



**unitec**<sup>®</sup>  
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES<sup>®</sup>

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TESIS DE POSTGRADO**

**GUIA DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS, DE  
ENFERMERÍA Y MÉDICAS DE LA CLÍNICA DE ATENCIÓN  
PRIMARIA G & V MEDICAL**

**SUSTENTADO POR:**

**ANA PAOLA VARELA DÍAZ  
JUSSARA TURCIOS CAMPOS**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.**

**JULIO, 2016**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO**

**SECRETARIO**

**GENERAL ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

**MARLON BREVÉ REYES**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO**

**JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR**

**DR. HENRY ANDINO**

**MIEMBROS DE LA TERNA**

**LIC. JOSÉ TRANSITO MEJÍA**

**LIC. PABLO MOYA**



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

### **TESIS DE POSTGRADO**

#### **GUIA DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS, DE ENFERMERÍA Y MÉDICAS DE LA CLÍNICA DE ATENCIÓN PRIMARIA G & V MEDICAL**

**NOMBRE DEL MAESTRANTE: ANA PAOLA VARELA DÍAZ**

#### **JUSSARA TURCIOS CAMPOS**

Considerando la problemática de la Clínica G & V Medical de no tener un manual de procedimientos, se elaboró un Manual de Procedimientos con el propósito de que la empresa pueda tener una guía al momento de llevar a cabo las actividades diarias. El propósito de este trabajo de tesis consiste en la elaboración de una Guía de Procedimientos Administrativos, de Enfermería y Médicos que permitirá establecer los lineamientos para el adecuado desempeño de los colaboradores de la clínica G&V Medical determinando las labores a efectuarse y los responsables de las mismas. Lo que se pretende al hacer este manual es la satisfacción total del cliente / paciente al momento de ser atendido en tiempo y forma correcta. Para realizar el trabajo se emplearon técnicas de investigación, entre las cual se realizó una investigación de campo. Además, se recolecto información mediante encuestas, entrevista y observación directa de las actividades que se realizan en la clínica de G&V Medical . Dentro de las principales conclusiones que se encuentran resalta que cada proceso de acción debe ser conocido por todos los empleados de la clínica en todos sus niveles a toda área. No basta solamente con el diagnóstico de la situación operativa de la clínica y la elaboración de la Guía de Operaciones Administrativas y Médicas, se necesita periódicamente evaluar las medidas de mejoramiento administrativo derivadas de la implementación del manual, así como los cambios operativos que se realicen en la organización.

Palabras claves: Clínica, atención primaria, manual, manual de procedimientos, proceso, procedimiento



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TESIS DE POSTGRADO**

**GUIA DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS, DE ENFERMERÍA Y MÉDICAS DE  
LA CLÍNICA DE ATENCIÓN PRIMARIA G & V MEDICAL**

**NOMBRE DEL MAESTRANTE: ANA PAOLA VARELA DÍAZ**

**JUSSARA TURCIOS CAMPOS**

### **ABSTRACT**

Considering the issue that G & V Medical does not has a procedure manual, we developed a Manual of Administrative, Nursing and Medical Procedures with the purpose that the company may have a guide for everyday activities. The purpose of this thesis is to establish the guidelines for the correct performance of the contributors of G&V Medical clinic, determining the work to be done as well as the responsible people for it. What is pretended developing this manual is the client/patient total satisfaction while being attended in the correct way and timing. In order to perform this work, investigation techniques, including field investigation, were employed. Also the gathering of information through interviews, polls and direct observation of the activities carried out in G&V Medical. Included in the conclusions is that every action procedure has to be known by all the clinic employees in all levels and in every area. The operative diagnose of the clinic or the elaboration of the Administrative and Medical Guidelines Manual is not enough, periodic evaluations of measures of administrative improvement and operative changes performed in the organization derived from the use of the manual are also needed.

Key terms: Clinic, Primary Attention, Manual, Procedure Manual, Process, Procedure.

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta tesis a nuestro DIOS, quién nos dio la sabiduría para finalizar.

A nuestros padres quienes nos dieron vida, educación, apoyo y consejos.

A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis.

A todos ellos se los agradecemos desde el fondo de nuestra alma.

.....Para todos ellos hacemos esta dedicatoria.

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos agradecer a Dios por darnos la oportunidad de haber realizado este trabajo, y en especial a las autoridades de G & V Medical por habernos brindado el apoyo para poder llevar a cabo nuestro trabajo de tesis, así mismo esperamos que el presente pueda ser de mucha utilidad para el crecimiento de la empresa.

## INDICE

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES .....	3
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO .....	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	5
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1 EJEMPLO DE CLINICAS DE ATENCION PRIMARIA EN TEGUCIGALPA Y MANUALES OPERATIVOS MEDICOS .....	9
2.2 MANUALES MEDICOS OPERATIVOS CLINICOS .....	10
2.3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE GUIAS DE PROCEDIMIENTOS .....	12
2.4 IMPORTANCIA DE LAS GUIAS DE PROCEDIMIENTOS .....	12
2.5 DESCRIPCIÓN DE LA CLÍNICA G& V MEDICAL .....	13
2.5.1 MISIÓN.....	13
2.5.2 VISIÓN .....	14
2.5.3 VALORES.....	14
2.5.4. LOCALIZACIÓN.....	14
2.5.5. SERVICIOS EN G&V MEDICAL.....	15
2.5.6. ¿QUIÉNES PODRÁN VISITAR G&V MEDICAL? .....	16
2.5.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	16
2.6 GLOSARIO.....	17
CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO .....	18
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	18
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	18
3.3 FASE REVISIÓN DOCUMENTAL.....	19
3.4 FASE INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	19
3.5 FASE DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	19

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	19
3.6.1 ENTREVISTAS .....	20
3.6.2 LA OBSERVACIÓN DIRECTA .....	21
3.6.3 DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS Y VALIDEZ DE LA INFORMACIÓN .....	22
3.6.4 ALCANCE .....	23
3.6.5 POBLACIÓN .....	26
3.6.6 UNIDAD DE ANÁLISIS .....	26
3.6.7 LIMITACIONES .....	26
3.6.8 RESUMEN DE METODOLOGÍA .....	27
CAPITULO IV. ANALISIS DE RESULTADOS .....	28
4.1 GRAFICAS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS .....	28
4.2 REPUESTAS A LA ENCUESTA APLICADA .....	30
4.3. APLICACIÓN DE ENCUESTA A EMPRESAS HOMOLOGAS .....	31
4.4 GRÁFICOS Y ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS .....	31
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	36
5.1 CONCLUSIONES .....	36
5.2. RECOMEDACIONES .....	37
BIBILOGRAFIA .....	39
ANEXO 1. AUTORIZACION .....	41
ANEXO 2 . GUIA DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y MÉDICAS .....	42

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Localización de la clínica G&V Medical .....	14
Figura 2. Organigrama de la clínica G&V Medical .....	16
Figura 3. Cronograma de Actividades .....	23
Figura 4. Ejemplo de narración de actividades e imágenes .....	24
Figura 5. Ejemplo de Flujograma .....	25
Figura 6. Ejemplo de Manual de Operaciones Administrativas y Médicas .....	25
Figura 7. Gráfico de Escolaridad del empleado de G&V Medical .....	28

Figura 8. Gráfico de antigüedad del empleado de G&V Medical.....	29
Figura 9. Preguntas hechas al empleado de G&V Medical.....	29
Figura 10. Gráfico de categorización de las empresas .....	31
Figura 11. Gráfico de antigüedad de los empleados de salud entrevistados .....	32
Figura 12. Gráfico de posesión de Guías Operativas .....	32
Figura 13. Gráfico de razones por las cuales se deben tener Guías Operativas .....	33
Figura 14. Gráficos de Guías que se deberían tener.....	33

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Glosario .....	18
Tabla 2. Resumen de Metodología .....	27
Tabla 3. Resumen de respuestas de encuestas .....	30
Tabla 4. Resumen de entrevistados en cada una de las empresas.....	31

# **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 INTRODUCCIÓN**

Para que una institución funcione adecuadamente debe tener un documento que regule y contenga una descripción de todas sus actividades. Una guía de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse al momento de que los colaboradores de la empresa realizan las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

Por la importancia que hoy en día representan las clínicas de atención primaria en Honduras es fundamental que cada una de ellas, ya sea del sector público o privado tenga normalizada y homologados las funciones y garantizar que cada proceso sea apropiado.

El capítulo I del presente trabajo se trata de exponer sobre los antecedentes de salud en Honduras así como en la importancia del uso de guías operativas.

En el capítulo II se resume todo el respaldo bibliográfico de las guías operativas. Se hace énfasis en la importancia, en los procesos para la elaboración de ellos, la clasificación de los mismos según sea su uso, los seguimientos que debe hacerse y las ventajas de tener las guías operativas en una empresa prestadora de servicios medios, entre otros temas.

En el capítulo III se describe la metodología utilizada en este trabajo de investigación. Se describe a la clínica G & V Medical, lugar donde se llevó a cabo la investigación y el alcance que tuvo el trabajo, ya que el objetivo final es la elaboración de una Guía de Procedimientos Administrativos, de Enfermería y Médicos de esta clínica. En esta guía se incluyen los puestos o unidades administrativas y médicas que intervienen, precisando la responsabilidad y participación.

En el Capítulo IV se muestran resultados y análisis de datos encontrados en dos diferentes encuestas aplicadas. Una de ellas fue aplicada a los colaboradores de G & V Medical, donde se

investigó sobre la importancia de las guías operativas en la clínica. El instrumento elaborado consta de diez preguntas. La segunda encuesta fue aplicada a 5 empresas de salud también prestadoras de servicios médicos de primer nivel de atención primaria, se entrevistaron a puestos administrativos, la entrevista también consta de diez preguntas. En esta encuesta se trata también de ver la importancia que tiene las guías operativas y administrativas en las instituciones privadas.

En el capítulo V, se dan algunos puntos de mejoras y de avance. Estos surgen después de hacer un análisis de lo encontrado en el capítulo IV.

Finalmente se anexa la “Guía de Procedimientos Administrativos, de Enfermería y Médicos de G & V Medical”. En esta guía se incluyen generalidades de la clínica, visión, misión, valores y estructura organizacional. Además se explica la operatividad de la clínica (desde la apertura hasta el cierre). Se incluyen temas de importancia de bioseguridad (limpieza, manejo de residuos, esterilización de equipo, señalización etc.). Dentro de la guía se pretende dar pauta a los usuarios sobre las acciones a tomar en caso de emergencias, por lo cual se elaboró un capítulo de plan de contingencias. No obstante el mayor peso de esta guía recae sobre los lineamientos médicos y de enfermería que los usuarios deben manejar a diario (se incluyen tema de atención y procedimientos médicos).

## 1.2 ANTECEDENTES

Los principales problemas del Sector Salud en Honduras mencionados en el Plan de Nacional de Salud del actual Gobierno: La situación de salud de la población hondureña se caracteriza por presentar altas tasas de mortalidad materno-infantil y morbilidad por causas infecciosas prevenibles. A enfermedades como diarrea y respiratorias agudas y desnutrición que continúan siendo causas de muerte en la niñez, se agregan otras enfermedades crónicas degenerativas, lesiones de causa externa ocasionadas por accidente y violencia y otras relacionadas con hábitos de vida no saludables como el alcoholismo, el tabaquismo, la obesidad, sedentarismo, la drogadicción y farmacodependencia, entre otras.

Considerando la situación actual del Sector Salud en Honduras surgió G & V Medical, una Clínica de Atención Primaria de Medicina General y Especializada, con el propósito de que diversos sectores de la población capitalina puedan tener acceso a los servicios de salud a precios accesibles.

G & V Medical inició operaciones el 8 de febrero del 2016, está ubicada en el casco urbano. La filosofía de trabajo es brindar al paciente una atención médica integral, diferenciada, de excelente calidad, promoviendo el cuidado nutricional y estilo de vida saludable a precios accesibles.

Con el fin de que la empresa pueda lograr su objetivo, es indispensable que haya un ordenamiento administrativo y médico de la Clínica, es por eso que se debe elaborar una Guía para llevar a cabo las operaciones diarias de la empresa.

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En G & V Medical no existe una Guía de Operaciones Administrativas, de Enfermería y Médicas, lo que representa una desventaja al momento de brindar el servicio cuando aumente la demanda de pacientes y cuando se certifiquen los servicios por la Autoridades correspondientes, por eso surge la pregunta ¿Es necesario establecer los lineamientos Administrativos y Médicos para llevar a cabo las actividades diarias de la Clínica?

### **1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO**

#### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Brindar a G & V Medical una dirección para llevar a cabo las operaciones diarias de la empresa, a través de la elaboración de una Guía que describa las Operaciones Administrativas, de Enfermería y Médicas, con el objetivo de establecer lineamientos para llevar a cabo las actividades diarias de la Clínica así como desarrollar un mejor control interno en sus áreas de operación más significativas, logrando así la efectividad en la realización de cada una de sus actividades.

#### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✚ Elaborar una guía para controlar las actividades que se le realizan al paciente al momento de brindar la atención médica.
- ✚ Elaborar los lineamientos que debe seguir el Personal Administrativo al momento de brindar la atención al paciente.
- ✚ Elaborar los lineamientos que debe seguir el Personal de Enfermería al momento de brindar la atención al paciente.
- ✚ Elaborar los lineamientos que debe seguir el Personal Médico al momento de brindar la atención al paciente.

## 1.5 JUSTIFICACIÓN

G & V Medical surge con el fin de que diversos sectores de la población capitalina puedan tener acceso a los servicios de salud a precios accesibles, sin embargo no tienen elaborados los lineamientos de trabajo para las áreas Administrativas, de Enfermería y Médica, razón por la cual para cumplir con los objetivos planteados por los socios es indispensable que se elabore Manual de Operaciones Administrativas, de Enfermería y Médicas de la Clínica, con el propósito de garantizar la calidad en la atención de los pacientes y alcanzar la rentabilidad deseada.

Se elaboró la Guía como una herramienta importante para el adecuado cumplimiento de los procedimientos de la clínica G & V Medical, el cual facilitará la revisión y supervisión de cada actividad por parte de la Administración y Dirección Médica. Cada empleado tendrá pleno conocimiento de lo que debe realizar y de cómo hacerlo, así como las áreas que se relacionan con la actividad a desempeñar, sea médica o administrativa .

Esta Guía le proporcionará a la clínica G & V Medical una fortaleza administrativa que le permitirá contar con una ventaja competitiva que influirá en el mantenimiento de su crecimiento y captación de mercado de manera sostenida.

La clínica G & V Medical, mediante la implementación de esta Guía evitará duplicidad de actividades entre empleados, definirá claramente los controles en sus procesos, ganará agilidad en sus operaciones y minimizará el riesgo de errores y/o irregularidades.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

En Latinoamérica son muchos los países que han elaborado Guías Operativas como Instrumento para el Sector Salud. En la elaboración de estos manuales han perseguido protocolizar las acciones primordiales, no obstante la descripción de un procedimiento no ha hecho que el mismo sea rígido e inamovible, sino más bien una guía sujeta a cambios. Por ejemplo, el Sistema de Salud de Argentina cuenta con un sistema público que es integrado por Hospitales, estructuras administrativas y locales que prestan servicios médicos a las personas que no están cubiertas por los seguros, el sistema privado está compuesto por prestadores independientes: Empresas de Medicina Prepagada, Cooperativas de Salud y finalmente el Sistema de Seguridad Social.

