



# **Norma Nacional de Caracterización de Hospitales de Segundo Nivel**

## **Parte IV**

**Características Básicas de los  
Recursos Humanos, Equipos,  
Instrumental, Insumos y  
Medicamentos de los Servicios  
Administrativos Hospitalarios**

## **Capitulo XVII**

**Servicios Generales  
y Mantenimiento**



## Abreviaturas

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



## INDICE DE CONTENIDO

Abreviaturas .....	669
PARTE IV: Características Básicas de los recursos humanos, equipos, instrumental, insumos y medicamentos de los Servicios Administrativos de Hospitalización “CARACTERIZACIÓN DE HOSPITALES DE SEGUNDO NIVEL”	
<b>CAPITULO XVII: Servicios Generales y Mantenimiento</b>	
17. Caracterización de Servicios Generales y mantenimiento .....	673
17.1. Marco Conceptual de Servicios generales y mantenimiento .....	673
a) SERVICIOS GENERALES .....	673
b) SISTEMA DE MANTENIMIENTO .....	673
c) TIPOS DE MANTENIMIENTO .....	674
1) MANTENIMIENTO PREVENTIVO (MP) .....	674
2) MANTENIMIENTO CORRECTIVO (MC).....	674
3) MANTENIMIENTO PREDICTIVO (MPr) .....	674
d) ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE MANTENIMIENTO .....	674
17.2. Funciones generales de Servicios Generales y Mantenimiento.....	675
17.3. Normas de Organización y Funcionamiento.....	675
17.4. Descriptores de Cargos de Servicios Generales y Mantenimiento.....	677
17.4.1. Cargo: Responsable Administrativo Servicios Generales.....	677
17.4.2. Cargo: Auxiliar de Almacén y Activos Fijos.....	679
17.4.3. Cargo: Auxiliar de Ropería, Lavandería y Limpieza .....	681
17.4.4. Cargo: Auxiliar de Cocina .....	683
17.4.5. Cargo: Auxiliar Polivalente .....	684
17.5. Manual de Funciones de Servicios Generales y Mantenimiento .....	686
17.5.1. Funciones: Responsable Administrativo y Servicios Generales .....	686
17.5.2. Funciones: Auxiliar de Almacén y Activos Fijos .....	687
17.5.3. Funciones: Auxiliar de Ropería, Lavandería y Limpieza.....	687
17.5.4. Funciones: Auxiliar de Cocina.....	688
17.5.5. Funciones: Auxiliar Polivalente .....	689
17.6. Infraestructura funcional de Servicios Generales y Mantenimiento .....	689
17.7. Equipamiento (Mobiliario, equipos, instrumental y herramientas) de Servicios Generales y Mantenimiento.....	691
17.8. Insumos (Vacunas, medicamentos, material quirúrgico de curaciones de escritorio) de Servicios Generales y Mantenimiento.....	692
17.9. Procesos y procedimientos del Servicios Generales y Mantenimiento.....	693
17.9.1. Procesos de lavandería.....	694
17.9.1.1. Recepción de Ropa de hospitalización y quirúrgica .....	694
17.9.1.2. Clasificación de la Ropa .....	697
17.9.1.3. Lavado de Ropa.....	698
17.9.1.4. Centrifugado y Secado de Ropa .....	700

17.9.1.5.	Costura y arreglo de Ropa .....	701
17.9.1.6.	Planchado de Ropa .....	702
17.9.1.7.	Suministro de Ropa Limpia.....	703
ANEXOS	.....	705
BIBLIOGRAFÍA	.....	707

# Servicios Generales y Mantenimiento

### 17. Caracterización de Servicios Generales y mantenimiento

La descripción de la organización de los Servicios Generales y mantenimiento comprende todas aquellas actividades administrativas encaminadas a lograr la prestación de la cartera de servicios desde el momento en que el usuario externo ingresa al servicio hasta la recuperación inmediata y mediata.

#### 17.1. Marco Conceptual de Servicios generales y mantenimiento

##### a) SERVICIOS GENERALES

En la actualidad, existe un creciente interés en las organizaciones sanitarias por implantar modelos basados en sistemas de gestión de la calidad, modelos tipo EFQM, Normas ISO o Gestión por procesos. Para que los centros asistenciales logren incorporar en su gestión, normas y preceptos de la calidad. Estos modelos exigen conocer los requisitos de los usuarios y medir su grado de satisfacción con los servicios prestados, como instrumento para la mejora. También el área de servicios generales debe incluir preceptos de calidad (modelos de calidad y bioseguridad) en su gestión para así lograr mejoras continuas.

Hoy en día la atención sanitaria preocuparse de otros aspectos importantes para los usuarios de estos servicios, como son el trato, la mitigación del dolor, la información clara y comprensible y unas condiciones hoteleras adecuadas. A veces, es difícil conjugar las necesidades asistenciales con las expectativas del usuario externo, pero en los últimos años las organizaciones sanitarias están realizando un esfuerzo

importante para hacer compatibles ambos aspectos

##### b) SISTEMA DE MANTENIMIENTO

El sistema de mantenimiento es un conjunto de actividades desarrolladas para conservar los inmuebles, equipos, instalaciones, herramientas y otros en condiciones de funcionamiento seguro, eficiente y económico. Para ello se debe estructurar el sistema de acuerdo a componentes tecnológicos, definir las políticas, la estructura funcional, establecer los recursos necesarios y aplicar las normas pertinentes, todo ello encaminado al cumplimiento de los objetivos trazados, ajustándose para ello a la misión, visión, objetivos y políticas del Hospital.

En un Hospital se llevan a cabo un conjunto de actividades complejas, asistidas por sistemas también complejos, destinados a restaurar y/o recuperar la salud de personas, esto implica estar frente a un problema singular de servicios que debe tener **seguridad y continuidad** los 365 días del año, las 24 horas del día, de manera que otorgue confiabilidad al funcionamiento de todos los Departamentos o servicios que conforman el hospital., la esencia del servicio de mantenimiento hospitalario, se centra en el acto de garantizar el funcionamiento de los equipos, ambientes o sistemas para que el hospital siga produciendo y brindando servicios de forma continua.

El mantenimiento, cualquiera sea el tipo considerado, estará relacionado con:

- o La economía, no sólo aplicada al dinero, sino también referida a otros valores (el tiempo, los esfuerzos y recursos).

- El desarrollo del personal, cada día se exige a la fuerza efectiva, mayor eficiencia operativa que se obtiene con entrenamiento y formación. La calidad, de mantener el Hospital en óptimas condiciones de funcionamiento, donde los servicios a los usuarios no pueden suspenderse ni postergarse.
- El orden como concepto, aplicado a la mejor forma de aprovechamiento del tiempo y los espacios.

Es importante tener en cuenta que el ordenamiento de cualquiera de los programas que se elaboren en Mantenimiento habrán de respetar primero, las órdenes que provengan de áreas, sectores, servicios, sistemas o equipos que se consideren "esenciales" y, en segunda instancia, las órdenes de los mismos orígenes pero que se consideran "críticos", dejándose para última instancia las órdenes denominadas "no críticas".

### c) TIPOS DE MANTENIMIENTO

Se han clasificado 3 tipos de mantenimiento:

#### 1) MANTENIMIENTO PREVENTIVO (MP)

Se refiere a los trabajos que se desarrollan para la correcta operación y servicio de un bien, incluye; limpieza, el correcto manejo del equipo, inspecciones sistemáticas, control de los parámetros técnicos, detección y corrección de las fallas iniciales antes de que ocurran los daños en la operación de los equipos o instalaciones.

Incluye el mantenimiento programado, el cambio de piezas o conjuntos al cumplirse determinadas horas de trabajo o haber transcurrido determinado tiempo.

#### 2) MANTENIMIENTO CORRECTIVO (MC)

El MC es el sistema que se ha empleado históricamente en las instituciones de salud, aplicado principalmente por la falta de conocimiento en los beneficios obtenidos en el MP. Básicamente el MC consiste en corregir las fallas cuando se presentan, ya sea por signos de deterioro del equipo o por la falla total.

Comprende los siguientes aspectos:

- Separación: Significa restaurar las condiciones de servicio de un equipo mediante el arreglo o cambio de algunas piezas o mecanismos sin

que para ello se desarme completamente el equipo

- Reparación en el sitio de trabajo.
- Reconstrucción: Significa el desarme, reparación y reposición de partes, componentes o conjuntos para dejarlos en iguales condiciones de trabajo a componentes o conjuntos nuevos.
- Recuperación: Es el proceso de restaurar piezas o equipos fuera de uso o de rehacer elementos inservibles.
- Modificación: Es el cambio que se hace al diseño original para obtener mayor seguridad o rendimiento. Normalmente las modificaciones que se hacen para cambiar el uso original de un equipo son deficientes e inseguras, por lo cual no se recomiendan.

### 3) MANTENIMIENTO PREDICTIVO (MPr)

El MPr es más una filosofía que un método de trabajo; se fundamenta en descubrir una falla antes de que suceda para dar tiempo a corregirla sin perjuicio para el servicio; para ello se usan instrumentos de diagnóstico y pruebas no destructivas.

