competencias profesionales. Glosario de Términos Técnicos. OIT – MTE Brasil
- Huaman Barrueta Beatriz, “Guía de procedimientos para la evaluación de competencias con fines de certificación profesional”, USAID | Iniciativa de Políticas en Salud, Perú, Marzo, 2008
- Irigoien, María; Vargas, Fernando, Competencia Laboral. Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud, Montevideo, OPS Cinterfor/ OIT, 2002
- INASES, Cuadro básico de medicamentos esenciales de los Seguros de Salud. 2008 -2010
- Ministerio De Salud y Deportes Laboratorio Clínico:
 - o Doc. N° 162 – Reglamento General para Habilitación de Laboratorios.
 - o Doc. N° 163- Procedimiento para Habilitación de Laboratorios.
 - o Doc. N° 164 – Procedimiento para conducción de inspecciones de laboratorios.
- Ministerio De Salud y Deportes
 - o Doc. 103 Norma Nacional de Caracterización de Establecimientos de Salud de Primer nivel. 2008.

- o SUMI – Protocolos
- INASES.
- o Guía Técnica de atención primaria y Medicina Familiar.
- o Normas de Diagnóstico y Tratamiento Médico de Medicina Interna.
- o Normas de Diagnóstico y Tratamiento Médico de Ginecología y Obstetricia.
- o Normas de Diagnóstico y Tratamiento Médico de Cirugía
- o Diagnóstico y Tratamiento Médico de Emergencias en Medicina Interna.
- o Diagnostico y Tratamiento Médico de Emergencias en Neuro Cirugía.
- o Diagnóstico y Tratamiento Médico de Emergencias en Ginecología y Obstétrica..
- o Diagnóstico y Tratamiento Médico en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal y Pediátrico.
- o Diagnóstico y Tratamiento Médico de Emergencia en Cirugía.
- o Procedimientos de estudios imagen lógicos – condiciones de equipamiento y medios de contraste.
- o Diagnóstico y tratamiento médico de emergencias en pediatría.
- o Doc. 88 Manuales de evaluación y acreditación de establecimientos de salud y autorización de profesionales para trasplantes renales.
- Ministerio de Salud y Deportes Reglamento Obligatorio Para Instalación, Habilitación Y Funcionamiento de Servicios de Transfusión. /2007
- UNICEF Manual De Normas Para El Mantenimiento De Equipo Médico E Instrumental. 2007.
- Diplomado Internacional – Acreditación de Servicios de Salud.
- ✓ Normas de Diagnóstico y Tratamiento de Anestesiología.
- ✓ Normas de Diagnóstico y Tratamiento de Cirugía.
- ✓ Normas de Diagnóstico y Tratamiento de Medicina Interna.
- ✓ Manual De Organización Y Funcionamiento Del Bloque Quirúrgico.
- ✓ Hospital Universitario de Clínicas 1991.
- PRONACS -Manual De Evaluación y Acreditación de Establecimientos y Acreditación de Establecimientos de Salud De Segundo Nivel de Atención. 2008
- Atención a la Mujer y al Recién Nacido,
- Norma Mexicana para la Práctica de Cirugía Mayor Ambulatoria.
- Normas De Funcionamiento de las Unidades de Cirugía Ambulatoria del Sector Público y Privado. Resolución N ° 343-98 Venezuela.

- Izassa Pablo Guías de Diseño Hospitalario para América Latina. – Arq. Santana. 1991. Asociación Argentina de Cirugía Guía Para la Evaluación Pre quirúrgica.
- Ministerio de Salud de Chile Manual de Esterilización y Desinfección.
- Ministerio de Salud Del Perú, Manual De Desinfección y Esterilización Hospitalaria -
- Manual De Organización y Funciones de los Establecimientos de Primer Nivel de Atención.
- Descriptor de Cargos.
- Ministerio De Salud y Deportes
Doc. 103 Norma Nacional de establecimientos de salud de primer nivel,
Doc. 104 Norma Nacional De Referencia y Contrareferencia.
- Norma Mexicana – Establece los Requisitos Mínimos de Infraestructura y Equipamiento de Hospitales y Consultorios de Atención Médica Especializada. Non 197 Ssa 1 2000.
- Ministerio De Salud del Perú Modelo de Gestión Hospitalaria.
- Criterios Técnicos de Autorización Cirugía Ambulatoria –Catalunya 2002.
- Ministerio De Salud del Perú Norma Técnica De Los Servicios de Emergencia de Hospitales del Sector Salud. 2004.