Según Bonilla, Chacín & Aguilera (2012) “El sistema mexicano de salud se divide en tres subsistemas que tienen poca coordinación entre sí: el de Seguridad Social, el del Sistema de Protección Social en Salud (SPSS) y el Privado. El Instituto de Salud del Estado de México ha elaborado diferentes Guías para programas que contribuyan a una nueva gestión médica fortalecida”.

Según Montenegro (2013) “En Costa Rica existe cobertura universal en salud como consecuencia de varias políticas públicas enfocadas en la atención de las necesidades primarias de la población. Estas iniciativas han sido lideradas por la Caja Costarricense de Seguridad Social (CCSS). También existe el Instituto Nacional de Seguros (INS), que es estatal y ofrece seguros médicos con cobertura extendida para los ciudadanos que así lo deseen, a cambio de una prima”.

Según Couttolenc & Dmytrzenko (2013) “Se creó en Brasil el Sistema Único de SAÚDE (Sistema Único de Salud), que es público al cual tienen acceso todos los ciudadanos brasileros, se financia con impuestos generales y es coordinado por el Ministerio de Salud. De forma paralela existen servicios de aseguramiento opcionales y proveedores de carácter privado que son jugadores importantes sólo en el segundo y tercer nivel de complejidad.”

El sector salud Venezolano está conformado por un sector público y sector privado, en el público se encuentran las entidades centralizadas y descentralizadas: Ministerio de Salud y Desarrollo Social (MSDS), el Instituto Venezolano de Seguros Sociales IVSS, Instituto de Previsión Asistencia Social de las Fuerzas Armadas y el Instituto de Previsión Asistencia Social del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes (IPASME) que en 1999 se organizan en el Sistema Público Nacional de Salud.

La Secretaria de Salud de El Salvador ha elaborado Guías de Procesos de atención Hospitalaria donde se encuentra información básica de las actividades indispensables que deben ejecutarse para la realización y cumplimiento de las todas sus funciones.

Todos los antes mencionados son algunos ejemplos de países desarrollados y otros en vías de desarrollo que según la estructura de sus servicios médicos han tenido a bien hacer rutas que converjan en un solo norte, razón por la cual han elaborado Guías de operaciones las cuales usan como orientación básica. Aunado a esto, estos países han visto que al hacer guías de procedimientos sus empleados han tenido independencia y seguridad para la toma de decisiones al momento de desempeñar sus funciones.

En el año 2009 Honduras se vio en la necesidad de desarrollar un proceso bien planificado para ordenar la vía y encausar un futuro lleno de prosperidad y justicia. El Congreso Hondureño, el Poder Ejecutivo y los candidatos a la Presidencia de la República en ese momento se exigieron ese compromiso para concretar una Visión de País para el año 2038 con objetivos principios y metas que deberían ser alcanzadas en los próximos siete periodos de gobiernos. Todas las acciones iniciadas en ese momento dieron origen a varios instrumentos: Una visión de País (2010-2038), un Plan de Nación (cubriría la primera fase de la visión de país 2010-2022), un matriz de 65 indicadores (los cuales permiten medir el avance del cumplimiento de plan de Nación) y un Anteproyecto de decreto para creación del Sistema Nacional de Planificación.

Dentro de los once lineamientos estratégicos del Plan de Nación se considera la salud como fundamento para la mejora de la condiciones de vida. A nivel nacional la situación del sector salud es compleja, pero se podrían destacar tres grandes puntos a mejorar: sistemas fragmentados en la atención de la salud (SESAL, IHSS, sistema empresarial-social), población

que se enfrenta a problemas estructurales -salud-enfermedad y conjunto institucional y sectorial desarticulado.

El futuro de la atención médica debe orientarse a ser un sistema bien ordenado y que se acople al cumplimiento de las metas de salud ya establecidas (reducir la mortalidad infantil, desnutrición en menores, la mortalidad materna, y reducir el porcentaje de enfermedades graves y crónicas). Debe de cubrir de manera apropiada las necesidades de salud –enfermedad.

El documento Marco de la reforma del sector salud señala que la descentralización de la gestión de los servicios de salud será el instrumento de la separación de funciones que contribuirá al fortalecimiento de la rectoría y constituirá el componente esencial del proceso de la reforma y que , para ello la SESAL entre otras acciones : organizara redes de servicios a nivel municipal , intermunicipal y de los hospitales para el adecuado abordaje de los problemas y establecerá la articulación entre diferentes unidades proveedoras para conformación de estas redes .

Según el Modelo Nacional de Salud, las atenciones médicas se harán según nivel de atención. De esta forma se organiza y jerarquiza los establecimientos de salud de acuerdo a su complejidad, recursos humanos y tecnológicos, acceso y tipo de problemas de salud y severidad a resolver con eficacia y eficiencia. Todos destinados a satisfacer el conjunto de necesidades y demandas de una población asignada.

En Honduras la Administración Superior del Instituto Hondureño de Seguridad Social, diseño una nueva estructura organizacional para dar una pronta y oportuna respuesta a las necesidades que a diario se presentan en sus instituciones. Ya que estos requieren acciones inmediatas las guías elaboradas por esta institución médica incluyen también las unidades administrativas que son las que intervienen en los proceso de atención, logística y apoyo. Las guías operativa médicas y administrativas presentan ventajas ya que en ellos está la información básica referente al funcionamiento durante la prestación de servicios hospitalarios, facilitado a su vez las labores de auditoria, de evaluaciones internas y externas y propician un escenario para puntos de mejoras continuas.

Dado a que la demanda en los servicios de salud es mucha y hay poca respuesta por parte del sector público, han surgido empresas privadas que procuran contribuir a las metas y lineamientos. Actualmente en Tegucigalpa, Francisco Morazán existe varias clínicas privadas de atención primaria que sirven como filtro a las otras unidades de salud de mayor complejidad. Tales clínicas son los casos de Clínicas Humanas, Clínicas Caribe, ASHONPLAFA, EPS Medical, PORSALUD y G & V Medical, entre otras.

## **2.1 EJEMPLO DE CLINICAS DE ATENCION PRIMARIA EN TEGUCIGALPA Y MANUALES OPERATIVOS MEDICOS**

ASHONPLAFA, es una Institución Médica que nació hace 53 años y cuenta con 33 clínicas a nivel nacional. Durante 43 años fue subsidiada por A.I.D. quien era su donador principal y quien protocolizaba principalmente su área administrativa.

Hace 5 años ya no están ligados al A.I.D. pero han ido modificando los protocolos administrativos según sus necesidades y acoplándose a las necesidades de sus clientes ya que anteriormente eran muy engorrosos. Elisa Aguilera, Jefe de Mercadeo, refiere que “Actualmente se está trabajando y aplicando los protocolos médicos principalmente los del área médica general ya que las atenciones médicas especializadas no están protocolizadas. El benéfico ha sido que el medico está apegado a un protocolo y no receta según lo que piensa sino según lo protocolizado.” ASHONPLAFA ha tenido que protocolizar todos sus procesos ya que ellos trabaja con Aseguradoras Privadas, quienes exigen que cada proceso este protocolizado y certificado. Esto ha evitado en gran manera quejas por parte de sus usuarios y también ha servido de filtro para derivar los pacientes a un centro de mayor complejidad cuando así lo requieran.

También importante que como ASHONPLAFA tiene 33 clínica distribuidas a nivel nacional no es fácil la supervisión de los procesos médicos, sin embargo han creado estrategias que han obligado a los Directores regionales cumplir con los procesos establecidos.

EPS Medical, es una institución médica de atención primaria que nació hace 3 años. Su dueño propietario Nicolás Molina refiere que no cuenta con protocolos formales para sus actividades.

PORSALUD, es una institución médica de atención primaria que nació hace 7 años aproximadamente. Grecia Posada, Jefe de Métodos y Procesos de Calidad dice: “Aunque PORSALUD es una empresa que nació hace ya varios años, fue hasta hace 4 años atrás que se comenzó a protocolizar cada uno de los procesos de la empresa, principalmente a los de atención médica, servicios de ambulancias, orientación medica telefónica y asistencia viales. No hemos dejado atrás los protocolos de logística y administración ya que todo debe llevar un mismo curso.” PORSALUD ha podido ver que al tener manuales operativos médicos hay más comunicación entre el equipo humano, identifican donde están sus errores y visualizan cuáles son sus tareas y las hacen de una forma muy sencilla pero práctica.

Hace 4 meses G&V Medical abre sus puertas al servicio del pueblo capitalino. Ubicado en una zona central de la capital y de fácil acceso. El Dr. Oswaldo Guifarro, Director Médico, asegura que: “G&V Medical ha buscado satisfacer las necesidades de salud de sus clientes, a través de los servicios de medicina general y especialidades. Ya que G & V Medical es una clínica que se apertura recientemente no cuenta con un manual operativo de sus procesos y dado a que el objetivo es ser una clínica que cumpla con todos los requerimientos establecido para poder prestar atención y ser parte dela red de proveedores de salud para el Gobierno (Ley Marco del Seguro Social) se necesita elaborar un manual de operaciones tanto medicas como administrativas.

## **2.2 GUIAS MÉDICAS OPERATIVAS CLINICAS**

Franklin, 2009 afirma que “Las guías de procedimientos constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”. De igual forma Susan Diamond, 1983 define que “La guía de procedimientos es el libro de los Cómo”.

La Guía de Operaciones tiene como objetivo uniformar los criterios en todos los niveles de la organización, desde el puesto más bajo hasta la Gerencia Gerencial, los cuales deben estar de acuerdo a la misión, visión y objetivos de la empresa. En el manual se definen las actividades

y responsabilidades del personal, con el propósito de evitar la duplicidad de funciones o no incluir alguna de ellas.

Los principales objetivos de las guías de Procedimientos son:

- ✚ Ser la guía en el desarrollo de las funciones del personal de la empresa
- ✚ Estandarizar las actividades
- ✚ Garantizar el cumplimiento de las funciones
- ✚ Optimizar los recursos financieros y humanos de la empresa

Cuando una empresa tiene una Guía de Operaciones facilita el desempeño de las funciones de cada empleado y cada uno sabe cómo será evaluado al final del año, lo que permite que todos caminen en la misma dirección para alcanzar los objetivos de la empresa y así se pueda alcanzar la rentabilidad deseada por los socios, así como lograr satisfacer las necesidades de los clientes sin descuidar ningún detalle.

Según el artículo del The Wall Street Journal dice que “Cada Guía de Operaciones difiere de cada empresa y finalmente es un elemento único”, lo que es de vital importancia considerando que las guías dependen de las actividades que llevan a cabo las empresas.

Además las guías son un reflejo de las decisiones tomadas por la Administración Superior de la empresa, Víctor Lazzaro, 1995 afirma que “Las guías representan un medio para comunicar las decisiones de la administración, concernientes a organización, políticas y procedimientos”, es por eso la importancia y necesidad de las Guía de Procedimientos implementados en las empresas.

Una Guía de Procedimientos es un instrumento donde se centraliza toda la información y que está al alcance del personal, es la principal herramienta para que la empresa pueda alcanzar los objetivos, además las guías de procedimientos son la base de toda organización y son una disciplina para el desarrollo de las actividades.

## **2.3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE GUIAS DE PROCEDIMIENTOS**

Para la elaboración de las Guías Administrativas y Médicas el paso principal es la recolección de información referente a las actividades que se desarrollan en la empresa así como otros elementos de importancia, posteriormente se interpreta y se elabora el diseño de la información para finalmente proceder a la elaboración de la guía. Es importante tener en cuenta que no hay reglas, ni lineamientos, ni metodologías universales para elaborarlo, solamente existen lineamientos lógicos para su elaboración.

Cuando una Guía de Procedimientos es elaborada, es de vital importancia que la persona que lo haga tenga un vasto conocimiento de las actividades que se desarrollan en la empresa, con el propósito de que pueda analizar cuál es la mejor forma para realizarlas y como se deben optimizar los recursos que se necesitan para llevar a cabo las actividades.

Al momento de elaborar una Guía de procedimientos es importante tener presente lo que Lázaro, 1995 afirma referente a que “Las guías de procedimiento se diseñan con vistas a su legibilidad, sencillez y flexibilidad. La estructura de las guías de procedimiento, como todo tiene su orden y estructura, sin embargo, hay variación de una guía a otra, todo depende de quién lo elabora y que tan detallado o sencillo lo requiera.

## **2.4 IMPORTANCIA DE LAS GUIAS DE PROCEDIMIENTOS**

Por muy grande o pequeña que sea una clínica siempre debe de tener una herramienta básica que mejore y faciliten el trabajo, así como la revisión continúa de sus actividades y el aprovechamiento óptimo de los recursos que dispone.

El tener Guías de Procedimientos permite a la empresa conocer sus recursos, equipo y suministros. Permite también realizar un plan de actividades y poder seguir cada parte del proceso y finalmente nos da una perspectiva para analizar el desempeño de los diferentes entes responsables en el desempeño de servicios de la clínica. Desde el punto de vista económico se realiza una reducción de costos, ya que al tener claras las actividades funciona con el personal

necesario y no hay un exceso, así también se garantiza la maximización de utilidades porque se reduce el margen de error al momento de ejecutar las actividades.

De una manera clara y sencilla Cristina Pineda, 2010 representó la importancia de contar con las guías de procedimiento dentro de su empresa como: “Un fuerte eslabón en el sistema administrativo que contribuye al éxito; sirven como una soporte que auxilia al usuario a aclarar sus dudas con respecto a las actividades; además dan valor agregado, ya que hace eficiente el uso de los recursos disponibles; también hay un claro enfoque por el cumplimiento de los objetivos, por lo tanto se obtienen resultados.”

## **2.5 DESCRIPCIÓN DE LA CLÍNICA G& V MEDICAL**

G & V Medical es una clínica de atención primaria que se acerca al paciente brindándole servicios medico de excelente calidad. Está abierta al público en general y está diseñada para curar al menor costo posible y se cuenta con:

- ✚ Medico Generales
- ✚ Médicos Especialistas
- ✚ Servicio de laboratorio
- ✚ Exámenes Especiales
- ✚ Procedimientos Menores

Todos estos servicios en un mismo lugar, ahorrándose tiempo, dinero y desplazamientos innecesarios. El equipo médico está capacitado para atender patologías más frecuentes, apoyándose en exámenes de laboratorio que determinan infecciones o resultados en química sanguínea que facilitan el diagnostico. También se presta los servicios de especialistas si así el caso lo amerita.

### **2.5.1 MISIÓN**

Que todos nuestros clientes puedan recibir una atención médica oportuna por medio de una atención personalizada al menor costo posible.

### 2.5.2 VISIÓN

Convertirse en la empresa médica líder en el cuidado de la salud integral de todos sus clientes a través de la buena atención, efectividad de tratamientos y calidad de servicios.

### 2.5.3 VALORES

RICC

Respeto: Consideración de como se trata a un persona.