A diferencia del MP, que debe aplicarse en conjunto, el MPr puede aplicarse, obteniéndose con ello las siguientes ventajas:

- Se logra la sustitución de partes costosas, de una manera sistemática.
- Se puede pronosticar el tiempo de vida que le resta a los rodamientos, aislamiento eléctrico, recipientes, tuberías, elementos eléctricos, tanques, bombas, motores, etc.
- Se pueden aplicar protocolos, lo que garantiza que el técnico siga los pasos técnicamente seguros y eficaces diseñados para tal fin.
- Se evita la suspensión de un servicio de atención de tipo clínico, de diagnóstico o tratamiento, debido a fallas imprevistas.

### d) ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE MANTENIMIENTO

Para poder hacer frente a las múltiples actividades de mantenimiento y conservación en el hospital, y considerando los niveles mencionados

anteriormente, así como el alto grado de complejidad de los equipos y sistemas instalados, es imprescindible contar con los siguientes recursos:

- Una infraestructura definida, de acuerdo a los criterios establecidos en la norma vigente para el planeamiento hospitalario y los diseños arquitectónicos del hospital agrupando actividades de acuerdo a las diferentes especialidades de atención dentro de un hospital o pudiendo ser terciarizadas con empresas especializadas dedicadas a ese fin.
- Un responsable que tiene establecidos procesos claros.
- Canales adecuados de comunicación e información con las instancias del hospital y los servicios sub-contratados.
- Objetivos claros, mensurables y conocidos por todos.
- Personal sólidamente formado y permanentemente entrenado.
- Un responsable de mantenimiento que dirija al personal, motivándolo hacia la realización creativa de sus tareas.
- El control de los costos del mantenimiento
- La observancia de todas las normas, regulaciones y reglamentos proporcionados por las instancias de Calidad.
- La aplicación de los principios del orden, la limpieza y la seguridad.
- El trabajo hecho con sentido de productividad y rendimiento

## **17.2. Funciones generales de Servicios Generales y Mantenimiento**

### **SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO**

- a) Lograr que se mantenga asepsia e higiene en especial en las áreas críticas.
- b) Lograr el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura, mobiliario, equipos, ambulancias y otros vehículos del Hospital.
- c) Lograr la seguridad física del personal, así como la del material, instalaciones y equipos del Hospital.
- d) Programar los trabajos de mantenimiento a efectuarse solicitando los repuestos necesarios.
- e) Lograr mantener la operatividad de los equipos, sistemas e instalaciones del hospital

- f) Verificar que los trabajos encomendados a terceros se realicen con calidad y al menor precio de mercado.
- g) Lograr que los usuarios internos y externos, cuenten con los servicios auxiliares generales de apoyo para la atención en consulta externa, hospitalización y emergencia.
- h) Mantener actualizado al personal de la unidad en las capacitaciones que brinda las entidades promotoras en salud.
- i) Asigna, dirige, controla y supervisa al personal que conforma la unidad en los trabajos encomendados.
- j) Propone el impulso en los servicios para mejorar la producción con atención en salud.

### **17.3. Normas de organización y funcionamiento de Servicios Generales y Mantenimiento**

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

La planificación de Servicios generales y Mantenimiento debe ser un proceso integral donde se de una participación a todos los implicados tanto sociales como administrativos. Este proceso deberá identificar las prioridades, actuar y evaluar los resultados obtenidos. Se deberá tener siempre presente los objetivos inmediatos y a largo plazo.

La descripción de la organización de Servicios generales y mantenimiento comprende todas aquellas actividades asistenciales y de apoyo encaminadas a lograr la prestación de la cartera de servicios desde el momento en que el usuario externo ingresa al servicio hasta la recuperación inmediata y mediata.

Las funciones que se señalan en la presente norma de caracterización de Hospitales de Segundo Nivel de atención son enunciativas y NO limitativas.

## A. Normas de organización y funcionamiento del Servicio

NORMAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	
GENERAL	ESPECIFICAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento general de Hospitales</li> <li>• Estatuto orgánico</li> <li>• Reglamento interno de personal</li> <li>• Manual orgánico funcional</li> <li>• Manual de procesos y procedimientos</li> <li>• Programa Operativo Anual</li> <li>• Manual de Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales de Cocina</li> <li>• Manuales de lavandería</li> <li>• Manuales de mantenimiento</li> </ul>

## B. Estructura de organización del Servicio

Debe responder al planeamiento hospitalario, capacidad, dimensionamiento y organización del hospital de segundo nivel

ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN	
ÓRGANOS	CARGOS
Órgano de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director del Hospital</li> </ul>
Órgano de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditor</li> <li>• Los órganos establecidos en la estructura orgánica</li> </ul>
Órgano de Asesoramiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comités técnicos (médico asistencial y administrativo)</li> <li>• Asesor Jurídico</li> </ul>
Órgano de Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Sub director</u> del departamento Administrativo</li> <li>• Jefe de unidades de administración y finanzas, estadística e informática</li> </ul>

## C. Recursos Humanos esenciales de Servicios Generales y Mantenimiento

RECURSOS HUMANOS
CARGOS
Encargado de Personal y Servicios Generales
Auxiliar de Almacén y Activos Fijos
Auxiliar de Ropería Lavandería y limpieza
Ambulancia
Auxiliar de Cocina
Auxiliar de Seguridad

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

1. Cantidad (Nº) de camas/Capacidad instalada
2. Demanda/población
3. Producción de los servicios del Hospital de Segundo Nivel
4. Perfil epidemiológico.

## 17.4. Descriptores de Cargos de Servicios Generales y Mantenimiento

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

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

### 17.4.1. Cargo: Responsable Administrativo y Servicios Generales

<b>TÍTULO DEL CARGO:</b>	<b>Responsable Administrativo y Servicios Generales</b>	<b>Código:</b>	
<b>CATEGORÍA/NIVEL:</b>	<b>APOYO</b>		
<b>UBICACIÓN ORGANIZACIONAL:</b>	Operativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta Externa</li> <li>• Urgencias y Emergencias</li> <li>• Hospitalización</li> </ul>	<b>Órgano:</b>	<b>Apoyo</b>
<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA:</b>	Departamento que corresponda		
<b>RANGO SALARIAL:</b>	(*)		

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

DEPENDENCIA		SUPERVISIÓN	
Jerárquica	Funcional	Jerárquica	Funcional
Dirección del Hospital Sub dirección Departamento administrativo	Dirección del Hospital Sub dirección Departamento administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar de Almacén y Activos Fijos</li> <li>• Auxiliar de Ropería, Lavandería y Limpieza</li> <li>• Auxiliar cocina</li> <li>• Auxiliar Polivalente (Mantenimiento – seguridad)</li> </ul>	

#### OBJETIVO DEL CARGO

Conducir racional y coordinadamente el área administrativa según procesos técnicos vigentes. y Garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios generales

#### PERFIL DEL CARGO

Relaciones	
Formación Académica	Experiencia Laboral
Licenciado en Administración de empresas o Ingeniería Comercial	Mínimo 2 años de experiencia laboral general
Posgrado en psicología organizacional (Deseable)	Mínimo 1 años de experiencia laboral en el área administrativa o de servicios generales de servicios de Salud.

N°	Conocimientos y habilidades adicionales para ejercer el cargo
1	Conocimiento de la Política SAFCI
2	Conocimiento de leyes y normas en salud
3	Instrumentos Normativos de la Atención Hospitalaria
5	Conocimiento básico en ofimática
6	Manejo de Internet

### PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS

Competencia Genéricas	Sub-competencias	1 Conducta Asociada
LIDERAZGO	Desarrollo Profesional	Deja manuales completos de lo que hace para que el supervisado pueda hacer el trabajo cuando el jefe no se encuentra. Intenta que la capacitación llegue a todos.
	Gestión de Personas	Se ve un buen clima organizacional entre el personal que supervisa.
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	Planificación y Organización	El cronograma de trabajo se cumple en los hitos establecidos con las metas fijadas. No buscamos ni retrasos ni adelantamientos excesivos.
	Gestión de Prioridades	Debe ser capaz de orientar a la Jefatura Médica sobre indicadores que alertan.
Competencia Genéricas	Sub-competencias	Conducta Asociada
AGILIDAD INTERPERSONAL	Capacidad de Comunicación	Debe conciliar con los colegas de la institución para contar con la información cargada de manera adecuada para poder obtener reportes rápidos.
	Capacidad de Aprendizaje	Predisposición para asistir a cursos, talleres de actualización profesional.
AGILIDAD ORGANIZACIONAL	Gestión de Cambios	Coadyuva a la implementación de los cambios al interior de la organización.
	Enfoque en el usuario	Responder en tiempos cortos a los pedidos de reportes de información de la Jefatura Médica.
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Orientación a la Acción	Debe manejar las fuentes de información fácilmente para dar respuestas rápidamente a los requerimientos de la Jefatura médica.
	Solución de Problemas	Pueden emitir información en tiempos adecuados incluso cuando las fuentes de datos no están claras.
	Capacidad Técnica Funcional	Responde a requerimientos de información estadística en corto tiempo.
	Gestión de Sistemas	Software estadístico y herramientas de análisis de datos para medición de productividad de los recursos humanos.
TRABAJO EN EQUIPO	Creatividad	Deben encontrar formas de identificar pistas para hacer seguimientos de información.
	Equilibrio Emocional	Maneja la presión a través de estrategias originales como humor, charla u otras para bajar la presión.
	Negociación	Capacidad de poder emitir información en función de plazos y tiempos posibles.

#### 17.4.2. Cargo :Auxiliar de Almacén y Activos Fijos

<b>TÍTULO DEL CARGO:</b>	<b>Auxiliar de Almacén y Activos Fijos</b>	<b>Código:</b>	
<b>CATEGORÍA/NIVEL:</b>	APOYO		
<b>UBICACIÓN ORGANIZACIONAL:</b>	Operativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta Externa</li> <li>• Urgencias y Emergencias</li> <li>• Hospitalización</li> </ul>	<b>Órgano:</b>	<b>Apoyo</b>
<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA:</b>	Departamento que corresponda		
<b>RANGO SALARIAL:</b>	(*)		

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

DEPENDENCIA		SUPERVISIÓN	
Jerárquica	Funcional	Jerárquica	Funcional
Dirección del Hospital Sub dirección Departamento administrativo Responsable Administrativo y Servicios Generales	Responsable Administrativo y Servicios Generales		

#### OBJETIVO DEL CARGO

Lograr que el Hospital cuente con los recursos materiales, servicios y activos fijos en la oportunidad requerida por los usuarios internos, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y funcionales

#### PERFIL DEL CARGO

Relaciones	
Formación Académica	Experiencia Laboral
Título en Provisión Nacional de Contaduría Pública, Auditoría, Administración de Empresas o Ingeniería Comercial.	Mínimo 1 años de experiencia laboral general en Centros de Salud. Mínimo 1 años de experiencia laboral en el área administrativa o contabilidad en Centros de Salud.

N°	Conocimientos adicionales para ejercer el cargo
	Manejo de paquetes computacionales.
	Manejo de Internet
	Manejo de paquetes contables.
	Conocimiento del idioma originario de la región donde trabaje (deseable)

**PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS**

<b>Competencia Genéricas</b>	<b>Sub-competencias</b>	<b>Conducta Asociada</b>
LIDERAZGO	Desarrollo Profesional	N/a
	Gestión de Personas	Coordinación con todas las áreas, logrando que se alcancen las metas propuestas, sin malos entendidos.
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	Planificación y Organización	N/a
	Gestión de Prioridades	Si bien puede planificar algunas funciones administrativas, debe asegurar el cumplimiento de las demandas.
AGILIDAD INTERPERSONAL	Capacidad de Comunicación	Escucha, da instrucciones, retroalimenta, presenta información para la toma de decisiones oportuna
	Capacidad de Aprendizaje	Asistencia a cursos y seminarios de actualización profesional
AGILIDAD ORGANIZACIONAL	Gestión de Cambios	Facilita la adecuación al cambio.
	Enfoque en el usuariocliente	Alta atención a la satisfacción de necesidades de usuarios internos y externos.
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Orientación a la Acción	Responde adecuadamente a las demandas planificadas y no planificadas por parte de los usuarios.
	Solución de Problemas	Los usuarios externos e internos están satisfechos demostrándolo a través de la poca presentación de quejas.
	Capacidad Técnica Funcional	Cumplimiento adecuado de labores de control administrativo contable.
	Gestión de Sistemas	Revisa historias clínicas, seguimiento de las atenciones realizadas para cuantificación según el caso. Facturas, libro de compras y ventas.
TRABAJO EN EQUIPO	Creatividad	N/a
	Equilibrio Emocional	Control emocional cuando se acumula el trabajo planificado por la atención de imprevistos
	Negociación	Logra que los usuarios internos y externos queden satisfechos y presenten pocas quejas. Logra centrar la negociación en intereses y no en posiciones.

### 17.4.3. Cargo: Auxiliar de Ropería, lavandería y limpieza

<b>TÍTULO DEL CARGO:</b>	Auxiliar de Ropería, Lavandería y Limpieza	<b>Código:</b>	
<b>CATEGORÍA/NIVEL:</b>	APOYO		
<b>UBICACIÓN ORGANIZACIONAL:</b>	Operativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta Externa</li> <li>• Urgencias y Emergencias</li> <li>• Hospitalización</li> </ul>	<b>Órgano:</b>	Apoyo
<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA:</b>	Departamento que corresponda		
<b>RANGO SALARIAL:</b>	(*)		

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

DEPENDENCIA		SUPERVISIÓN	
Jerárquica	Funcional	Jerárquica	Funcional
Responsable Administrativo y Servicios Generales	Dirección del Hospital Sub dirección Departamento administrativo Sub dirección medico asistencial		

#### OBJETIVO DEL CARGO

Organizar, coordinar y ejecutar labores referentes a la recolección y dotación de ropa a los diferentes servicios del Hospital., su lavado, planchado y otros procesos específicos además de la limpieza general del hospital en sus diferentes áreas y ambientes

#### PERFIL DEL CARGO

Relaciones	
Formación Académica	Experiencia Laboral
Bachiller en humanidades	Mínimo 2 años de experiencia laboral general en Centros de Salud

N°	Conocimientos adicionales para ejercer el cargo
	Buen trato a los usuarios internos

#### PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS

Competencia Genéricas	Sub-competencias	Conducta Asociada
LIDERAZGO	Desarrollo Profesional	Realiza su trabajo consultando manuales y documentos de bioseguridad.
	Gestión de Personas	N/a

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	Planificación y Organización	Desarrolla actividades planificadas para cumplir los plazos y cantidades de ropa que requiere la institución.
	Gestión de Prioridades	Identifica claramente las prioridades en su trabajo procurando que la ropa éste oportunamente en los servicios que lo requieran.
AGILIDAD INTERPERSONAL	Capacidad de Comunicación	Informa oportunamente al área de almacenes el requerimiento de insumos extraordinarios para realizar oportunamente su trabajo
	Capacidad de Aprendizaje	Predisposición para asistir a cursos, talleres de actualización profesional que le permitan cumplir las normas de bioseguridad.
AGILIDAD ORGANIZACIONAL	Gestión de Cambios	N/a
	Enfoque en el usuario	Responde a tiempo los pedidos de ropa de las diferentes unidades.
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Orientación a la Acción	Debe manejar las fuentes de información fácilmente para dar respuestas rápidamente a los requerimientos de la Jefatura médica.
	Solución de Problemas	Pueden emitir información en tiempos adecuados incluso cuando las fuentes de datos no están claras.
	Capacidad Técnica Funcional	Responde a requerimientos de información estadística en corto tiempo.
	Gestión de Sistemas	Software estadístico y herramientas de análisis de datos.
TRABAJO EN EQUIPO	Creatividad	Deben encontrar una forma de identificar pistas para hacer seguimientos de información.
	Equilibrio Emocional	Manejo la presión a través de estrategias originales como humor, charla u otras para bajar la presión.
	Negociación	Capacidad para poder emitir información en función de plazos y tiempos posibles.

#### 17.4.4. Cargo: Auxiliar de Cocina

<b>TÍTULO DEL CARGO:</b>	<b>Auxiliar de Cocina</b>	<b>Código:</b>	
<b>CATEGORÍA/NIVEL:</b>	<b>Apoyo</b>		
<b>UBICACIÓN ORGANIZACIONAL:</b>	Operativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta Externa</li> <li>• Urgencias y Emergencias</li> <li>• Hospitalización</li> </ul>	<b>Órgano:</b>	<b>Apoyo</b>
<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA:</b>	Departamento que corresponda		
<b>RANGO SALARIAL:</b>	(*)		

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

DEPENDENCIA		SUPERVISIÓN	
Jerárquica	Funcional	Jerárquica	Funcional
Dirección del Hospital Sub dirección Departamento administrativo Responsable Administrativo y Servicios Generales	Área de nutrición	Ayudantes de cocina	Ayudantes de cocina. Polivalente

#### OBJETIVO DEL CARGO

Encargarse de proporcionar alimentos a usuarios HOSPITALIZADO y al personal de servicio, que a criterio de la administración tenga derecho a tomar sus alimentos en el propio Hospital. Tendrá el número de cocineras o ayudantes que se estime necesario.