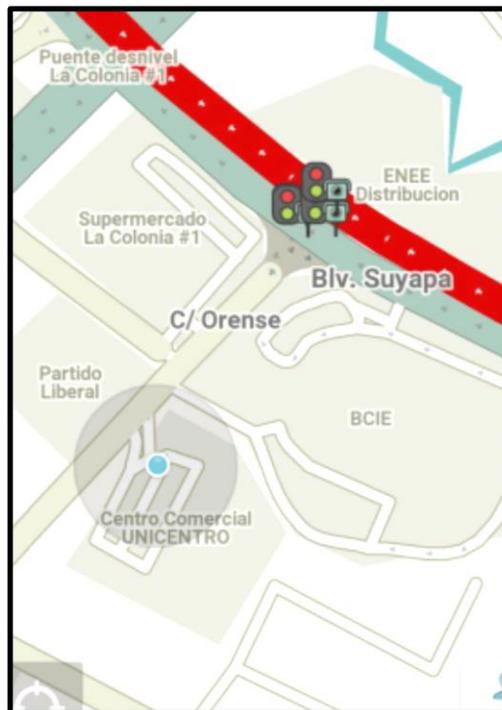
Integridad: Honestidad, lealtad obrando en una forma digna y responsable.

Calidad: pasión por el servicio superando siempre las expectativas de nuestros clientes.

Creatividad e innovación: crear ideas nuevas para mejorar.

### 2.5.4. LOCALIZACIÓN

Tegucigalpa: la clínica está ubicada en el Centro comercial Unicentro, frente a la Casa del Partido Liberal.



**Figura 1. Localización de la clínica G&V Medical**

Fuente: (Google Maps)

## **2.5.5. SERVICIOS EN G&V MEDICAL**

Consulta Médico General

Consulta Médico Especialista

Pediatría

Ginecología

Ortopedia

Medicina Interna

Otorrinolaringología

Cirugía General

Cirugía Plástica y Reconstructiva

Infectología de Adultos

Infectología Pediátrica

Dermatología

Ortopedia

Psicología

Toma de muestras para laboratorio

Dispensario de medicamentos

Procedimientos de enfermería

Aplicaciones IV

Aplicaciones IM

Curaciones

Glucometrías

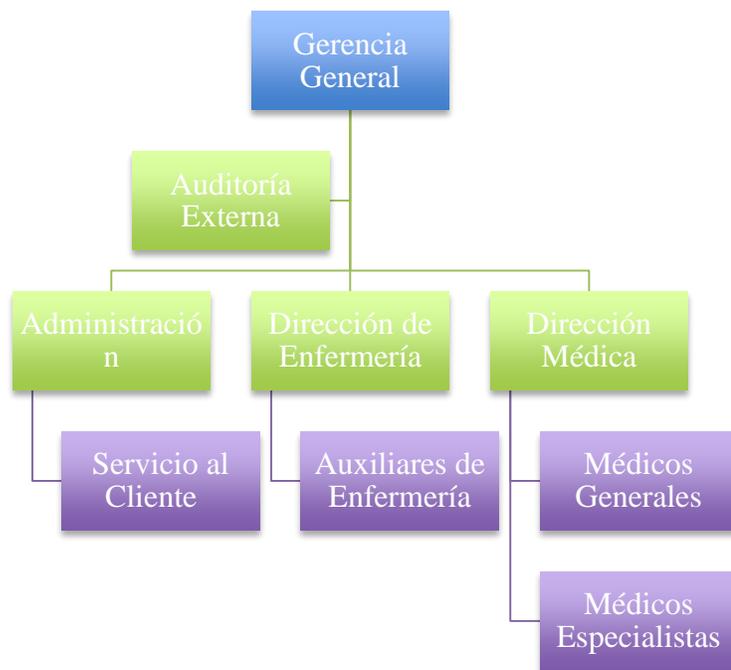
Retiro de puntos

Suturas  
Nebulizaciones  
Toma de signos vitales

### 2.5.6. ¿QUIÉNES PODRÁN VISITAR G&V MEDICAL?

Pacientes ambulatorios  
Planes médicos G&V Medical

### 2.5.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



**Figura 2. Organigrama de la clínica G&V Medical**  
Fuente: (Propietarios G&V Medical)

## 2.6 GLOSARIO

**Tabla 1. Glosario**

Termino	Definición
Proceso	Es una serie de actividades, acciones o eventos bien organizados y que están orientados a obtener un resultado específico.
Procedimiento	Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman Un conjunto ordenado de operaciones o actividades.
Guías Manuales	Reyes Ponce (2012) afirma que : “ las guías manuales son un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa” ( p.1)
Guías de Procedimientos	Es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.
Guía de Operaciones administrativas	Las Guías operativas según Duhat Kizatus (2016) son: “Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo” (Duhat Kizatus, 2016, (p. 3).
Clínica	Establecimiento destinado a proporcionar asistencia o tratamiento médico a determinadas enfermedades. Mora Morales (2003) refiere también que clínica es : "a aquel ejercicio diagnóstico que se realiza a la par de la cama del enfermo"(Mora Morales, 2003, (p. 3).
Atención primaria	La atención primaria de salud es la asistencia médica esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un costo asequible para la comunidad y el país. “Estrategia para la organización y la gestión del sistema de salud que tiene como objetivo garantizar el acceso universal a unos servicios sanitarios mínimos mediante una distribución equitativa de los recursos, la participación comunitaria y la implicación de las políticas de otros sectores. (Rapaport & Alfonzo, s. f., 2016, p. 54)

**Fuente: (Bibliografía citada)**

## **CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO**

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para la realización de este estudio se aplicó una investigación de campo. La investigación de campo según Miller (2011) “Se apoya en información del objeto de estudio o de los involucrados en él, a partir de indagación de campo como en la investigación, con estudios demostrables sobre toda la población y de caso, con encuestas, observaciones, entrevistas y cuestionarios” (p. 2).

Dado a que se recolecto información actual, necesaria para la elaboración de una guía operativa y administrativa de la Clínica G&V Medical, se considera que el estudio planteado es descriptivo ya que se aplicaron técnicas específicas como: entrevista al personal involucrado en los procedimientos que a diario se realizan. Veiga de Cabo, de la Fuente Díez, & Zimmermann, (2008) afirman que:

En los estudios descriptivos, el investigador se limita a medir la presencia, características o distribución de un fenómeno en una población en un momento de corte en el tiempo, tal sería el caso de estudios que describen la presencia de un determinado factor ambiental, una determinada enfermedad, mortalidad en la población, etc., pero siempre referido a un momento concreto y sobre todo, limitándose a describir uno o varios fenómenos sin intención de establecer relaciones causales con otros factores.(p.210)

### **3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de la presente investigación correspondió al tipo “no experimental” transaccional. Que según Hernández, Fernández y Bastidas, (1998) “es aquel que no amerita manipulación de variables por lo que el mismo se organiza en fases” (254). Según Hernandez Sampieri (2015) el diseño de investigación transaccional “es aquella donde se recolectan datos en un solo momento , en un tiempo único” (p.345).

### **3.3 FASE REVISIÓN DOCUMENTAL**

Se realizó una investigación tanto bibliográfica como en otras instituciones de atención medicas las cuales han utilizados guías operativas / administrativas / médicas para mejorar sus servicios. Por ejemplo: PORSALUD y ASHONPLAFA.

### **3.4 FASE INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Se tuvo un participación directa y en vivo con el comportamiento de las personas y las circunstancias en que ocurrían los hechos.

### **3.5 FASE DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En esta fase se aplicó un pequeño instrumento tipo entrevista al director médico. Fue de gran provecho ya que se obtuvo información necesaria para la elaboración del manual.

### **3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Actualmente hay diversidad de formas e instrumentos para poder recolectar datos. López Tejada & Pérez Guarachi (2011) afirman: p. 3)

Las técnicas de recopilación de datos son aquellas que proporcionan información de forma lógica y ordenada, dando a conocer la opinión de la población en relación particular del tema de investigación. Esta revisión bibliográfica plantea examinar la encuesta y la entrevista, técnicas utilizadas por el bajo costo y la rapidez de su aplicación. Ambas técnicas requieren de la preparación, por parte del investigador, no solo en el conocimiento del tema a investigar sino también de la facilidad de acercamiento hacia la población. (p.3)

### 3.6.1 ENTREVISTAS

La entrevista es una técnica para recolectar datos para una investigación, que consisten en un diálogo entre dos personas: el investigador y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general una persona entendida en la materia de la investigación. (López Tejeda & Pérez Guarachi, 2011, p. 5). Por medio de este método se facilitó la recolección de la información inherente a cada uno de los procedimientos necesarios para la conformación del Manual. Es importante destacar, que esta herramienta garantiza en todo momento una interacción frente a frente con las personas entrevistadas, lo cual evita dudas sobre cómo debe hacerse las cosas.

#### 3.6.1.1 EJEMPLO DE ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE G&V MEDICAL

Encuesta



Edad:

Puesto que desempeña en G/V medical :

Antigüedad:

No.	PREGUNTAS	si	no
1	Al ser contratado en esta empresa le realizaron una charla de introducción?		
2	La clínica G&V medical cuenta con guías operativas y administrativas?		
3	Cree usted importante que una clínica de atención primaria debe tener guías operativas?		
4	Es conveniente hacer guías operativas aun cuando una clínica apenas está empezando sus operaciones?		

5 Por qué cree usted que se deben hacer guías operativas?

6 A su criterio cuales son las guías con que debe contar una clínica de atención primaria?

### 3.6.1.2 EJEMPLO DE ENCUESTA APLICADA A OTRAS CLÍNICAS DE ATENCIÓN PRIMARIA QUE HAN UTILIZADO LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTO

Encuesta



Tipo de empresa de salud :

Empresa:

Puesto que desempeña :

Antigüedad:

Antigüedad de la empresa:

No.	PREGUNTAS	si	no
1	Su empresa cuenta con guías operativas y administrativas?		
2	Hace cuánto tiempo su empresa cuenta con estas guías?		
3	Cree usted importante que una empresa del rubro de salud debe tener guías operativas?		
4	Es conveniente hacer guías operativas aun cuando una empresa del rubro de salud apenas está empezando sus operaciones?		
5	Por qué cree usted que se deben hacer guías operativas?		
6	A su criterio cuales son las guías operativas con que debe contara una clínica de atención primaria?		

### 3.6.2 LA OBSERVACIÓN DIRECTA

Este método de obtención de información, se aplicó en algunas situaciones, principalmente aquellas administrativas ya que cada empresa cuenta con sus procedimientos propios para realizar este tipo de actividades. Su aplicación resulto muy eficaz para verificar todos los datos e información suministrada a través de las entrevistas. Tiempo de Educar & Rojas Crotte (2011,) refieren:

La finalidad del uso de la técnica de Observación Directa, definida así, es en efecto el recabar información, como todas las técnicas. En este caso, y dado que admitimos a la técnica en general como una teoría y un método en acto, éstos dan la peculiaridad, la especificidad de los ángulos, del tipo de información que se requiere recabar, ya sea interacciones, como es el presente caso, u otras cuestiones, pero siempre en liga con el método y la perspectiva teórica.(p.292)

### **3.6.3 DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS Y VALIDEZ DE LA INFORMACIÓN**

#### **3.6.3.1 DIAGNÓSTICO**

Este proceso ayudó a determinar de una forma muy objetiva todas las características de los procesos actuales con que se cuenta en la clínica. A través de un diagnóstico se interesa determinar qué actividades se hacen mejor que otras y poder así identificar los errores o deficiencias de los procesos.

Martínez Miguélez (2006) afirma que “una investigación tendrá un alto nivel de validez en la medida en que sus resultados reflejen una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada” (p 4).

#### **3.6.3.2 ELABORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

Con el fin de tener un plan de mejoras, control de documentación y auditorías futuras se elabora la Guía Operativa para G&V Medical para lo cual se realizaron diversas actividades descritas a continuación en etapas:

I Etapa: Proceso de familiarización con la empresa, en donde se conocieron todos aquellos aspectos relativos a la institución por ejemplo, misión, visión, valores etc.)

II Etapa: Se procedió al levantamiento de la información actual referente a los procedimientos y procesos que se desarrollan en el día a día de la clínica. Se verificó también cuáles no se estaban haciendo o cuáles no estaban desarrollados al máximo. Una vez que se obtuvo esta información se procedió a ordenar los mismos en una secuencia lógica de atención al

paciente y luego se procedió a elaborar una secuencia básica narrativa de los procedimientos, esto en un formato borrador. Al tenerlo plasmado se socializó con todos los involucrados y se procedió a el visto bueno del director médico. Una vez aprobado se procede a la elaboración del manual en si, en el entendido que está elaborado de una forma flexible considerando que al pasar del tiempo pueda ser modificado según sea la necesidad a priori.

Actividad	Mayo			
	2 al 6	9 al 13	16 al 20	23 al 27
Familiarización con la clínica				
Reconocimiento de sus actividades y procesos				
Levantamiento de información				
Análisis de información				
Elaboración de procedimientos				
Diseño de formatos				
Diseño de manual				
Corrección del manual				
Entrega del manual a la empresa				

**Figura 3. Cronograma de Actividades**

Fuente: (Autoras de Tesis)

### 3.6.4 ALCANCE

El alcance del presente trabajo contempla la elaboración de una guía de procedimientos administrativos, de enfermería y médicos. Esta guía será un material de consulta y apoyo para todo el personal y para todos aquellos nuevos miembros del staff médico, de enfermería o administrativo. Los antes mencionados podrán tener una visión amplia de la institución y todo su procedimiento así como dar aportes para que sea mejorado. Se estableció un método que permita la identificación coherente de los procedimientos de la unidad administrativa, con respecto a su estructura y funciones, de igual forma se hizo con los procedimientos médicos. Esta guía podrá ser modificada y enriquecida por los responsables. Así mismo se debe adecuar a las necesidades cambiantes y a las características administrativas y médicas que puedan surgir en un futuro.



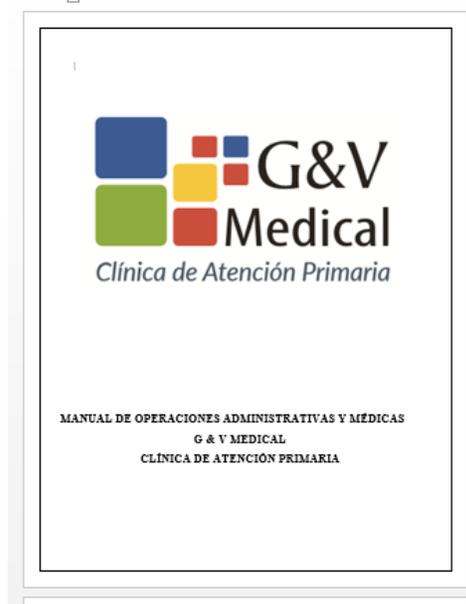
**Figura 5. Ejemplo de Flujograma**



**Fuente: (Autoras de Tesis)**

### Desarrollo de un Manual de Procedimientos

En el anexo # 1 se muestra un ejemplo de la Guía de Procedimientos Operativos y Médicos de G&V Medical. En esta guía se describen generalidades de la clínica, estructura organizacional, operatividad desde la apertura de la clínica hasta su cierre, proceso de atención del paciente, procesos administrativos, uso de equipo médico y plan de contingencias, entre otros.



**Figura 6. Ejemplo de Manual de Operaciones Administrativas y Médicas**  
**Fuente: (Autoras de Tesis)**

### **3.6.5 POBLACIÓN**

Población total en nómina de los empleados de G&V Medical.

### **3.6.6 UNIDAD DE ANÁLISIS**

Personal médico y administrativo de la Clínica G&V Medical. Total de empleados: 4 en planilla y para la segunda encuesta se toma una muestra al azar de 5 clínicas de atención primaria de Tegucigalpa.