#### PERFIL DEL CARGO

Relaciones	
Formación Académica	Experiencia Laboral
Bachiller en humanidades	Trabajo en centros de salud en la preparación de alimentos

N°	Conocimientos adicionales para ejercer el cargo
	Conocimientos de normas de bioseguridad en hospitales
	Manejo de equipos de computación
	Manejo de internet

**PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS**

Competencia Genéricas	Sub-competencias	Conducta Asociada
LIDERAZGO	Desarrollo Profesional	Capacidad de realizar cursos cortos para mejorar la gestión del servicio de cocina
	Gestión de Personas	Capacidad de incentivar a a que los dependientes del área cumplan oportunamente las indicaciones.
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	Planificación y Organización	Cumplimiento exacto de las instrucciones de los menús establecidos por el/la nutricionista.
	Gestión de Prioridades	N/a
AGILIDAD INTERPERSONAL	Capacidad de Comunicación	Habilidad para transmitir las ideas e instrucciones claves para realizar adecuadamente el trabajo.
	Capacidad de Aprendizaje	Predisposición para poder realizar el trabajo cotidiano siguiendo nuevos esquemas de trabajo.
AGILIDAD ORGANIZACIONAL	Gestión de Cambios	N/a
	Enfoque en el usuario	Elaborar los alimentos de acuerdo a instrucciones de la nutricionista, tomando también en cuenta las opiniones de los USUARIOS usuarios internados.
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Orientación a la Acción	N/a
	Solución de Problemas	Habilidad para resolver problemas emergentes de la preparación de los alimentos.
	Capacidad Técnica Funcional	Capacidad para interpretar las instrucciones realizadas por la Nutricionista
	Gestión de Sistemas	Registro de todos los menú servidos, haciendo relación de los usuarios.
TRABAJO EN EQUIPO	Creatividad	innovación en el funcionamiento del área de cocina
	Equilibrio Emocional	Trabajar con humor, charlas para bajar las presiones que se puedan presentar
	Negociación	N/a

**17.4.5. Cargo: Auxiliar Polivalente (Mantenimiento – seguridad)**

<b>TÍTULO DEL CARGO:</b>	Auxiliar Polivalente (Mantenimiento – seguridad)	<b>Código:</b>	
<b>CATEGORÍA/NIVEL:</b>	<b>Apoyo</b>		
<b>UBICACIÓN ORGANIZACIONAL:</b>	Operativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta Externa</li> <li>• Urgencias y Emergencias</li> <li>• Hospitalización</li> </ul>	<b>Órgano:</b>	<b>Apoyo</b>
<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA:</b>	Departamento que corresponda		
<b>RANGO SALARIAL:</b>	(*)		

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

DEPENDENCIA	
Jerárquica	Funcional
Dirección del Hospital Sub dirección Departamento administrativo Responsable Administrativo y Servicios Generales	Responsable Administrativo y Servicios Generales

SUPERVISIÓN	
Jerárquica	Funcional

#### OBJETIVO DEL CARGO

Brindar servicios polivalentes en seguridad institucional, mantenimiento preventivo y/o correctivo según capacidades en toda la institución de acuerdo a cronograma y apoyar en otras tareas asignadas por superiores como mensajería o apoyo asistencial en caso de traslado en camillas u otros

#### PERFIL DEL CARGO

Relaciones	
Formación Académica	Experiencia Laboral
Bachiller en Humanidades	1 años de experiencia en ofrecer servicios de seguridad de instituciones, mantenimiento u otros de mensajería

N°	Conocimientos adicionales para ejercer el cargo
	Conocimientos de normas de bioseguridad en hospitales
	Manejo de equipos de computación
	Manejo de internet

#### PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS

Competencia Genéricas	Sub-competencias	Conducta Asociada
LIDERAZGO	Desarrollo Profesional	N/a
	Gestión de Personas	Trato cordial con sus colegas de trabajo para promover el cumplimiento voluntario de normas de seguridad de la institución
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	Planificación y Organización	Capacidad para poder coordinar órdenes superiores en casos de necesidad.
	Gestión de Prioridades	N/a
AGILIDAD INTERPERSONAL	Capacidad de Comunicación	Habilidad para transmitir la normativa relativa a la seguridad de la institución.
	Capacidad de Aprendizaje	Capacidad de poder adquirir otros conocimientos para apoyar en funciones asistenciales
AGILIDAD ORGANIZACIONAL	Gestión de Cambios	N/a
	Enfoque en el usuario	Capacidad de explicar de manera clara el objeto de la normativa de seguridad adoptada en la institución

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Orientación a la Acción	N/a
	Solución de Problemas	Capacidad de poder reportar oportunamente situaciones de riesgo de seguridad de la institución a sus autoridades.
	Capacidad Técnica Funcional	N/a
	Gestión de Sistemas	Capacidad de registrar en formato electrónico las observaciones de seguridad
TRABAJO EN EQUIPO	Creatividad	N/a
	Equilibrio Emocional	Mantener la calma en situaciones de presión para poder encarar las medidas estipuladas para estos casos
	Negociación	N/a

## 17.5. Manual de Funciones de Servicios Generales y Mantenimiento

### 17.5.1 Funciones: Responsable administrativo y Servicios Generales

<b>TÍTULO DEL CARGO:</b>	<b>Responsable administrativo y Servicios Generales</b>	<b>Código:</b>	
--------------------------	---	----------------	--

#### OBJETIVO DEL CARGO

Conducir racional y coordinadamente el área administrativa según procesos técnicos vigentes. y Garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios generales
---

#### FUNCIONES

N°	Descripción
	Lograr que se mantenga asepsia e higiene en el Hospital.
	Lograr el mantenimiento preventivo, correctivo y operatividad de la infraestructura, mobiliario, equipos y vehículos del Hospital.
	Lograr la seguridad física de las personas, así como del material, instalaciones y equipos del Hospital
	Proveer a los usuarios de vestuario y ropa de cama en condiciones asépticas.
	Facilitar el transporte de usuarios, materiales, equipos y personal de la institución para el logro de los objetivos funcionales del Hospital
	Coordinar, organizar y supervisar las funciones del personal de su ámbito de trabajo.
	Verificar que los trabajos realizados por el personal de mantenimiento, esté correctamente ejecutado, y que guarde las garantías necesarias de buena ejecución.

#### Otros roles que puede cumplir

Participar en los siguientes comités: Comité Técnico Administrativo Comité de Auditoría Médica y Expediente Clínico Comité de Análisis de la Información y Gestión Hospitalaria Comité de Acreditación y Calidad Comité de Infecciones Nosocomiales, Residuos Sólidos y Bioseguridad Comité de Enseñanza e Investigación
--

### 17.5.2. Funciones: Auxiliar de Almacén y Activos Fijos

<b>TÍTULO DEL CARGO:</b>	<b>Auxiliar de Almacén y Activos Fijos</b>	<b>Código:</b>	
--------------------------	--	----------------	--

#### OBJETIVO DEL CARGO

Lograr que el Hospital cuente con los recursos materiales, servicios y activos fijos en la oportunidad requerida por los usuarios internos, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y funcionales

#### FUNCIONES

N°	Descripción
<b>Auxiliar de almacén</b>	
1	Coordinar la entrega de materiales a los servicios solicitantes, confinación y baja de productos obsoletos, devoluciones de materiales próximos a caducar y recibo de cambios de los mismos.
2	Mantener el control de stocks de los bienes necesarios para la operatividad de los servicios asistenciales y administrativos.
3	Supervisar y controlar el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos para el manejo de almacenes (bienes fungibles y medicamentos)
<b>Activos fijos</b>	
1	Coordinar con los diferentes servicios del Hospital, sus requerimientos de activos e insumos básicos.
2	Coordinar la verificación de bienes adquiridos, previo a su entrega formal al almacén para fines de aceptación o rechazo de los bienes
3	Establecer los mecanismos de supervisión del cumplimiento de los contratos de adquisición de bienes, prestación de servicios y ejecución de obras.
4	Cumplir con la normatividad técnica y legal en el abastecimiento de bienes, la prestación de servicios, equipamiento e infraestructura.
5	Controlar la eficaz custodia de los activos fijos (comprados ó donados) en depósito de almacenes
6	Programar en el POA el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura, mobiliario, y equipos, y actualización de los reportes de inventario tomando en cuenta detalle, repartición, año incorporación, estado; cada vez que hubiese ingresos o movimiento de una u otra repartición dentro o fuera del Hospital

#### Otros roles que puede cumplir

Participar en el Comité Técnico Administrativo de Hospitalización, de la Administración Regional, en Comité de Bioseguridad y de Hospitalización.

### 17.5.3. Funciones: Auxiliar de Ropería, lavandería y limpieza

<b>TÍTULO DEL CARGO:</b>	<b>Auxiliar de Ropería, lavandería y limpieza</b>	<b>Código:</b>	
--------------------------	---	----------------	--

#### OBJETIVO DEL CARGO

Organizar, coordinar y ejecutar labores referentes a la recolección y dotación de ropa a los diferentes servicios del Hospital., su lavado, planchado y otros procesos específicos además de la limpieza general del hospital en sus diferentes áreas y ambientes

#### FUNCIONES

N°	Descripción
<b>Funciones de ropería</b>	
	Velar porque en cada servicio exista una dotación suficiente y adecuada de ropa para cada cama, constituyendo por lo menos un stock en uso, uno en proceso de lavado y uno de reposición

	Velar porque el establecimiento cuente siempre con la ropa necesaria y debidamente limpia; recibir la ropa usada, con las debidas precauciones, revisarla, contarla y otorgar el recibo correspondiente.
	Recolectar la ropa sucia en las unidades de internación y demás unidades del hospital de acuerdo a horarios establecidos
	Almacenar la ropa sucia primariamente, en el mismo sitio de generación
	Controlar que los recipientes de almacenamiento, contenedores o fundas plásticas deben ser impermeables para evitar la fuga de líquidos.
	Recolectar, clasificar y contar la ropa sucia, procesarla para su lavado, desinfección y almacenamiento para dotar al establecimiento de ropa limpia
	Entregar la ropa limpia en buenas condiciones de limpieza, el vestuario y ropa de cama a los funcionarios responsables de cada servicio, contra recibo firmado
	Cuidarán, al igual que el resto del personal, de que los usuarios no hagan uso indebido de los enseres y ropas de la Institución, evitando su deterioro o instruyéndoles en el uso y manejo de las persianas, cortinas y útiles de servicio en general.
	En los quirófanos auxiliarán en todas aquellas labores, así como en las que les sean ordenadas por los Médicos, Supervisoras o Enfermeras.
	Organizar, coordinar y distribuir las actividades destinadas a proveer al hospitalizado de ropa para el uso interno
	Realizar supervisiones regulares a lavandería e informar sobre cualquier anomalía e irregularidad en el servicio
	Efectuar técnicas de lavado y costura y las normas generales sobre la materia en establecimientos hospitalarios
	Evitar contaminación manteniendo el área de ropa sucia y área de ropa limpia, mediante una división, es decir que no debe mezclar la ropa que llega con la que sale.
	Realizar el registro de la ropa en forma separada por servicio para el control de piezas.
	Utilizar insumos de calidad (jabones, blanqueadores, detergentes y desinfectantes) de acuerdo a la clase de mancha y el grado de contaminación
	Apoyar a las enfermeras en labores de limpieza de usuarios
	Trapear los pisos del hospital
	Limpiar los baños del hospital

#### 17.5.4. Funciones: Auxiliar de Cocina

**TÍTULO DEL CARGO:**

Auxiliar de Cocina

**Código:**

#### OBJETIVO DEL CARGO

Encargarse de proporcionar alimentos a usuarios HOSPITALIZADO y al personal de servicio, que a criterio de la administración tenga derecho a tomar sus alimentos en el propio Hospital. Tendrá el número de cocineras o ayudantes que se estime necesario.

#### FUNCIONES

N°	Descripción
	Recibir diariamente los artículos de alimentación, por medio de vales o formas establecidas
	poner en conocimiento de la administración cualquier deficiencia que note en la entrega, así como las condiciones en que se encuentren los diferentes artículos alimenticios, observando las fechas de vencimiento de los producticos (si fuera el caso)
	dirigir o disponer de la manufactura de los alimentos que se suministren a los usuarios o empleados, cuidando que estén bien sazonados, con el mejor gusto posible, grado de cocción y presentación.
	Efectuar el reparto de alimentos, de acuerdo con las boletas respectivas.
	Proporcionar los alimentos exactamente a las horas señaladas por la administración.

Otros roles que puede cumplir
Apoyo en la distribución de alimentos en el hospital

### 17.5.5. Funciones: Auxiliar Polivalente (Mantenimiento – seguridad)

<b>TÍTULO DEL CARGO:</b>	Auxiliar Polivalente (Mantenimiento – seguridad)	<b>Código:</b>	
--------------------------	--	----------------	--

OBJETIVO DEL CARGO
Brindar servicios polivalentes en seguridad institucional, mantenimiento preventivo y/o correctivo según capacidades en toda la institución de acuerdo a cronograma y apoyar en otras tareas asignadas por superiores como mensajería o apoyo asistencial en caso de traslado en camillas u otros

FUNCIONES																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Vigilarán el acceso y estancia de los familiares y visitantes en las habitaciones de los usuarios, no permitiendo la entrada más que a las personas autorizadas, cuidando no introduzcan en las instituciones más que aquellos paquetes expresamente autorizados por la Dirección.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Vigilarán, asimismo, el comportamiento de los usuarios y de los visitantes, evitando que estos últimos fumen en las habitaciones, traigan alimentos o se sienten en las camas y, en general, toda aquella acción que perjudique al propio enfermo o al orden de la Institución.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tendrán a su cargo la vigilancia nocturna, tanto del interior como exterior del edificio, del que cuidarán estén cerradas las puertas de servicios complementarios.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Velarán continuamente por conseguir el mayor orden y silencio posible en todas las dependencias de la Institución.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Darán cuenta a sus inmediatos superiores de los desperfectos o anomalías que encontraren en la limpieza y conservación del edificio o material.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Realizar mantenimiento preventivo básico de algunas instalaciones que no sean complejas ni requieran especialización.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Apoyo en mensajería y otras actividades</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Apoyo en traslado de pacientes en camillas, sillas de rueda y otros según requerimiento</td> </tr> </tbody> </table>	N°	Descripción		Vigilarán el acceso y estancia de los familiares y visitantes en las habitaciones de los usuarios, no permitiendo la entrada más que a las personas autorizadas, cuidando no introduzcan en las instituciones más que aquellos paquetes expresamente autorizados por la Dirección.		Vigilarán, asimismo, el comportamiento de los usuarios y de los visitantes, evitando que estos últimos fumen en las habitaciones, traigan alimentos o se sienten en las camas y, en general, toda aquella acción que perjudique al propio enfermo o al orden de la Institución.		Tendrán a su cargo la vigilancia nocturna, tanto del interior como exterior del edificio, del que cuidarán estén cerradas las puertas de servicios complementarios.		Velarán continuamente por conseguir el mayor orden y silencio posible en todas las dependencias de la Institución.		Darán cuenta a sus inmediatos superiores de los desperfectos o anomalías que encontraren en la limpieza y conservación del edificio o material.		Realizar mantenimiento preventivo básico de algunas instalaciones que no sean complejas ni requieran especialización.		Apoyo en mensajería y otras actividades		Apoyo en traslado de pacientes en camillas, sillas de rueda y otros según requerimiento
N°	Descripción																	
	Vigilarán el acceso y estancia de los familiares y visitantes en las habitaciones de los usuarios, no permitiendo la entrada más que a las personas autorizadas, cuidando no introduzcan en las instituciones más que aquellos paquetes expresamente autorizados por la Dirección.																	
	Vigilarán, asimismo, el comportamiento de los usuarios y de los visitantes, evitando que estos últimos fumen en las habitaciones, traigan alimentos o se sienten en las camas y, en general, toda aquella acción que perjudique al propio enfermo o al orden de la Institución.																	
	Tendrán a su cargo la vigilancia nocturna, tanto del interior como exterior del edificio, del que cuidarán estén cerradas las puertas de servicios complementarios.																	
	Velarán continuamente por conseguir el mayor orden y silencio posible en todas las dependencias de la Institución.																	
	Darán cuenta a sus inmediatos superiores de los desperfectos o anomalías que encontraren en la limpieza y conservación del edificio o material.																	
	Realizar mantenimiento preventivo básico de algunas instalaciones que no sean complejas ni requieran especialización.																	
	Apoyo en mensajería y otras actividades																	
	Apoyo en traslado de pacientes en camillas, sillas de rueda y otros según requerimiento																	

Otros roles que puede cumplir
Apoyo en el traslado de usuarios a las diferentes unidades

### 17.6. Infraestructura funcional de Servicios Generales y Mantenimiento

#### Cuadro funcional de la infraestructura del Hospital de segundo nivel: Servicios Generales

AMBIENTE	FUNCION	RELACIONES
<b>AREA DE SERVICIOS GENERALES</b>		
Nutrición y dietética	Apoyo al tratamiento de usuarios ambulatorios y hospitalizados	Consulta ambulatoria, hospitalización
Cocina con espacios diferenciados	Preparación de alimentos calientes, fríos y refrigerios para los usuarios en hospitalización y para el personal del establecimiento.	Directa con economato, despensa, refrigeración, hospitalización y otras dependencias de servicios generales.
Comedor	Atención al personal dando servicio de alimentación	Directa con la cocina, personal, residencia médica y otras dependencias de servicios generales.

Economato	Recepción, clasificación, pesaje, examen y almacenamiento de víveres para su posterior despacho a la cocina.	Directa con el ingreso de servicio, patio de servicio y cocina. Indirecta con otras áreas de servicios generales.
Baño con duchas	Higiene de personal de Nutrición.	
Vestuarios	Cambio de ropa de calle a ropa de trabajo del personal de Servicio.	
Lavandería, ropería, planchado, costura y depósito de ropa limpia	Recepción, clasificación y pesaje de ropa sucia para lavado, secado y desinfección; revisión y costura, planchado y almacenamiento de ropa limpia para su distribución a las áreas de hospitalización, atención médica, vestuarios.	Directa con el área de hospitalización y servicios generales; indirecta con otras áreas de atención médica.
Almacén	Recepción y almacenamiento de materiales e insumos nuevos de consumo de las distintas unidades médico hospitalarias.	Directa con el ingreso al establecimiento y dependencias de servicios generales; indirecta con administración.
Deposito	Almacenamiento de activos fijos en desuso.	
Cuarto de limpieza	Almacenamiento de material e instrumentos de limpieza, lavado de entrepaños y trapeadores	Administración y servicios del Establecimiento
Deposito final de desechos sólidos	Almacenamiento final en forma separada de los desechos generados en el Establecimiento, debidamente clasificados de acuerdo a norma.	Directa con dependencias de servicios generales; indirecta con otras áreas de atención médica y hospitalización.
Cuarto de instalaciones	Albergar las instalaciones de acondicionamiento, hidráulicas, térmicas u otras necesarias para el funcionamiento del establecimiento de acuerdo a sus requerimientos específicos y ubicación.	
Ambientes para transformador y grupo electrógeno	Albergar los transformadores de alta tensión, el tablero eléctrico de distribución y el grupo electrógeno de emergencia. Conforme a norma.	Directa con el ingreso de servicio al establecimiento, indirecta con otras dependencias de servicios generales.