### **3.6.7 LIMITACIONES**

Durante el desarrollo de esta guía se presentaron las siguientes limitaciones:

La demora de la entrega de cierta información necesaria para esta guía.

Cantidad de trabajo del personal administrativo de la clínica por lo que fue difícil acceder a su tiempo.

### 3.6.8 RESUMEN DE METODOLOGÍA

**Tabla 2. Resumen de Metodología**

Finalidad de la Investigación	Aplicada	Se hizo una contribución a problemas específicos relacionados con el funcionamiento de la clínica.
Las fuentes de información.	Documental	Para la elaboración de la Guía de Procedimientos se hizo una indagación a través documentos diversos.
El lugar donde se llevó a cabo el estudio de campo.	'In situ'	El estudio se llevó a cabo en la clínica G & V Medical.
El control sobre las variables	No experimental	Transversal o Transaccional: se recolectan datos en un solo momento, para describir variables y analizar su incidencia e interrelación en ese momento.
El alcance de la investigación	Exploratorio	Se buscó información sobre el tema y eso permitió familiarizarnos con objeto de estudio.
	Descriptivo	Se trató de especificar características y rasgos del objeto en estudio, según se consideró su importancia.

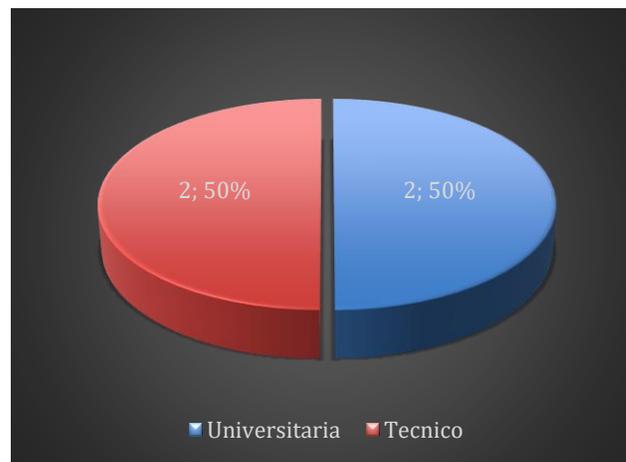
**Fuente: (Autoras de Tesis)**

## CAPITULO IV. ANALISIS DE RESULTADOS

Se aplicó una encuesta tipo entrevista a todos los miembros en nómina de G&V Medical. El lugar de aplicación de la encuesta fue en la clínica. Dos de las personas entrevistadas fueron enfermeras con edades de 23 y 25 años respectivamente, con escolaridad de Auxiliares en enfermería. Una de la entrevistada es la administradora, de 27 años de edad y de escolaridad universitaria y un médico de 56 años con escolaridad también universitaria. Todos los anteriores trabajan hace 4 meses en G & V Medical.

La encuesta cuenta con un total de 6 preguntas, 4 son cerradas y dos fueron abiertas. En la encuesta se trata de indagar sobre la importancia que tienen los manuales operativos y que tanto se refleja en su trabajo.

### 4.1 GRAFICAS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS



**Figura 7. Gráfico de Escolaridad del empleado de G&V Medical**

**Fuente:** (Encuesta)

**Análisis:** De los cuatro empleados de la clínica G& V Medical dos tiene títulos Universitarios sin embargo, los dos que tiene títulos de Técnicos son aceptables para el servicio que brindan ya que ambas son enfermeras auxiliares.



**Figura 8. Gráfico de antigüedad del empleado de G&V Medical**

**Fuente: (Encuesta)**

**Análisis:** El 100% de los colaboradores de G&V Medical tiene poco tiempo de haber empezado operaciones y concuerda a que todos tienen la misma antigüedad da pie a que puedan crecer juntos y se puede trabajar con ellos en liderazgo y esto asegura a la empresa que tendrá un personal muy calificado.



**Figura 9. Preguntas hechas al empleado de G&V Medical**

**Fuente: (Encuesta)**

**Análisis:**

El total de los empleados de G&V Medical consideran que aunque es una clínica que tiene poco tiempo de haber empezado operaciones es muy importante tener ya Guías Operativas que guíen sus acciones diarias y aunque ninguno recibió inducción en el momento que fueron contratos hacen sus actividades sin tener ningún tipo de Guías.

## 4.2 REPUESTAS A LA ENCUESTA APLICADA

ENCUESTAS AL PERSONAL DE G V MEDICAL							
Preguntas	Respuestas						
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Cerradas	ENFERMERAS		Administradora		MEDICO		
	1	Al ser contratado en esta empresa le realizaron una charla de introducción?		XX		X	X
	2	La clínica G&V medical cuenta con manuales operativos y administrativos?		XX		X	X
	3	Cree usted importante que una clínica de atención primaria debe tener manuales operativos?	XX		X		X
4	Es conveniente hacer manuales operativos aun cuando una clínica apenas está empezando sus operaciones?	XX		X		X	
Abiertas	5	Por qué cree usted que se deben hacer manuales operativos?	Para poder realizar el trabajo bajo las directrices y estándares establecidos	Para saber qué hacer con los pacientes	Por qué es parte de los requerimientos de certificación de calidad en una clínica ya que se hace todo en un orden establecido.	Asi trabajamos en un orden y ya sabemos que es lo que dicta la empresa	
	6	A su criterio cuales son los manuales con que debe contara una clínica de atención primaria?	Manuales médicos, de enfermería, de procedimientos, administrativos, contables, financieros	Procedimientos de enfermería y manuales médicos	Medicos y Administrativos	Médicos, de enfermeria y Financieros	

Fuente: (Encuesta)

#### 4.3. APLICACIÓN DE ENCUESTA A EMPRESAS HOMOLOGAS A G&V MEDICAL

Se aplicó una encuesta tipo entrevista a clínicas de atención primaria: PORSALUD, ASHOMPLAFA, EPS Medical y se incluye a G&V Medical. También se incluye una entrevista a Seguro Social que aun que es un Hospital de segundo Nivel y de complejidad 6, ellos cuentan con el Sistema de Medico en Empresas (SME) las cuales son clínicas que prestan atención primaria en salud. La encuesta contenía cuatro preguntas cerradas y 7 abiertas. Se les aplico esta encuetas en sus lugares de trabajo y algunos vía teléfono por lo complicado de sus horarios.

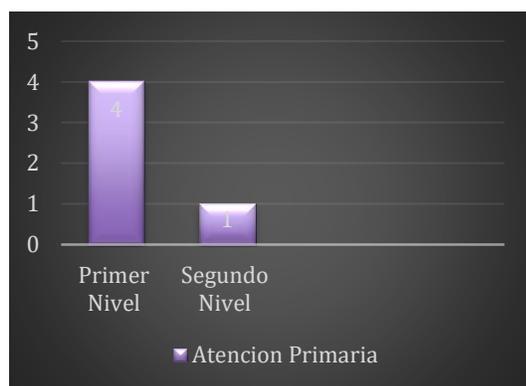
A continuación se detalla quien fue el entrevistado en cada una de las empresas de salud:

**Tabla 4. Resumen de entrevistados en las empresas de salud**

EMPRESA	TIPO DE EMPRESA	NOMBRE DEL ENTREVISTADO	PUESTO
PORSALUD	Clínica de Atención Primaria	Ing. Grecia Posadas	Jefe de Métodos y Procesos de Calidad
Ashonplafa	Clínica de Atención Primaria y especialidades	Licda. Elisa Aguilera,	Jefe de Mercadeo
EPS Medical	Clínica de Atención Primaria	Nicolás Molina	Gerente propietario
G&V Medical	Clínica de Atención Primaria	Dr. Oswaldo Guifarro	Gerente General
IHSS	Hospital de 2 Nivel ,	Ing. Rina Cáceres	Jefe de Sistema Medico en Empresa.

Fuente: (Encuesta)

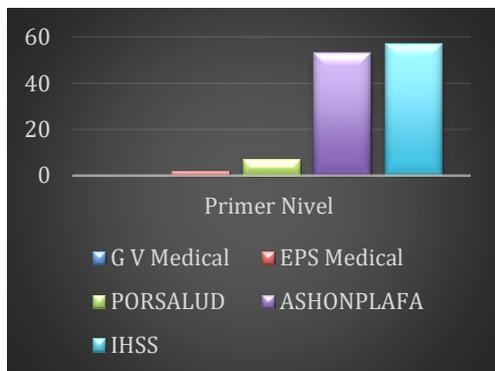
#### 4.4 GRÁFICOS Y ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS



**Figura 10. Gráfico de categorización de las empresas**

Fuente: (Encuesta)

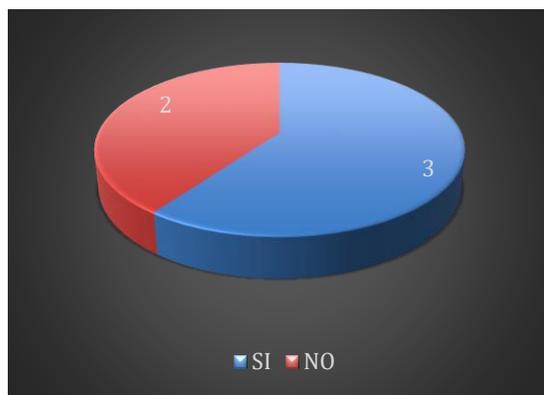
Análisis: se entrevistan 5 empresas prestadoras de servicios de salud, cuatro de las se consideran que son clínicas de primer nivel de atención primaria con un nivel de complejidad 3 ya que son de atención ambulatoria urbano con especialidades médicas básicas, sin internamiento. Algunas de ellas pueden contar con camas de corta estadia (menos de 12 horas). Uno de los entrevistados pertenece a segundo nivel de atención con un nivel de complejidad 6 donde hay especialidades y subespecialidades pero dentro de su esquema tiene clínicas de atención primaria.



**Figura 11. Gráfico de antigüedad de los empleados de salud entrevistados**

Fuente: (Encuesta)

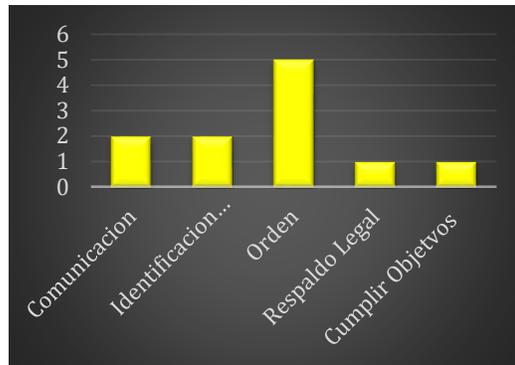
Análisis: Entre más complejo sea la actividad realizada en las instituciones de salud y más años de trayectoria lleve debe siempre tener manuales guías .Entre más antigüedad tiene una institución mejor estructurado deberían ser sus procedimientos. No se debe esperar tener muchos años prestando servicios para hacer Guías Operativas. Cada empresa debería de surgir junto a una guía para su desarrollo.



**Figura 12. Gráfico de posesión de Manuales Operativos**

Fuente: (Encuesta)

Análisis: Tanto el IHSS como ASHONPLAFA son empresas prestadoras de salud que ya tiene un largo trayecto. Aunque siempre han contado con manuales operativos estos se han venido modificando con el tiempo y ajustándose a las necesidades de cada una de ellas. Clínicas privadas de reciente surgimiento como PORSALUD se ven obligadas a desarrollar guías operativos ya que trabajan mucho con aseguradoras. En el caso de G&V Medical y EPS Medical no cuentan con Guías .

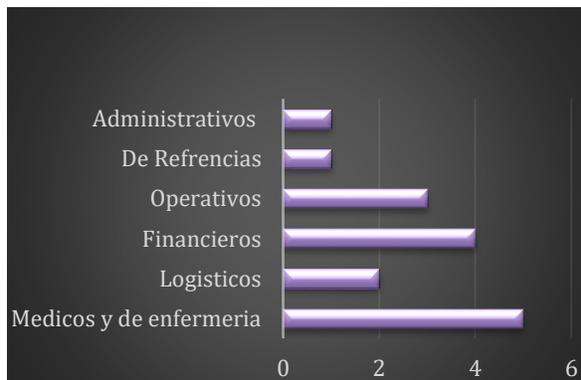


**Figura 13. Gráfico de razones por las cuales se deben tener manuales operativos**

Fuente: (Encuesta)

Análisis:

Es muy importante establecer la información en manuales, los cuales son las guías básicas para realizar cada una de las actividades que se llevan a cabo en la unidad. Pero hay otros aspectos que fueron obviados en la respuesta del entrevistado, por ejemplo: la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, el análisis o revisión de los procedimientos, simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.



**Figura 14. Gráficos de Manuales que se deberían tener**

Fuente: (Encuesta)

Análisis: son múltiples las Guías con los que se puede contar en una clínica de atención primaria. Indiscutiblemente no deben faltar las guías médicas de atención médica y los de gestión de servicio a los mismos. Es de suma importancia que las clínicas de carácter privado tengan bien establecidos sus protocolos financieros para que sus negocios sean totalmente rentables.

Preguntas			Respuestas										
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
			PORSALUD		ASHOMPLAFA		IHSS		G V Medical		EPS MEDICAL		
Cerradas	1	Su empresa cuenta con guías operativos y administrativos?	X		X		X			X			X
	2	Hace cuánto tiempo su empresa cuenta con estas guías operativas?	4 años		5 años		57 años		0		0		
	3	Cree usted importante que una empresa del rubro de salud debe tener guías operativos?	X		X		X		X		X		
	4	Es conveniente hacer guías operativos aun cuando una empresa del rubro de salud apenas está empezando sus operaciones?	X		X		X		X		X		
Abiertas	5	Por qué cree usted que se deben hacer guías operativas?	Porque mas comunicación con el equipo humano, se identifican dónde están los errores y cada proceso se hace sencillo.		Por qué trabajamos mucho con pacientes de diferentes aseguradoras y esto evita la mayoría de las veces las quejas de los usuarios.		Para que haya un ordenamiento en los procesos además de ser un respaldo legal y se cumplen todos los objetivos.		Es que es la guía para poder llevar a cabo todas las actividades diarias de la empresa.		Es una forma de mejor comunicación entre dueños de una empresa y los que allí laboran.		
	6	A su criterio cuales son las Guías con que debe contara una clínica de atención primaria?	Las Médicas, Logísticas , Operativas y Financieras		Lógicamente los médicos , pero son muy importantes los operativos y financieros		Atención médica, Referencias y logística.		Anuales médicos , de enfermería , de procedimientos , administrativo s, contables y financiero		Médicos y de enfermería y los contables.		

## CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

1. La clínica de reciente apertura, G&V Medical no cuenta con una guía de procedimientos operativos médicos ni administrativos. La creación de una guía de Operaciones Administrativas y Médicas permitirá que los empleados de esta clínica conozcan de manera formal, clara y precisa las operaciones de servicio médico y el papel que les corresponde a todos y cada uno de ellos en las actividades ejecutadas a diario.
2. Clínicas de atención primaria, homologas G&V Medical consideran que las guías de procedimientos para el área médica y administrativa, son una herramienta fundamental para los procesos de una institución prestadora de servicios de salud, ya que sin ellos se pierde tiempo muy valioso, al igual que se desaprovechan muchos recursos, tanto financieros como humanos.
3. Aunque son bien conocidas las bondades de que existan unos procesos claros dentro de una empresa, conocidos por sus empleados en todos sus niveles a toda área, también es muy común conocer empresas que no los tienen o si los tienen no le prestan la importancia que merecen y peor aún, no alcanzan a reconocer que muchos de los problemas de la empresa tienen origen en la falta de la implementación de estos procedimientos, o una mala implementación de los que ya existen.
4. Gracias al hecho de tener Guías de Operaciones Administrativas y Médicas podemos tener una manera más clara y precisa de llevar a cabo cada uno de los registros de los desempeño de la misma. Se busca reconocer el orden, comunicación efectiva entre compañero de trabajo y se pueden identificar errores más fácilmente.
5. La guía de Operaciones Administrativas y Médicas tiene la flexibilidad de ser mejorado y actualizado para luego adecuarlo a las necesidades de la clínica, según el giro que tome la misma con el tiempo. .
6. No basta solamente con el diagnóstico de la situación operativa de la clínica y la elaboración de la guía de Operaciones Administrativas y Médicas, se necesita periódicamente evaluar las medidas de mejoramiento administrativo derivadas dela

implementación de la guía, así como los cambios operativos que se realicen en la organización.

## **5.2. RECOMEDACIONES**

1. Al momento de hacer un nuevo contrato con un nuevo empleado se debe dar un plan de Inducción para socializar esta Guía de Operaciones. Designar un responsable para la atención de esta función.
2. Elaborar Guías básicas para las tres áreas que ellos considerarnos fueron las más importantes: Médica, de enfermería y Financiera.
3. Para dar a conocer la guía Operativa es conveniente definir un programa para su presentación. Esto se puede hacer por medio de pláticas, reuniones, seminarios, foros de decisión etc.
4. Si no se realiza una actualización constante de la guía de Operaciones Administrativas y Medicas, se corre el riesgo de que los procesos no se cumplan con cabalidad y esto puede generar a su vez inconformidad de los usuarios de G & V Medical 5. Establecer un calendario para la actualización de la guía operativa para su revisión me mejoras así como de cambios en el mismo.

## ENCUESTAS AL PERSONAL DE G V I

Preguntas		Respuestas				
		SI	NO	SI	NO	
		PORSALUD				
Cerradas	1	Su empresa cuenta con manuales operativos y administrativos?	X			
	2	Hace cuánto tiempo su empresa cuenta con estos manuales?				4 años
	3	Cree usted importante que una empresa del rubro de salud debe tener manuales operativos?	X			
	4	Es conveniente hacer manuales operativos aun cuando una empresa del rubro de salud apenas está empezando sus operaciones?	X			
Abiertas	5	Por qué cree usted que se deben hacer manuales operativos?				Porque mas comunicacion con el equipo humano ,se identifican donde estan los errores y cada proceso se hace sencillo .
	6	A su criterio cuales son los manuales con que debe contara una clínica de atención primaria?				Los Medicos, Logisticos , Operativos y Financieros

## BIBLIOGRAFIA

- Duhat Kizatus, M. A. (2016). Blog enfocado al estudio y elaboración de manuales administrativos. Recuperado a partir de <http://adminguidefca.blogspot.com/2012/03/concepto-de-manual-de-proceso.html>
- En salud, Latinoamerica avanza de forma dispar hacia Objetivos del Milenio: LATINOAMÉRICA-SALUD. (2008). *EFE News Service*. Madrid, United States. Recuperado a partir de <http://search.proquest.com/docview/432847484/abstract/A36052318AF4E37PQ/2>
- Hernandez Sampieri, R. (2015). *Metodología de la Investigación-PDF* (6ta edición). Recuperado a partir de [ateofbooks.com/metodologia-de-la-investigacion-sampieri-6ta-edicion-pdf/](http://ateofbooks.com/metodologia-de-la-investigacion-sampieri-6ta-edicion-pdf/)
- López Tejeda, V., & Pérez Guarachi, J. F. (2011). Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica, *10*. Recuperado a partir de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000700008&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000700008&script=sci_arttext)
- Martínez Miguélez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa, *27*(2). Recuperado a partir de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1011-22512006000200002](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200002)
- Miler, D. (2011). Tipos de investigación científica, *12*. Recuperado a partir de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000900011&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000900011&script=sci_arttext)

- Mora Morales, E. (2003). Propuesta para una ampliación del concepto de clínica. *Acta Medica Costarricense*, 45(2). Recuperado a partir de [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-60022003000200009](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022003000200009)
- Rapaport, J., & Alfonzo, D. (s. f.). *Diccionario de Accion Humanitaria y Cooperacion al desarrollo*. Universidad del Pais Vasco: Hegoa. Recuperado a partir de <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/16>
- Tiempo de Educar, & rojas Crotte, I. R. (2011). ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: UNA PROPUESTA DE DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFIC. *Tiempo de Educar*, 12(24), 292.
- Veiga de Cabo, J., de la Fuente Díez, E., & Zimmermann, M. (2008). Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño, 54, 210.

## ANEXOS

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Tegucigalpa M. D. C. 15 de Abril de 2016

**Dr. Oswaldo Guifarro**  
**Gerente General G & V Medical**  
**Ciudad**

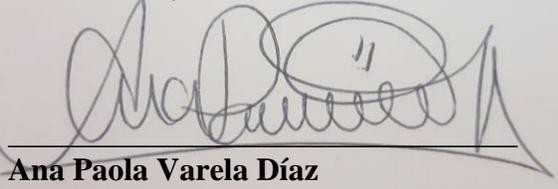
Estimado Doctor Guifarro:

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo Final de Investigación previo a obtener nuestro título de maestría en Dirección Empresarial.

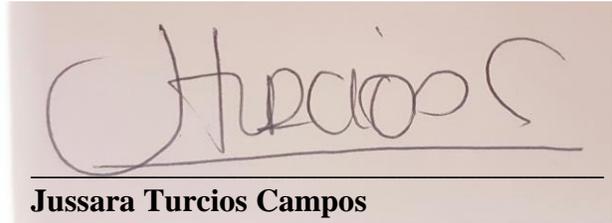
Hemos seleccionado como tema GUIA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, DE ENFERMERÍA Y MÉDICOS DE LA CLÍNICA DE ATENCIÓN PRIMARIA G & V MEDICAL, por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a peticionar que se nos autorice a realizar una visita a las instalaciones de la Clínica y acceso a información seleccionada.

A la espera de su aprobación, me suscribo de usted.

Atentamente,

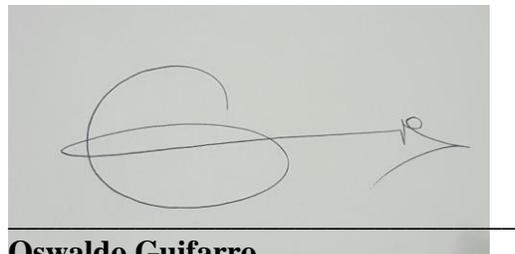


**Ana Paola Varela Díaz**  
**11313120**



**Jussara Turcios Campos**  
**11253050**

Por este medio, G & V Medical, autoriza la realización dentro de sus instalaciones el proyecto de investigación de Postgrado antes mencionado.



**Oswaldo Guifarro**

***MANUAL DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y MÉDICAS***  
***G & V MEDICAL***  
***CLÍNICA DE ATENCIÓN PRIMARIA***



## **I.GENERALIDADES**

### **A. DEFINICIÓN DE CLÍNICA**

G&V Medical es una clínica de atención primaria que se acerca al paciente brindándole servicios médicos de excelente calidad. Está abierta al público en general y está diseñada para curar al menor costo posible y se cuenta con:

- ✚ Médicos Generales
- ✚ Médicos Especialistas
- ✚ Servicio de laboratorio
- ✚ Ortopedia

Todos estos servicios en un mismo lugar, ahorrándose tiempo, dinero y desplazamientos innecesarios.

Nuestro equipo médico está capacitado para atender patologías más frecuentes, apoyándose en exámenes de laboratorio que determinan infecciones o resultados en química sanguínea que facilitan el diagnóstico. También se prestan los servicios de especialistas si así el caso lo amerita.

### **B.MISION, VISION Y VALORES**

#### Misión

Que todos nuestros clientes puedan recibir una atención médica oportuna por medio de una atención personalizada al menor costo posible.

#### Visión

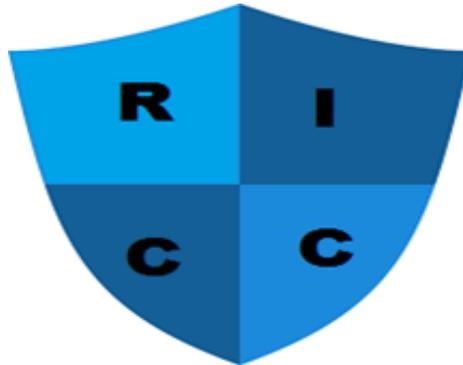
Convertirse en la empresa médica líder en el cuidado de la salud integral de todos sus clientes a través de la buena atención, efectividad de tratamientos y calidad de servicios.

#### Valores:

##### RICC

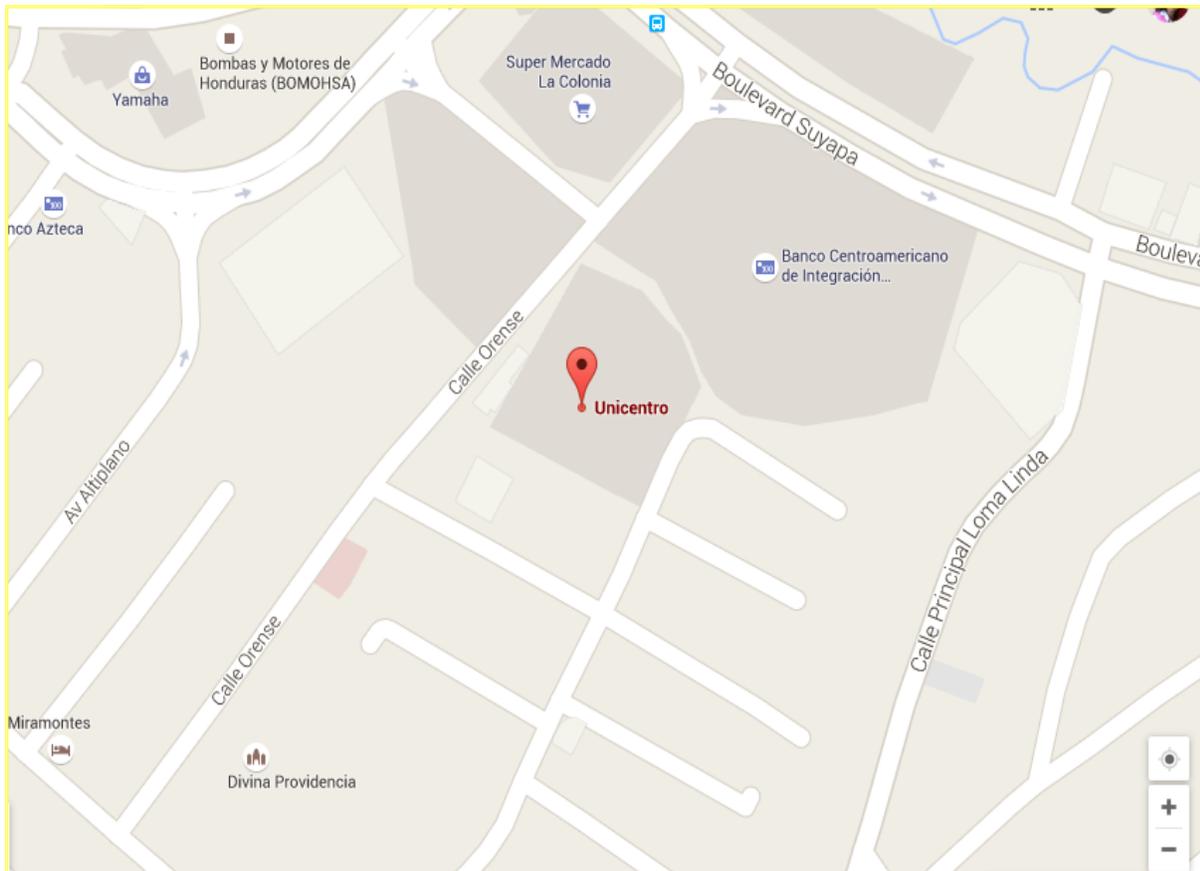
- ✚ Respeto: Consideración de como se trata a una persona.
- ✚ Integridad: Honestidad, lealtad obrando en una forma digna y responsable.
- ✚ Calidad: pasión por el servicio superando siempre las expectativas de nuestros clientes.
- ✚ Creatividad e innovación: crear ideas nuevas para mejorar.

Logo de valores:



### C. LOCALIZACION

En Tegucigalpa la clínica está ubicada en el Centro Comercial Unicentro, frente a la sede del partido Liberal.



### D. SERVICIOS EN G&V MEDICAL

- A. Consulta Médico General
- B. Consulta Médico Especialista
  - a. Pediatría
  - b. Ginecología

c. Ortopedia

C. Toma de muestras para laboratorio

D. Dispensario de medicamentos

E. Procedimientos de enfermería

a. Aplicaciones IV

b. Aplicaciones IM

c. Curaciones

d. Glucometrias

e. Retiro de puntos

f. Suturas

g. Nebulizaciones

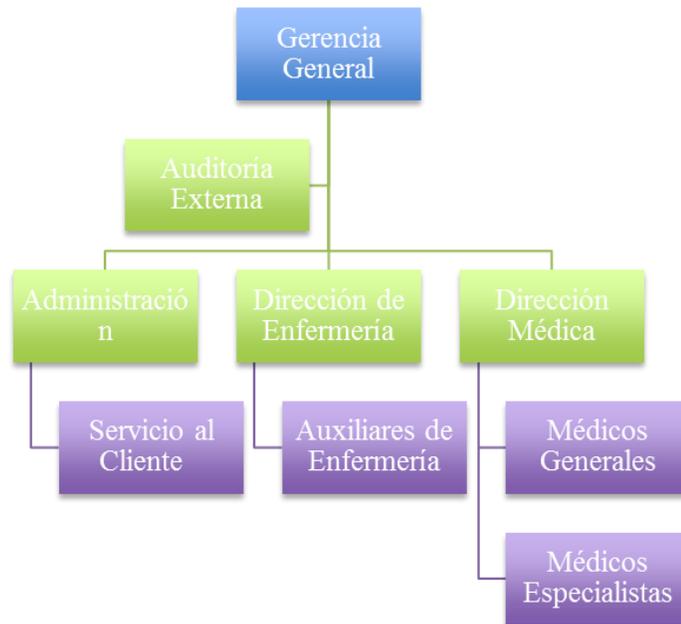
h. Toma de signos vitales

## **E.QUIENES PODRÁN VISITAR G&V MEDICAL**

A. Pacientes ambulatorios

B. Planes médicos G&V Medical

## II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



### A. FUNCIONES DEL PERSONAL G&V MEDICAL



#### Coordinador Medico

Asegurar el buen funcionamiento de la clinica y dirigir al personal para brindar una excelente y oportuna atencion a los pacientes que soliciten los servicios en las diferentes areas de la clinica , consulta externa , toma de muestras, area de procedimientos , preclinica , servicio al cliente . Todo esta de acuerdo con los lineamientos de la institucion . Dichas atenciones se llevaran a cabo dentro de los parametros mas altos de calidad cientifica y calidez de acuerdo a los lineamientos de la clinica .