### Cuadro funcional de la infraestructura del Hospital de segundo nivel: Servicios Generales

AMBIENTE	FUNCION	RELACIONES
<b>AREA DE SERVICIOS GENERALES</b>		
Sala de calderos	Albergar el caldero, equipos de apoyo y auxiliares para la producción y distribución de vapor para todos los usos requeridos en el Establecimiento.	Directa con el ingreso de servicio al establecimiento y patio de servicio. Indirecta con otras dependencias de servicios generales
Central de oxígeno y gases en ambientes diferenciados.	albergar un equipo de producción de oxígeno, gases medicinales para la distribución a todas las áreas médicas con requerimiento del servicio.	directa con el ingreso de servicio al establecimiento y patio de servicio; indirecta con áreas de hospitalización, cirugía, maternidad, emergencias y terapia intermedia

Área de mantenimiento	reparaciones y mantenimiento correctivo de equipamiento médico e infraestructura.	directa con el ingreso de servicio y patio de servicio; indirecta con almacenes, administración y servicios generales.
Depósito de agua	almacenamiento de agua y purificación	
Residencia medica	dos ambientes con baños y casilleros personales para descanso del personal médico y de enfermería que cumplen funciones permanentes de atención en el establecimiento.	directa con los servicios de maternidad, emergencia y área de personal; indirecta con administración y servicios generales.
Custodia de cadáveres (MORGE)	conservación de cadáveres para su reconocimiento, autopsia autorizada por ley o toma de muestras de envío para análisis histopatológico en un centro especializado.	directa con los servicios de emergencias, cirugía, hospitalización; indirecta con el área de servicios generales.
Garaje techado	para las ambulancias y otros vehículos motorizados del establecimiento y del centro coordinador de emergencias	centro coordinador de emergencias y emergencia

### 17.7. Equipamiento (Mobiliario, equipos, instrumental y herramientas) de Servicios Generales y Mantenimiento

El equipamiento descrito se constituye en un listado mínimo de referencia que podrá ser ampliado en función del “Planeamiento Hospitalario” siendo enunciativo y no limitativo. Tanto el mobiliario como el equipamiento del servicio se describen en el cuadro siguiente

#### A. Equipamiento de área de economato y Cocina (Servicios Generales y Mantenimiento)

MOBILIARIO	EQUIPAMIENTO		
	MEDICO	NO MEDICO	INSTRUMENTAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basurero</li> <li>• Escalera</li> <li>• Estantes</li> <li>• Gradilla metálica de tres peldaños</li> <li>• Pizarra acrílica y Corchografo</li> <li>• Silla</li> <li>• Vitrina metálica</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• /Ventilador</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Reloj</li> <li>• Refrigerador</li> <li>• Balanza de bandeja</li> <li>• Bandejas</li> <li>• Batidoras</li> <li>• Carros distribuidores de alimentos con ruedas</li> <li>• Cocinas y freidora industriales</li> <li>• Contenedor grande para depósito de los desechos comunes (basura)</li> <li>• Equipos de refrigeración</li> <li>• Licuadoras</li> <li>• Molino (carnes y cereales)</li> <li>• horno industrial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotación eventual según requerimiento</li> <li>• Catálogo de utensilios<sup>□</sup></li> </ul>

### B. Equipamiento de comedor (Servicios Generales y Mantenimiento)

MOBILIARIO	EQUIPAMIENTO		
	MEDICO	NO MEDICO	INSTRUMENTAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesas</li> <li>• Sillas</li> <li>• Vitrina</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manteles</li> <li>• Servilleteros</li> <li>• Bebederos</li> <li>• Termos</li> </ul>	

### C. Equipamiento de Lavandería(Servicios Generales y Mantenimiento)

MOBILIARIO	EQUIPAMIENTO		
	MEDICO	NO MEDICO	INSTRUMENTAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basurero</li> <li>• Estantes</li> <li>• Perchero</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono</li> <li>• Reloj de pared con segundero</li> <li>• Carros distribuido-res de ropa con ruedas</li> <li>• Lavadoras industriales o sistema de lavado de ropa</li> <li>• Máquina de coser</li> <li>• Planchador industrial</li> <li>• Planchas</li> <li>• Secadoras industriales o sistema de secado de ropa de acuerdo a la cantidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotación eventual según requerimiento</li> <li>• Equipo de traspaso</li> </ul>

#### 17.8. Insumos (Vacunas, medicamentos, material quirúrgico de curaciones de escritorio) de Servicios Generales y Mantenimiento

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

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

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

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

**AGENTES DE DIAGNÓSTICO:** Todos los insumos incluyendo antígenos, anticuerpos, calibradores, verificadores o controles, reactivos, equipos de reactivos, medios de cultivo y de contraste, y cualquier otro similar que pueda utilizarse como auxiliar de otros procedimientos clínicos o paraclínicos. En esta categoría se incluyen los agentes de diagnóstico de isótopos radiactivos.

**MATERIAL QUIRÚRGICO Y DE CURACIÓN:**

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

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

**MATERIAL DE ESCRITORIO Y PAPELERIA:**

Conjunto de útiles de escrito, papel (Ejemplo: Historias Clínicas y formularios que forman parte del expediente clínico y para otro tipo de documentación de manejo intrahospitalario, cuadernos de registro.) y cartón en sus diversas formas y clases como ser: tintas, lápices, bolígrafos, engrapadoras, perforadoras, calculadoras,

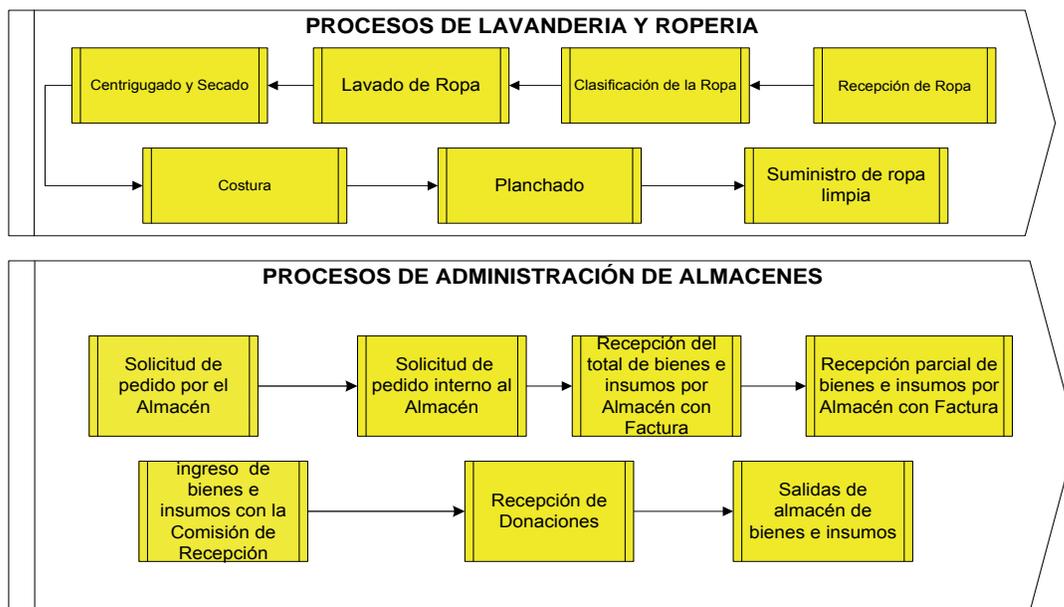
medios magnéticos, tóner para impresoras y fotocopadoras y otros destinados al funcionamiento de oficinas