### Medico General

Brindar servicios medicos preventivos y curativos , atendiendo y examinando a pacientes en general a fin de preservar el bienestar y la salud de la comunidad , de acuerdo a procedimientos de asistencia medica.



### Medico Especialista

Prestar servicios medicos preventivos y curativos en el area de su especialidad , atendiendo y diagnosticando a pacientes referidos de la unidad de medicina general a fin de preservar el bienestar y la salud de la comunidad, de acuerdo a procedimientos de asistencia medica .



### Auxiliares De Enfermeria

Garantizar la fluidez en las atenciones y la operatividad junto al coordinador medico y los medicos generales . Entre otras funciones :

- + Agendamiento de pacientes
- + Proceso de admision del paciente
- + Asignar medico
- + Proceso de enfermeria ( Triage de pacientes , pre clinica , post clinica , procedimientos menores , esterilizacion )
- + Toma de muestras
- + Proceso de facturacion
- + Entrega de medicamentos
- + Supervision de desechos bio-infecciosos

## **B. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL MEDICO**

- + Cumplimiento de Disposiciones Generales, atención medica con calidad y calidez.
- + Debe llegar siempre a la hora indicada al turno que le corresponde para no alterar el orden de servicio.
- + Debe ingresar los datos de cada paciente al expediente electrónico
- + Debe portar siempre sus instrumentos de atención
- + Vigilancia de enfermedades y acciones a tomar
- + Otorgar incapacidades solo si el caso lo amerita y no excederse más de tres días
- + Suministrar medicamentos basados en el buen criterio médico

- ✚ Derivar al paciente atendido primeramente a los servicios y especialidades que ofrece G&V Medical.

### **C. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA ENFERMERA**

- ✚ Cumplir disposiciones generales
- ✚ Dar atención con calidad y calidez
- ✚ Realizar TRIAGE a los pacientes en espera
- ✚ Buscar y mantener en orden expedientes clínicos
- ✚ Realizar la pre-clínica correspondiente (P/A, Peso, Talla, Temperatura)
- ✚ Cumplir órdenes médicas (inyecciones, curaciones, nebulizaciones, etc.)
- ✚ Despachar medicamentos prescritos
- ✚ Dar apoyo en la vigilancia de enfermedades

## HORARIOS DE ATENCION

Los horarios de apertura , atencion y cierre de la clinica son:

Horarios:



Horarios de Medicos  
generales : Lunes a Domingo



Horarios de Especialistas :  
Segun llamado



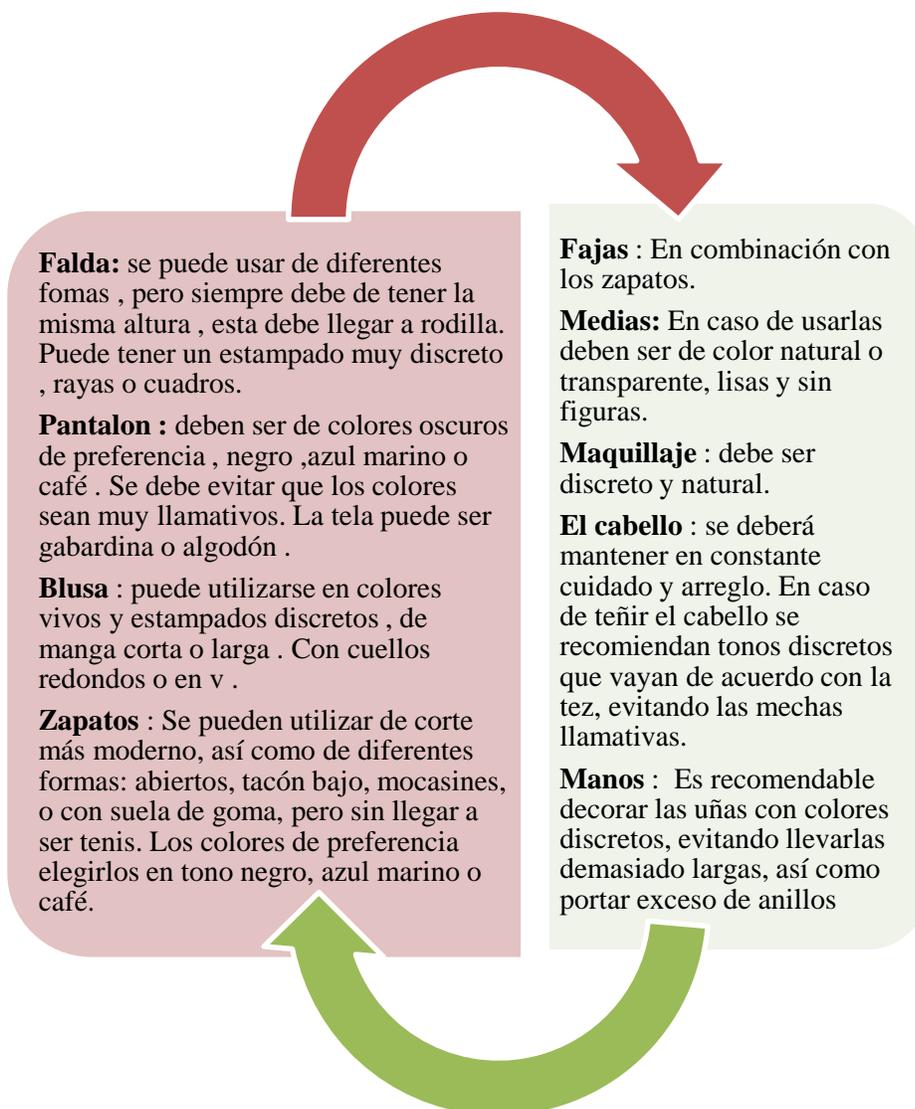
Apertura :  
Lunes a Domingo 8:00 a.m.



Cierre :  
Lunes a Domingo 8:00 p.m.

### III. USO DE UNIFORMES

#### A. RECOMENDACIONES PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SERVICIO AL CLIENTE :



**B. RECOMENDACIONES PARA EL PERSONAL MEDICO Y ENFERMERIA:**



Uniforme con falda o pantalon blanco.



Cofia



Zapatos apropiados



Gabacha con Logo



Uniforme Scrubs  
Color azul claro



Zapatos apropiados



#### •Para médicos en caso de ser Dra.:

- Lucir siempre un aspecto fresco y limpio.
- Portar vestimenta apropiada al lugar de trabajo.
- Usar siempre su gabacha blanca con el logo de G&V Medical.
- Se sugiere no utilizar escotes muy acentuados, faldas muy cortas, pantalones muy pegados o rotos.
- Utilizar zapatos cómodos para realizar sus labores propias de medico. Se sugiere no usar sandalias muy abiertas o zapatos muy altos o de plataformas.
- Procurar que sus manos siempre estén limpias y con las uñas cortas.
- Si es de su preferencia tener las uñas pintadas, que sean de colores discretos.
- Se recomienda no usar uñas acrílicas.
- Se recomienda utilizar, maquillaje y joyas discretas.

#### •Para médicos en caso de ser Dr.:

- Lucir siempre un aspecto fresco y limpio.
- Portar vestimenta apropiada al lugar de trabajo
- Usar siempre su gabacha blanca con el logo de G&V Medical .
- Utilizar zapatos cómodos para realizar sus labores propias de medico.
- Procurar que sus manos siempre estén limpias y con las uñas cortas.
- Usar el pelo corto y siempre rasurado.
- Si usa barba y/o bigote que sea bien cortados y con forma.

#### •Para Enfermeras :

- Lucir siempre un aspecto fresco y limpio.
- Utilizar zapatos cómodos para realizar sus labores propias de enfermería.
- Usar siempre su pelo en una cola o moño. Se sugiere no utilizar su pelo suelto en caso de ser pelo muy largo.
- Usar siempre su uniforme blanco, tanto camisa como pantalón /falda.
- Utilizar cofia.
- Se sugiere no usar batas de scrubs de colores o con muñecos.
- Procurar que sus manos siempre estén limpias y con las uñas cortas.
- Se recomienda utilizar, maquillaje y joyas discretas

## IV. CONTACTOS

Para comunicarse con la clinica G&V Medical:



Telefonos:2280 1864



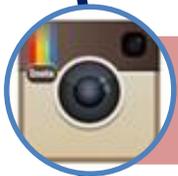
Celular Whatsapp: 98897844



Pagina WEB:www.gvmedical@.hn



FACEBOOK: G&V Medical



Instagram: en construccion



Twitter: en construccion

## **V.OPERATIVIDAD**

### **A. APERTURA DE LA CLINICA**

**A. HORA:** 8:00 AM

**B. Responsable :**

**C. Respaldo :**

**D. Proceso :**

- a. El auxiliar de enfermería se presentara 10 min antes de inicio de labores.
- b. Procedera a abrir la clinica e ingresar a la misma.
- c. Se deben encender todas las luces de la clinica.
- d. Se debe encender el aire acondicionado.
- e. Se debe verificar el orden y limpieza de la clinica .
- f. Se debe asegurar que el resto del personal este presente y a tiempo ( el equipo debe de estar minimo 10 min antes de su hora de entrada ).
- g. Todo el personal debe encender su equipo de computo en el caso de los que lo utilicen y asegurarse de tener las herramientas e insumos de trabajo necesarios.
- h. Si hay pacientes en espera a la hora que se abra la clinica , se debe solicitar que por favor esperen un momento y se le explicara que pronto se le atendera . Una vez que se habiliten las luces , equipo y se asegure de orden , que el personal este presente se le debe indicar al paciente que puede pasar para ser atendido.
- i. El incumplimiento del horario de apertura ( 10 min. en adelante ) conlleva una multa la cual sera aplicada al responsable de la misma .

### **B. CIERRE DE LA CLINICA :**

**A. Hora :** 8:00 pm

**B. Responsable :**

**C. Respaldo :**

**D. Proceso :**

- a. Se debe cerrar las puertas de la clinica 5 minutos antes de la hora de cierre.
- b. Se debe atender los pacientes que esten dentro de la clinica durante se cierran las puertas
- c. Cuando se retire el ultimo paciente se deben cerrar las puertas de la clinica para que ya no ingresen mas personas .

- d. Se debe asegurar que el lugar quede aseado , baños , pisos , superficies , vidrios , consultorios etc.
- e. Se debe asegurar que el equipo de computo de toda la clinica se apague
- f. Se debe apagar el aire acondicionado
- g. Se deben apagar las luces de la clinica
- h. Se debe asegurar que todo el personal marque su hora de salida
- i. Cerrar y asegurar las puertas de la clinica
- j. La persona que cierra la clinica es responsable de las llaves que se le han asignado

### **C. LIMPIEZA DE LA CLINICA**

- A. Objetivo : El servicio de limpieza y desinfectacion de la superficies en servicios de salud tiene como objetivo garantizar a los usuarios la permanencia en un lugar limpio y en un ambiente con la menor carga de contaminacion posible contribuyendo en la reduccion de posibilidades de transmision de infecciones.
- B. Alcance : el servicio de aseo de las clinicas se brinda desde la entrada principal y todas las areas del interior de la clinica .
- C. Hora : 8 :00 am
- D. Responsable : Personal de aseo
- E. Periodicidad :
  - a. Antes del inicio de operaciones
  - b. Durante operaciones : cada 2 horas
  - c. Antes del cierre de la clinica
  - d. Siempre que sea necesario
- F. Areas a limpiar:
  - a. Entrada
  - b. Counter principal
  - c. Servicios sanitarios
  - d. Area de toma de muestras
  - e. Sala de espera
  - f. Consultorios
  - g. Area de procedimientos

h. Preclinica

i. Pasillos

G. Proceso :

- a. El uso de equipamiento de proteccion individual debe ser apropiado cada actividad ejecutada
- b. Nunca barrer superficies en seco , pues este acto favorece la dispersion de microorganismos que son vehicularizados a traves de las particulas de plovo . Utilizar el barrido humedo que puede ser realizado con trapeadores.
- c. Para la limpieza de pisos se deben seguir las tecnicas de barrido humedo , enjabonar, enjuagar y secar .
- d. Todos los equipamientos deberan estar limpios al termino de la jornada de trabajo.
- e. Siempre se deben señalar los corredores , dejando un lado libre para el transito de las personas , mientras se debe proceder a la limpieza del otro lado .
- f. Se deben utilizar señaladores y mantener los materiales organizados a fin de evitar accidentes y contaminacion visual .
- g. La frecuencia de limpieza de las superficies se puede ajustar para cada servicio , de acuerdo con el protocolo de la institucion .

**D. MANEJO DE RESIDUOS**

Objetivo : garantizar que todos los procedimientos de nuestras clinicas G&V Medical esten orientados a la minimizacion de los riesgos para la salud tanto de los trabajadores , como de los usuarios que son atendidos.

Se clasifican estos residuos hospitalarios en :



**E. CLASIFICACION DE RESIDUOS , COLOR DE LA BOLSA Y ROTULOS RESPECTIVOS**

CLASE DE RESIDUO	CONTINUO BASICO	COLOR	ETIQUETAS
No peligrosos ordinario e inertes	Servilletas usadas , empaques de papel pastificado , barridos , hisopos , vasos desechables con residuos de comida , platos y bolsas desechabkes con residuos de comida , papael carbon , tela. Papel de camilla , pappel toalla, papel sanitario .	Bolsa Negra	No peligrosos

<p>No peligrosos Reciclables Plasticos</p>	<p>Bolsas plasticas , vajilla, garrafas , recipientes de polipropileno , bolsas de suero , bolsas de dextrosa, ningun material que provenga de pacientes con medidas de aislamiento .</p>	<p>Bolsa Negra</p>	<p>Reciclable</p>
<p>Peligrosa Infecciosos Biosanitarios , corto punzantes , Anatomopatologicos</p>	<p>Compuestos por cultivos , mezcla de microorganismos , medios de cultivo.Vacunas vencidas o inutilizadas . Filtros de gases utilizados en areas contaminadas por agentes infecciosos o cualquier residuo contaminado por estos . Restos humanos , partes y fluidos corporales . Extraccion de dientes , materila de curacion , empapados de sangre.</p>	<p>Bolsa Roja</p>	<p>Riesgo Biologico</p>
<p>Peligrosos infecciosos Corto punzantes</p>	<p>Punzo cortantes , agujas , jeringas , lancetas , agujas de suturas , cateter</p>	<p>Guardian</p>	<p>Riesgo biologico</p>

CLASE DE RESIDUO	CONTINUO BASICO	COLOR	ETIQUETAS
No peligrosos ordinario e inertes	Servilletas usadas , empaques de papel pastificado , barridos , hisopos , vasos desechables con residuos de comida , platos y bolsas desechabkes con residuos de comida , papael carbon , tela. Papel de camilla , pappel toalla, papel sanitario .	Bolsa Negra	No peligrosos
No peligrosos Reciclables Plasticos	Bolsas plasticas , vajilla, garrafas , recipientes de polipropileno , bolsas de suero , bolsas de dextrosa, ningun material que provenga de pacientes con medidas de aislamiento .	Bolsa Negra	Reciclable

<p>Peligrosa Infecciosos Biosanitarios , corto punzantes , Anatomopatologicos</p>	<p>Compuestos por cultivos , mezcla de microorganismos , medios de cultivo.Vacunas vencidas o inutilizadas . Filtros de gases utilizados en areas contaminadas por agentes infecciosos o cualquier residuo contaminado por estos . Restos humanos , partes y fluidos corporales . Extraccion de dientes , materila de curacion , empapados de sangre.</p>	<p>Bolsa Roja</p>	<p>Riesgo Biologico</p>
<p>Peligrosos infecciosos Corto punzantes</p>	<p>Punzo cortantes , agujas , jeringas , lancetas , agujas de suturas , cateter</p>	<p>Guardian</p>	<p>Riesgo biologico</p>

## F. MOVIMIENTO INTERNO DE RESIDUOS

### Ruta Interna

La recoleccion se efectuara a las 10:00 am hora en que se inician las labores de aseo o que se coordine con el encargado y de menor circulacion de pacientes , empleados o visitantes . Con los residuos no peligrosos ( bolsas negras ) iniciando por los servicios menos contaminados y termina con la recogida de los residuos infeccioso peligrosos ( bolsas rojas ) , hasta el sitio que se tiene de recoleccion final de Residuos. Estas recolecciones se hacen mediante un carro de recoleccion .