**MATERIAL DE LIMPIEZA**

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

**17.9. Procesos y procedimientos del Servicios Generales y Mantenimiento**

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



### 17.9.1. Procesos de lavandería

#### 17.9.1.1. Recepción de Ropa de hospitalización y quirúrgica

	<b>Procesos de lavandería</b>		Código:	
	<b>Recepción de Ropa de hospitalización y quirúrgica</b>		Regional:	
			Fases: <b>Curativa</b>	
			Fecha: noviembre de 2013	
		Página: 1 de 2		
Tipo de proceso:	APOYO	<b>Responsable: Auxiliar de Lavandería</b>		
<p><b>Objeto:</b> Controlar la ropa de uso hospitalario mediante el registro inmediato de los diversos movimientos, con el propósito de mantener el abastecimiento necesario conforme a los índices establecidos y agilizar el proceso de entrega recepción; así como, brindar un servicio eficaz y eficiente a los usuarios, durante su estancia hospitalaria</p>				
<b>Alcance:</b>		<b>Área:</b>	Hospitalización	
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>				
<b>Recursos Humanos</b>		<b>Recursos Tecnológicos</b>		<b>Recursos Financieros</b>
Auxiliar de Lavandería Enfermera de piso				<b>Recursos Informáticos</b>
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>	
Entrega de ropa de hospitalización			Formulario Control de ropa sucia Formulario de Ropa quirúrgica sucia Recepción de la ropa de uso hospitalario	
<b>Proveedores:</b>		<b>Insumos:</b>	<b>Usuarios:</b>	<b>Productos:</b>
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>		
	Enfermera de piso (entrega el turno)	Se presenta al inicio del turno correspondiente, y cuenta: - Total de ropa de uso hospitalario en usuarios; - Total de ropa limpia en el servicio; y - La cantidad de ropa sucia registrada en bitácora "Control de ropa sucia". Registra las cantidades en la bitácora "Control de ropa cambio de turno".		
	Enfermera de piso (recibe el turno)	Coteja que la suma de las cantidades registradas, coincida con el total de ropa de uso hospitalario establecido en el stock del servicio.		
	Enfermera de piso (turno que entrega)	Elabora "Vale de reposición" y entrega al personal de enfermería que recibe.		
	Enfermera de piso (recibe el turno)	Recibe "Vale de reposición", archiva y firma bitácora "Control de ropa cambio de turno".		

Nº	Responsable	Descripción
	Enfermera de piso (recibe el turno)	Retira ropa sucia y deposita en tánico de ropa sucia. Registra el depósito en bitácora de "Control de ropa sucia", datos solicitados. Entrega ropa de uso hospitalario sucia y firma bitácora "Formulario Control de ropa sucia"
	Auxiliar de Lavandería	Se presenta al área de quirófano y elabora "Vale: Bulto área Quirúrgica", solicitando bulto de ropa según las necesidades requeridas, y entrega al personal de quirófano.
	Personal de Quirófano	Terminado el acto quirúrgico, coloca las piezas que integran el bulto de ropa quirúrgica en la bolsa membretada correspondiente. Cierra la bolsa para su salida al séptico, por el personal de Lavandería. Registra datos solicitados y firma en bitácora "Control de Ropa quirúrgica sucia"
	Personal de Quirófano	Entrega al área de lavandería: • Bulto de ropa de uso quirúrgico. • Bolsa membretada con Vale para lavandería engrapado en la misma. Registra los datos solicitados, de la entrega del bulto de ropa quirúrgica, en el formulario de Control de entrega de Ropa Quirúrgica.
	Auxiliar de Lavandería	Cuenta y recolecta la ropa contenida en la bolsa membretada. Desprende Vale de lavandería engrapado a la bolsa membretada y registra los datos solicitados en el Vale de lavandería
	Auxiliar de Lavandería	Recolecta ropa sucia de uso hospitalario, en presencia del personal de enfermería. Coteja cantidad de ropa recolectada con el registrado en bitácora "Control de ropa sucia" y firma de conformidad

<b>Soporte Legal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de ética</li> <li>• Manual orgánico Funcional</li> </ul>		
<b>Estándar de Calidad:</b> Registro oportuno y total de recojo de ropa sucia		
<b>Indicadores:</b> .Nº de Formulario de Control de ropa sucia registrado / Nº de Formulario de Control de ropa sucia		
<b>Puntos de Control:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulario llenado de Control de ropa sucia</li> <li>2. Formulario de Ropa quirúrgica sucia</li> <li>3. Firma de formulario de ropa sucia</li> </ol>		
<b>Definiciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal médico y de enfermería, bajo ninguna circunstancia podrá utilizar la ropa hospitalaria para cubrir necesidades particulares.</li> <li>• El personal de enfermería, deberá solicitar la devolución de la ropa de uso hospitalario, cuando por algún motivo el usuario sea trasladado a otro servicio o unidad médica.</li> </ul>		
<b>Anexos:</b> Formulario Control de ropa sucia Formulario de Ropa quirúrgica sucia		
<b>Elaboró:</b> Equipo de consultoría		
<b>Revisó:</b> Equipo de contra parte	<b>Aprobó:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Acta Nº:</b>		<b>Fecha:</b> noviembre de 2013
<b>Observaciones:</b>		

### 17.9.1.2. Clasificación de la Ropa

 <p>Ministerio de Salud</p>	<b>Procesos de lavandería</b>		Código:
			Regional:
	<b>Clasificación de Ropa</b>		Fases: Curativa
			Fecha: noviembre de 2013
			Página: 1 de 2
Tipo de proceso:	APOYO	<b>Responsable: Auxiliar de Lavandería</b>	
<b>Objeto:</b> Mecanismo para clasificar la ropa de lavandería			
<b>Alcance:</b>		<b>Área:</b>	Hospitalización
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>			
<b>Recursos Humanos</b> Auxiliar de Lavandería	<b>Recursos Tecnológicos</b>	<b>Recursos Financieros</b>	<b>Recursos Informáticos</b>
<b>ENTRADAS</b>		<b>SALIDAS</b>	
Registro de entrega de ropa		Registro de Ropa entregada según nivel de contaminación	
<b>Proveedores:</b>		<b>Insumos:</b>	<b>Usuarios:</b>
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	
	Auxiliar de Lavandería	Recibe la ropa de los diferentes servicios en las respectivas bolsas, que indican el nivel de contaminación de las mismas.	
	Auxiliar de Lavandería	Clasifica la ropa según el tipo de tejido y según el nivel de contaminación, siguiendo el protocolo de bioseguridad de la institución	
	Auxiliar de Lavandería	Entrega la ropa a los funcionarios que lavaran la ropa, clasificando según el tipo de contaminación de las mismas	

<b>Soporte Legal:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de ética</li> <li>• Manual orgánico Funcional</li> </ul>		
<b>Estándar de Calidad:</b>		
100% de clasificación de la ropa sucia		
<b>Indicadores:</b>		
.Nº de registros de ropa clasificada realizada / Nº de registro de ropa clasificada programada		
<b>Puntos de Control:</b>		
1. Registro de Ropa entregada según nivel de contaminación		
<b>Definiciones:</b>		
<b>Anexos:</b>		
Registro de Ropa entregada según nivel de contaminación		
<b>Revisó:</b> Equipo de contra parte	<b>Aprobó:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Acta Nº:</b>		<b>Fecha:</b> noviembre de 2013
<b>Observaciones:</b>		

17.9.1.3. Lavado de Ropa

 <p>Ministerio de Salud</p>	<b>Procesos de lavandería</b>		Código:
			Regional:
	<b>Lavado de Ropa</b>		Fases: <b>Curativa</b>
			Fecha:
			Página: 1 de 2
Tipo de proceso:	APOYO	<b>Responsable: Auxiliar de Lavandería</b>	
<b>Objeto:</b> Mecanismo para realizar el lavado de ropa.			
<b>Alcance:</b>		<b>Área:</b>	Hospitalización
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>			
<b>Recursos Humanos</b> Auxiliar de Lavandería Auxiliar de Almacén y Activos Fijos		<b>Recursos Tecnológicos</b>	<b>Recursos Financieros</b>
			<b>Recursos Informáticos</b>
<b>ENTRADAS</b>		<b>SALIDAS</b>	
Formulario de pedido de insumos Ropa seleccionada		Formulario de Pedido de materiales Formulario de entrega de Ropa sucia Ropa Lavada	
<b>Proveedores:</b>		<b>Insumos:</b>	<b>Usuarios:</b>
<b>Productos:</b>			
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	
	Auxiliar de Lavandería	Solicita a Almacén los materiales necesarios para el trabajo de la Unidad	
	Auxiliar de Almacén y Activos Fijos	Entrega los insumos respectivos para el lavado de ropa. (Llena Kárdex y hace firmar formulario de constancia de entrega.	
	Auxiliar de Lavandería	Supervisa el registro de la ropa en forma separada por servicio para el control de piezas	
	Auxiliar de Lavandería o Lavadero (a)	Prepara mezclas jabonosas utilizando jabones, blanqueadores y desinfectantes de acuerdo a la clase de mancha, tela, grado de contaminación y en base a las técnicas de lavado	
	Auxiliar de Lavandería o Lavadero (a)	Procede al lavado de la ropa hospitalaria seleccionando de acuerdo a color, grado de suciedad y servicios de procedencia, cuidando la buena presentación de las mismas, velando porque la ropa proveniente de casos considerados como "sépticos" o "infecciosos" reciba el tratamiento adecuado. No debe mezclarse ropa sucia y ropa contaminada. En caso de no separarse, toda la ropa deberá manejarse como contaminada	



<b>Soporte Legal:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Código de ética</li><li>• Manual orgánico Funcional</li></ul>		
<b>Estándar de Calidad:</b> Oportuno lavado de ropa de acuerdo a procedimiento de uso de detergentes según nivel de contaminación de la misma.		
<b>Indicadores:</b> Nº de paquetes de ropa sucia entregada / Nº de paquetes de ropa lavada.		
<b>Puntos de Control:</b> 1. Supervisión del lavado de ropa		
<b>Definiciones:</b>		
<b>Anexos:</b> Formulario de Pedido de materiales Formulario de entrega de Ropa sucia		
<b>Elaboró:</b>		
<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Acta Nº:</b>		<b>Fecha:</b> noviembre de 2013
<b>Observaciones:</b>		