Primero se recogen los residuos de la recepcion de pacientes , pasillos , sala de espera , consultorios , sala de procedimientos y termina con las bolsas de los baños .

Manejo de la Ruta Diaria :

- ✚ Hora : Durante se realicen las labores de aseo .

- + Responsable : personal de limpieza
- + Responsable de Supervision : jefe de enfermeria
- + Periodicidad: Diario

Areas con residuos peligrosos:

- + Procedimientos
- + Toma de muestras
- + Odontologia

Procesos :

- + Inicia la auxiliar de aseo con la ruta de las bolsas negras simultaneamente dado el poco residuo de cada uno de ellos .
- + La recoleccion se debe realizar una o dos veces al dia cuando esten al 80% de su capacidad.
- + Las bolsas de recoleccion no deben llenarse mas de un 80% .
- + No se deben comprimir las bolsas en el basurero .
- + Se deben cerrar bien las bolsas con un amarre seguro para que no se salgan los residuos .
- + Cambiar las bolsas rojas
- + Verificar que los contenedores esten bien cerrados
- + Desplazarse al area de almacenamiento temporal donde deposita las bolsas negras en el dispensador de bolsas negras y las bolsas rojas igualmente. Es ideal que la ruta la haga en el carrito de recoleccion interna .

## **G. TRANSPORTE EXTERNO Y DISPOSICION FINAL**

OBJETIVOS: Desechar los residuos bioinfecciosos de la clinica para evitar la contaminacion de las areas y el acumulamiento de basura .

Alcance : Inicia con el descarte de desechos , recoleccion interna hasta la recoleccion de la empresa contratada para transporte de residuos .

Proceso :

- + Hora : 10:00 am
- + Dia : lunes y jueves
- + Responsable de supervision : auxiliar de enfermeria

- ✚ Responsable de transporte : logistica
- ✚ Periodicidad : Semanal o al llamado
- ✚ La persona asignada al transporte externo se presentara a la clinica en el horario estipulado previa notificacion .
- ✚ La recoleccion se hara de preferencia antes del inicio de las operaciones en la clinica .
- ✚ La empresa subcontratada que recolecta los desechos los llevara al crematorio municipal donde se descartaran estos .

## **H. ESTERILIZACION DE EQUIPOS**

- ✚ **OBJETIVO** : Proporcionar a todos los servicios y unidades el material o equipamiento en las condiciones idoneas de esterilidad en tiempo y coste adecuado , asi como su correcta proteccion para la realizacion de los diferentes procedimientos, diagnosticos y terapeuticos , consiguiendo tanto la satisfaccion de las personas que trabajan en la clinica como de los usuarios de servicios .
- ✚ **ALCANCE** : Inicia con la esterilizacion del instrumento en el paciente para un procedimiento , su recoleccion, lavado , esterilizacion hasta nuevamente el empaquetado y reabastecimiento de equipos.
- ✚ **PROCESO** :
  - a) **HORA** : cuando no haya mucha afluencia de pacientes
  - b) **Dia** : Todos los días según necesidad
  - c) **Responsable de supervision:**
  - d) **Responsable de proceso** :
  - e) Inicia con la recoleccion de equipo sucio o contaminado
  - f) Se debe lavar el equipo ( nebulizadores , instrumentos de cirugia, etc. ) con gluconato de Clorhexidina al 20 % , agua y cepillo para eliminar residuos mayores y fluidos organicos .
  - g) Se debe inmersar los instrumentos en solucion desinfectante pura ( CIDEX) por 5 min.
  - h) Se debe eliminar el residuo del desinfectante con abundante agua .
  - i) Se deben secar los instrumentos con papel toalla desechable .

- j) Se deben colocar los instrumentos en bolsas para esterilizar y se le rotula la fecha y hora de la esterilización y agregar la cinta testigo en los paquetes , se ingresan los instrumentos embolsados al autoclave y se esteriliza el equipo y se deja terminar el ciclo .
- k) Rotular con fecha de caducidad de la esterilización y almacenamiento en las áreas correspondientes .

## I. PROCESO DE ATENCION DE PACIENTE



### A. Triage

Objetivo: es un proceso por medio del cual se obtiene una clasificación de los pacientes en categorías de acuerdo con su pronóstico vital para obtener un orden de prioridad en su tratamiento.

Responsable: auxiliar de enfermería

Prioridad:

- Pacientes con citas :
  1. Tercera edad
  2. Condición de salud
  3. Niños
  4. Adultos
- Pacientes Sin Cita :
  1. Tercera edad

2. Condición de salud
3. Niños
4. Adultos

## **B. Preclínica**



Objetivo: Realizar una evaluación del paciente tomando los datos de los signos vitales primordiales previos a la atención médica.

Alcance: Inicia con el llamado de paciente en la sala de espera hasta la entrega de expediente al paciente.

Responsable: auxiliar de enfermería

### **PROCESO:**

- Recibe ticket de paciente: La Unidad de preclínica recibe ticket del paciente impreso, que indica a que especialidad va el paciente y nombre del mismo.
- Verifica el nombre del paciente.
- Llamar al paciente por su nombre y apellido.
- Saludar y presentarse con el paciente. script: Buenos días mi nombre es Alejandra y yo le estaré brindando la atención de preclínica.
- Toma de signos vitales :
  1. Tomar peso (Lb): si es un paciente menor de un año en báscula pediátrica y adulto en la báscula de pedestal, brindar indicaciones correspondientes y tomar peso de paciente en libras.
  2. Medir estatura (Cm): Medir la estatura del paciente en centímetros.
  3. Tomar temperatura: Con el termómetro de cinta o de mercurio indicados en grados centígrados.
  4. Tomar la presión arterial: Solicitar al paciente que se siente en posición cómoda y correcta para la toma de presión con esfigmomanómetro.
  5. Tomar Frecuencia Cardíaca, Frecuencia Respiratoria.

6. Anotar los datos de preclínica en el expediente del paciente.
7. Orientar al paciente que espere dentro del cubículo médico o sala de espera que el medico lo atienda.
8. Entrega el expediente al médico para el llamado correspondiente al paciente.

### C. Atención Médica



Objetivo: proporcionar al paciente una atención medica integral, mejorando el estado de salud del paciente y crear una fidelización medica paciente.

Alcance: Inicia con una orden médica por parte del médico, se factura previamente luego se realiza el procedimiento indicado por el médico.

Responsables: médico general / médico especialista

Proceso:

- ✚ Llamar al paciente : por su nombre y apellido
- ✚ El medico se presenta: debe decir su nombre y apellido. Script: Buenos días soy el doctor Jorge Antúnez y le estaré brindando su atención médica.
- ✚ Pregunta Motivo de consulta
- ✚ Escucha, indaga e interroga los síntomas del paciente.
- ✚ Realiza evaluación Física: debe utilizar todos los instrumentos médicos que le ayuden hacer una muy buena inspección, auscultación o palpación de pacientes.
- ✚ Explica Diagnostico: Debe explicar al paciente de forma muy clara y en un lenguaje que pueda entender en que consiste su patología.

- ✚ Brindar indicaciones y recomendaciones: el médico debe brindar indicaciones para el uso de medicamentos y sus dosis. Debe también dar recomendaciones sobre los cuidados que debe tener durante el tratamiento y que hacer en caso de recaídas.
- ✚ ¿Necesita órdenes médicas? El medico determinara según el diagnóstico del paciente a que otras áreas de especialidad debe referir al paciente.
- ✚ Ingresar y anotar todos los datos encontrados durante la entrevista y exploración médica al expediente clínico. Así como tratamiento, recomendaciones o remisiones según sea el caso.
- ✚ Dispensar medicamentos según sea el caso.
- ✚ Orientar al paciente sobre remisiones, órdenes médicas a seguir, exámenes de laboratorio y procedimientos de enfermería.
- ✚ Despedir al paciente con el script: que tenga un buen día, esperando que se mejore y gracias por confiar en nosotros.

D. El Medico podrá derivar a los siguientes servicios:



E. Encuestas pos- clínica

### Objetivos:

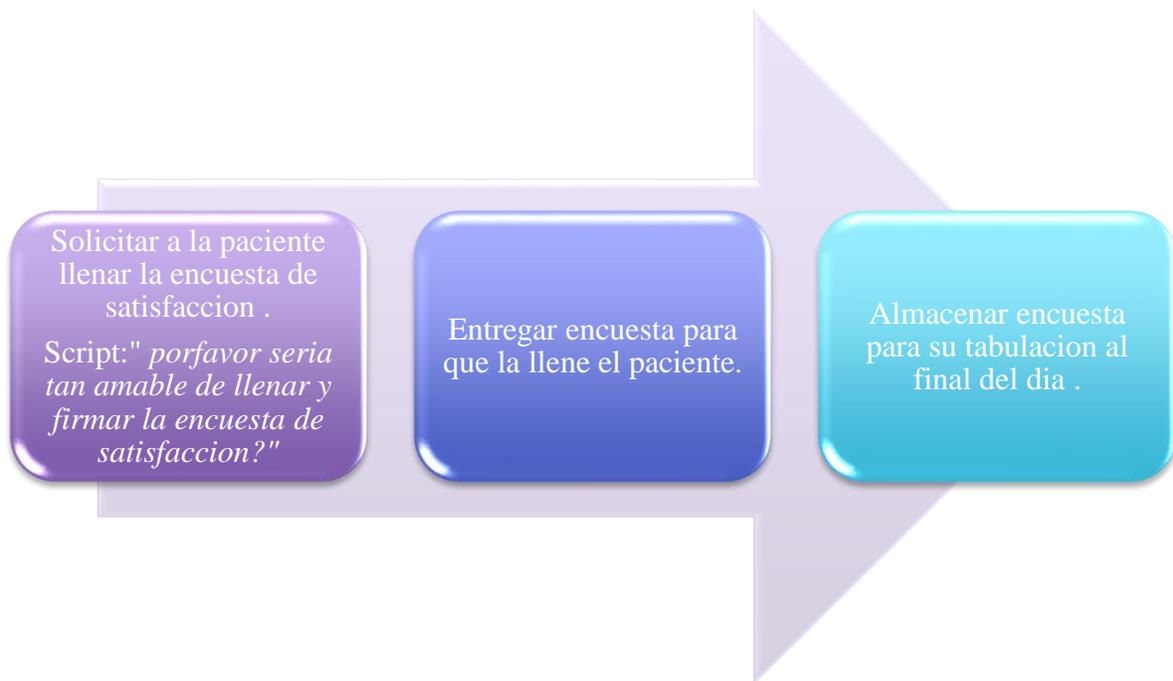
Poder calificar por medio de una encuesta de salida el servicio brindado al paciente en toda su trayectoria de consulta.

### Alcance:

Comienza con la llegada del paciente a la caja para pagar los servicios recibidos, se le entrega la encuesta de salida, esto con el propósito de conocer la percepción que tuvo de los servicios de la clínica. Se evaluarán 4 aspectos de interés para la empresa: amabilidad, tiempo de espera, orden y limpieza, atención médica.

### Responsable:

### Proceso:



### F. Recomendaciones Relaciones Humanas

- Salude cortes y amablemente:
  1. Buenos días

2. Buenas tardes
  3. Bienvenido a la Clínica
  4. Bienvenido
  5. Que gusto verle de nuevo
  6. Que gusto tenerle con nosotros de nuevo
- Su voz siempre debe de ser: cortés, clara, franca y una sonrisa.
  - Siempre salude con el nombre de los pacientes (trate de aprender los nombres lo más rápido que pueda).
  - Si le hacen una pregunta: Concéntrese. Escuche bien lo que le dicen, escuche el 80% y hable el 20%.
  - Tome notas escritas para recordar/comunique los mensajes con la mayor rapidez que pueda a quien corresponda.
  - Analice el estado de ánimo de su interlocutor, aplicando siempre la empatía, calor humano y servicio.
  - Establezca un diálogo agradable. Sonría y sea breve.
  - No se despidas sin antes asegurarse que el paciente ha obtenido todo lo que esperaba o buscaba.
  - Consulte si no hay nada más en lo que pueda ayudarle y póngase a las órdenes.
  - Exprese seguridad y nunca diga las siguientes frases:
    1. No sé
    2. No se puede
    3. NO
    4. No sabía
    5. No me han informado...
  - No genere negatividad, busque apoyo y diga frases como:
    1. “Me permite”
    2. “Vamos a consultar”
  - Comprométase a cumplir lo que promete en menos de 24 horas (Si quedo pendiente alguna respuesta).
  - Si usted no tiene la información completa y efectiva de lo que le consultan, **BUSQUE** respuestas en quienes tienen la información y cumpla.

- Nunca se muestre insegura o dudosa en ninguna respuesta.
- Elimine cualquier indicio que al paciente pueda parecerle prepotencia.
- Controle sus emociones: Nada de lo que diga el paciente desequilibre su estado anímico y el profesionalismo de servicio.
- Acepte profesionalmente sus errores. Saber pedir disculpas con humildad es una virtud.
- Nunca haga críticas de empresa, trabajo, labor o compañeros de trabajo en frente de los pacientes.
- No debe manifestar frases como:
  1. Yo solo sigo órdenes
  2. Esas son las reglas aquí
  3. Yo solamente trabajo aquí
- Sea leal a la organización, Usted es parte de un equipo , se sugiere manifestar frases:
  1. “Somos...”
  2. “Estamos...”
  3. “Queremos...”
- NO está permitido bajo ninguna circunstancia:
  1. Pacientes que se quejen de un mal servicio
  2. Pacientes sin información sobre el servicio que se brinda
  3. No sonreír
  4. Mostrar cansancio o desánimo
  5. Mostrar apatía y/o prepotencia
  6. No resolver
  7. Transmitir dudas en las diferentes respuestas que usted pueda dar.
  8. Exceder la confianza con los pacientes, límitese a su labor y que sea 100% profesional.
  9. Usar vocabulario inadecuado o miradas inadecuadas o antiprofesionales.
  10. Manifestarle a los pacientes con gestos y/o con expresiones que: “Eso es lo que se le ha indicado a usted y que ni modo”.
  11. No extienda chismes o comentarios sin base, use el sentido común y la buena educación para evitar los mismos.

## G. Procedimientos

### Objetivos:

Proporcionar al paciente una mejoría rápida y eficaz a través de los procedimientos ordenados por el médico tratante.

Alcance: Inicia con una orden médica por parte del médico, se factura en caja y se realiza el procedimiento al paciente.

Responsable: enfermería

### Procedimientos:

1. Aplicaciones IV
2. Aplicaciones IM
3. Curaciones
4. Glucometria
5. Retiro de puntos
6. Suturas
7. Nebulizaciones

### Proceso:

- Medico ordena exámenes a paciente.
- Paciente: le indica a la enfermera que el médico le ordeno procedimiento previa orientación.
- Enfermera: verifica tipo de procedimiento, brinda indicaciones a paciente.
- Caja

## Toma De Muestras

Objetivo: Brindar un servicio integral al paciente en donde se pueda realizar un análisis bioquímico. Con los resultados el medico brinda un diagnóstico.

ALCANCE: Inicia con una orden médica por parte del médico, se factura en caja y se realiza el procedimiento.

#### HORARIO:

- Lunes a sábado 8:00 am a 4:00 pm

Responsable: enfermera / técnico

#### Tipo de examen:

- General de orina
- General de Heces
- Hemograma
- Química sanguínea
- Otros ( según lo que realiza Microlab )

#### Proceso:

- Medico: Ordena examen de laboratorio a paciente.
- Farmacia :
- Paciente :
- Enfermera : llama al paciente y le toma la muestra
- Toma de muestra :
- Entrega de resultados :

#### Dispensario y Facturación

#### Objetivo:

Facturar los servicios que el paciente ha recibido así como la entrega de medicamentos que necesite el paciente indicados por el médico para efectos de mejorar el estado de salud de los pacientes.

Alcance: Inicia con la facturación de los servicios que ha recibido el paciente, entrega y venta de medicamentos hasta la realización y entrega de arqueos.

RESPONSABLE:

FACTURACION:

- Consulta médico general
- Consulta médico especialista
- Procedimientos
- Medicamentos
- Planes y membresías

FORMA DE PAGO:

- Efectivo
- Tarjeta de crédito/ debito
- Cupones

COTIZACIONES:

- Planes
- Laboratorio
- Servicio de medicina general
- Consulta de médico general y especialistas
- Procedimientos de enfermería

PROCEDIMIENTO:

1. Saludar al paciente
2. Ingresar a punto de venta
3. Brindar información
4. Facturar servicios
5. ¿tiene receta?
6. Buscar medicamento
7. Etiquetar y empaquetar medicamentos
8. Método de pago
9. Indicar monto de transacción
10. Realización de cobro

## POS

1. Deslizar el POS
2. Digitar números de tarjetas
3. Digitar monto
4. Revisar la cantidad
5. Imprimir voucher
6. Solicitar al paciente que firme el voucher
7. Imprimir ticket de recibo
8. Despedir al paciente

## Arqueo De Caja

Objetivo: Establecer el procedimiento que permita verificar, mediante un recuento físico las transacciones realizadas durante el día, de los diferentes servicios que se brindan dentro de la clínica, para un manejo adecuado de la liquidez de la clínica.

Alcance: Inicia con la impresión de registros de pagos del día en el sistema, hasta la realización y entrega de arqueo.

Responsable:

Proceso:

1. Ingresar al sistema
2. Hacer click en el icono de arqueo
3. Verificar montos de arqueo
4. Realizar cuadro de caja
5. Imprimir cuadro de caja
6. Ordenar y contar dinero
7. Verificar documentación completa
8. Grapar dinero a arqueo
9. Embolsar y etiquetar
10. Entrega de arqueo
11. Revisar fondo de caja
12. Firmar comprobante de entrega de fondo
13. Verificar arqueo contra monto

14. Verificar y validar entrega de fondos

15. Entregar arqueos a agentes móviles

## **VI. PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

### **A. Deposito en efectivo**

Objetivo:

Establecer el procedimiento de depósito de efectivo, de transacciones que se llevan a cabo durante el día en la clínica. Consiste en poner dichos bienes bajo custodia de un Banco que se responsabiliza de los mismos mediante una cuenta que pertenece a G&V Medical.

Alcance:

Inicia con el conteo del efectivo de las transacciones de día, ir al banco a depositar el efectivo de registros de pago del día y finaliza con la realización y entrega de arqueo al coordinador.

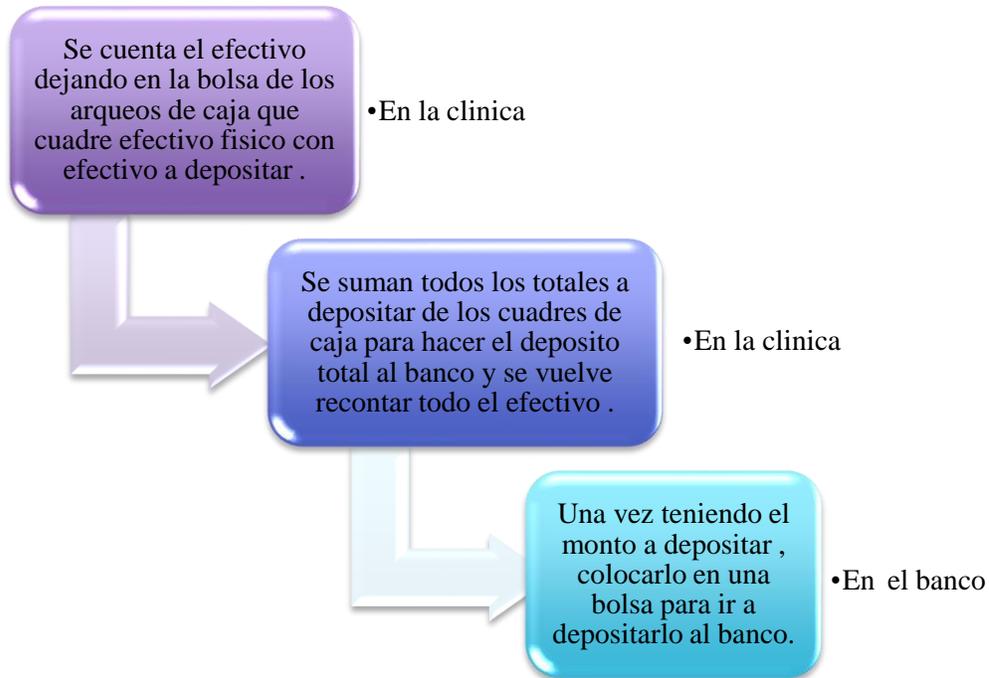
Fondo de caja: L. 5,000

Responsable:

Periodicidad:

- Diario
- Hora: diferentes horas al día según sea el movimiento de la caja.

Proceso:



## B. Esquema De Pago a los Médicos

Objetivo:

Establecer el procedimiento de pago de médicos que brindaran los servicios en la clínica.

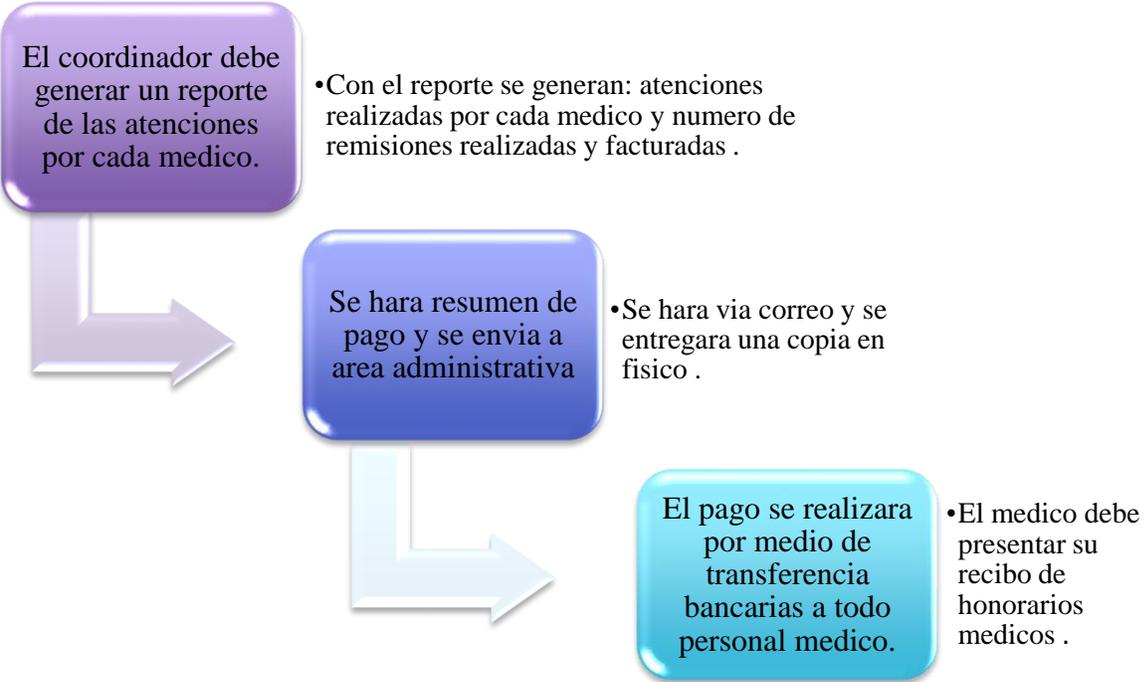
Alcance:

Inicia con el reporte de las atenciones y servicios facturados en la clínica monitoreado a través del sistema de administración hasta su acreditación de pago.

Responsable:

Periodicidad: Mensual

Proceso:



## VII. PLAN DE CONTINGENCIAS EN CASO DE EMERGENCIA

### QUE HACER EN CASO DE SISMOS

Definición de sismo:

Es el movimiento brusco de la tierra causado por la liberación de energía acumulada durante un largo tiempo. Habitualmente estos movimientos son lentos e impredecibles, pero en algunos el desplazamiento libera una gran cantidad de energía, cuando una de las placas se mueve bruscamente contra la otra, rompiéndola y originando el terremoto.



## Que hacer despues del sismo

En caso de haber quedado atrapado , conserve la calma y trate de comunicarse con el exterior haciendo ruido con un objeto .

Busque heridos y personas atrapadas.

Realize una cuidadosa revision de los daños ; si son graves , no haga uso del inmueble.

No encender aparatos de flama abierta o electrica. Asegurese que no haya fugas de gas ni problemas con la instalacion electrica .

No consumir alimentos ni bebidas que hayan estado en contacto con vidrios rotos, escombros o contaminantes .

## Que Hacer En Caso De Ausencia De Energía Eléctrica

### Objetivo:

Establecer el proceso que debe realizar el personal en la clínica cuando se presentan problemas de ausencia de energía eléctrica.

### Responsable :

Se presenta corte de energía eléctrica no programada.

- Se cuenta con luces de emergencia en la clínica.
- Se cuenta con UPS, que dan tiempo de terminar las gestiones en equipo de cómputo.

Cuando es un corte de energía programada, se debe reprogramar citas si las hay.

Se debe comunicar vía correo o dejar por escrito el incidente de corte de energía eléctrica a las debidas autoridades para futuras retroalimentaciones.

Queda a criterio del coordinador de clínica si se puede continuar con la atención de los pacientes.

Se podrán hacer atenciones y facturaciones manuales para resolver la operatividad del proceso.

## VII. SEÑALIZACION

### A. Señales y condición de Seguridad

Como reconocerlas:

Cuadrado verde con símbolo blanco.

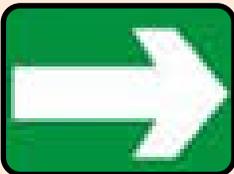
Cuál es el tipo de seguridad:

Identifican rutas de seguridad y puntos de encuentro. Indican la ubicación de los equipos de primeros auxilios y de emergencias o una instalación de seguridad o medidas de seguridad.



TITULO : Salida de Emergencia (mano izquierda )

- Funcion / descripcion : para indicar una via de escape a un lugar seguro .
- Numero de Referencia : E001



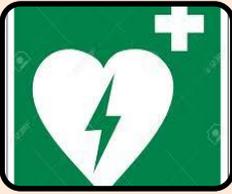
TITULO : Ruta de evacuacion , Ubicacion de equipos de seguridad o la Instacion de Seguridad , Medidas de Seguridad Operacional .

- Funcion / descripcion : para indicar la direccion ( la flecha se puede girar en incrementos de 90 grados desde la vertical .
- Numero de Referencia : E003



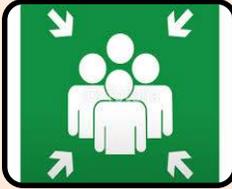
TITULO : Salida de Emergencia (mano derecha)

- Funcion / descripcion : para indiar una via de escape a un lugar seguro .
- Numero de Referencia : E005



TITULO : Automatizado Desfibrilador Cardiaco Externo

- Funcion / descripcion : para indicar la ubicacion de un desfibrilador externo automatico
- Numero de Referencia : E007



TITULO : Punto de Encuentro

- Funcion / descripcion : Para indicar la ubicacion de una estacion de reunion .
- Numero de Referencia:E009

## B. Señales De Prohibición

Como reconocerlas:

Anillo y barra diagonal roja, con símbolo negro de preferencia, fondo blanco.

Tipo de mensaje:

Especifican el comportamiento que está prohibido, porque daría lugar a un riesgo inmediato o potencial, de lesionar o de amenazas a la salud.



TITULO : No fumar

- Funcion / descripcion : Prohibido fumar
- Numero de referencia : P001



TITULO : No se permite comer o beber .

- Funcion/ descripcion : No se permite comer o beber.
- Numero de referencia : P003



TITULO : No se permiten armas .

- Funcion/ descripcion : No se permite portar armas.
- Numero de referencia : P005

### C. Señales De Seguridad Contra Incendios

Como reconocerlas:

Cuadrado rojo con símbolo blanco, y siempre incluye una representación de las llamas en color blanco.

Tipo de mensaje de seguridad:

Indica la ubicación de los equipos contra incendios.

	<p>TITULO : Extintor de Incendios</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Funcion / descripcion : para indicar la ubicacion de un extintor de incendios .</li><li>•Numero de referencia : I001</li></ul>
	<p>TITULO : Punto de incendio llamada de alarma .</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Funcion / descripcion: Para indicar la ubicacion de un punto de inflamacion llamada de alarma.</li><li>•Numero de referencia : I003</li></ul>

### D. Señales de acción Obligatoria

Como reconocerlas:

Circulo azul con símbolo blanco.

Tipo de Seguridad:

Especifican una acción necesaria para proteger la salud personal y /o evitar el riesgo de lesiones personales.

	<p>TITULO : Silencio por favor o Silencio</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Funcion / descripcion: para indicar las areas donde se requiere silencio .</li><li>•Numero de referencia : A001</li></ul>
---	--

## E. Señales de Identificación

Tipo de mensaje:

Son aquellas señales que permiten la identificación plena de los lugares. Pueden ser icono o texto y conformar módulos de señalamiento en cielo o en sitio (muros, banderines).

	<p>TITULO : Plena accesibilidad/ Accesible</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Funcion / Descripcion : para indicar rutas y con plena accesibilidad.</li><li>•Numero de referencia : ID001</li></ul>
	<p>TITULO : Sanitarios UNISEX</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Funcion / Descripcion : sanitarios para hombres y mujeres</li><li>•Numero de referencia: ID003</li></ul>
	<p>Titulo : Sanitarios de Mujeres</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Funcion / Descripcion : Sanitarios solo para mujeres .</li><li>•Numero de referencia: ID005</li></ul>
	<p>TITULO: Sanitarios de hombres</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Funcion / Descripcion : Sanitarios solo para hombres .</li><li>•Numero de referencia: ID007</li></ul>