### 17.9.1.4. Centrifugado y Secado de Ropa

 <b>Ministerio de Salud</b>	<b>Procesos de lavandería</b>		Código:	
	<b>Centrifugado y Secado de Ropa</b>		Regional:	
			Fases:	Curativa
			Fecha: noviembre de 2013	
		Página: 1 de 2		
Tipo de proceso:	APOYO	<b>Responsable: Auxiliar de Lavandería</b>		
<b>Objeto:</b> Mecanismo para el centrifugado y secado de ropa				
<b>Alcance:</b>			<b>Área:</b>	Hospitalización
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>				
<b>Recursos Humanos</b> Auxiliar de Lavandería		<b>Recursos Tecnológicos</b>		<b>Recursos Financieros</b>
				<b>Recursos Informáticos</b>
<b>ENTRADAS</b> REGISTRO DE ROPA LAVADA			<b>SALIDAS</b> Registro de ropa secada	
<b>Proveedores:</b>		<b>Insumos:</b>	<b>Usuarios:</b>	<b>Productos:</b>
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>		
	Auxiliar de Lavandería	Retira la ropa de las máquinas de lavado.		
	Auxiliar de Lavandería	Realiza la clasificación de la ropa para el respectivo oreado en el caso de las prendas pequeñas.		
	Auxiliar de Lavandería	Es necesario secar la ropa lo más rápidamente posible para evitar la multiplicación bacteriana que se produce en los ambientes húmedos		
	Auxiliar de Lavandería	Procede a clasificar la ropa para enviar al área de arreglo de ropa, en los casos que corresponda.		
	Auxiliar de Lavandería	Las prendas que no tienen daño se pasan al área de planchado.		

<b>Soporte Legal:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de ética</li> <li>• Manual orgánico Funcional</li> </ul>		
<b>Estándar de Calidad:</b>		
100% de registro de ropa centrifugada y secada		
<b>Indicadores:</b>		
Nº de registro de ropa centrifugada y secada realizada / Nº de registro de ropa centrifugada y secada programada		
<b>Puntos de Control:</b>		
1. Registro de ropa secada		
<b>Definiciones:</b>		
<b>Anexos:</b>		
<b>Elaboró:</b>		
<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Acta Nº:</b>		<b>Fecha:</b> noviembre de 2013
<b>Observaciones:</b>		

17.9.1.5. Costura y arreglo de Ropa

 <p>Ministerio de Salud</p>	<b>Procesos de lavandería</b>		Código:	
			Regional:	
	<b>Costura y arreglo de Ropa</b>		Fases:	Curativa
			Fecha: noviembre de 2013	
		Página: 1 de 2		
Tipo de proceso:	APOYO	<b>Responsable: Auxiliar de Lavandería</b>		
<b>Objeto:</b> Mecanismo para la realización de costura y arreglo de ropa.				
<b>Alcance:</b>		<b>Área:</b> Hospitalización		
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>				
<b>Recursos Humanos</b> Auxiliar de Lavandería		<b>Recursos Tecnológicos</b>	<b>Recursos Financieros</b>	<b>Recursos Informáticos</b>
<b>ENTRADAS</b>		<b>SALIDAS</b>		
Kárdex de ropa		Kárdex de Ropa arreglada		
<b>Proveedores:</b>		<b>Insumos:</b>	<b>Usuarios:</b>	<b>Productos:</b>
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>		
	Auxiliar de Lavandería	Una vez que ha recogido la ropa seca procede a revisar que está este en perfecto estado, separando aquellas prendas que requieren de algún arreglo.		
	Auxiliar de Lavandería	Emite un listado de todas las prendas que requieren de arreglo para ser entregado al funcionario que realizará estas tareas.		
	Funcionario que arregla la ropa	Procede a la reparación y arreglo de la ropa que tiene deterioro. Entrega la ropa arreglada.		
	Auxiliar de Lavandería	Recibe las prendas arregladas, revisa que los arreglos se hayan realizado satisfactoriamente.		
	Auxiliar de Lavandería	Entrega la ropa limpia a Responsable de Ropería para que sea distribuida a las diferentes unidades del Hospital de acuerdo a horarios establecidos y supervisando que la dotación de ropa hospitalaria sea suficiente aplicando las normas de bioseguridad		

<b>Soporte Legal:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de ética</li> <li>Manual orgánico Funcional</li> </ul>		
<b>Estándar de Calidad:</b>		
100% de registro Kárdex de Ropa arreglada		
<b>Indicadores:</b>		
Nº de ítems de registros de Kárdex de ropa arreglada / Nº de ítems de registros de Kárdex de ropa arreglada programada		
<b>Puntos de Control:</b>		
1. Kárdex de Ropa arreglada		
<b>Definiciones:</b>		
<b>Anexos:</b>		
Kárdex de Ropa arreglada		
<b>Elaboró:</b>		
<b>Revisó:</b> Equipo de contra parte	<b>Aprobó:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Acta Nº:</b>		<b>Fecha:</b> noviembre de 2013
<b>Observaciones:</b>		

17.9.1.6. Planchado de Ropa

 <p>Ministerio de Salud</p>	<b>Procesos de lavandería</b>		Código:	
	<b>Planchado de Ropa</b>		Regional:	
			Fases:	Curativa
			Fecha: noviembre de 2013	
			Página: 1 de 2	
Tipo de proceso:	APOYO	<b>Responsable: Auxiliar de Lavandería</b>		
<b>Objeto:</b> mecanismo para el registro de ropa planchado				
<b>Alcance:</b>			<b>Área:</b>	Hospitalización
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>				
<b>Recursos Humanos</b> Auxiliar de Lavandería		<b>Recursos Tecnológicos</b>	<b>Recursos Financieros</b>	<b>Recursos Informáticos</b>
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>	
KARDEX DE ROPA LAVADA			Kárdex de ropa planchada	
<b>Proveedores:</b>		<b>Insumos:</b>	<b>Usuarios:</b>	<b>Productos:</b>
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>		
	Auxiliar de Lavandería	Selecciona las prendas y organiza de acuerdo al tipo de planchado que requieren.		
	Auxiliar de Lavandería	Procede al planchado respectivo de acuerdo a normas del tipo de tejido de las prendas.		
	Auxiliar de Lavandería	Una vez concluido el planchado de las prendas, procede a organizar para seleccionarlas y entregarlas a los servicios respectivos		

<b>Soporte Legal:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de ética</li> <li>• Manual orgánico Funcional</li> </ul>		
<b>Estándar de Calidad:</b>		
100% de ropa planchada		
<b>Indicadores:</b>		
Nº de ítems de ropa plancha / Nº de ítems de ropa lavada		
<b>Puntos de Control:</b>		
1. Kárdex de ropa planchada		
<b>Definiciones:</b>		
<b>Anexos:</b>		
Kárdex de ropa planchada		
<b>Elaboró:</b>		
<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Acta Nº:</b>		<b>Fecha:</b> noviembre de 2013
<b>Observaciones:</b>		

17.9.1.7. Suministro de Ropa Limpia

 <p>Ministerio de Salud</p>	<b>Procesos de lavandería</b>		Código:
			Regional:
	<b>Suministro de Ropa Limpia</b>		Fases: <b>Curativa</b>
			Fecha: noviembre de 2013
			Página: 1 de 2
Tipo de proceso:	APOYO	<b>Responsable: Auxiliar de Lavandería</b>	
<b>Objeto:</b> mecanismo para el suministro de ropa limpia a los diversos servicios.			
<b>Alcance:</b>		<b>Área:</b>	Hospitalización
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>			
<b>Recursos Humanos</b> Auxiliar de Lavandería		<b>Recursos Tecnológicos</b>	
		<b>Recursos Financieros</b>	
		<b>Recursos Informáticos</b>	
<b>ENTRADAS</b>		<b>SALIDAS</b>	
Kárdex de ropa limpia		Kárdex de ropa limpia entregada	
<b>Proveedores:</b>		<b>Insumos:</b>	<b>Usuarios:</b>
		<b>Productos:</b>	
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	
	Auxiliar de Lavandería	Si coinciden cantidades, registra en bitácora Formulario "Control de ropa limpia", fecha, y nombre del responsable de la elaboración del "Vale de lavandería", toma en cuenta el servicio que corresponde.	
	Funcionario del Servicio	Recibe el respectivo lote de ropa limpia, contrastando con el formulario de "Control de ropa limpia" Si coinciden cantidades, registra datos en bitácora "Control de Ropa Limpia", firma de conformidad y entrega "Vale de lavandería" correspondiente	
	Auxiliar de Lavandería	Archiva el Formulario de entrega de "Control de Ropa Limpia"	

<b>Soporte Legal:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de ética</li> <li>• Manual orgánico Funcional</li> </ul>		
<b>Estándar de Calidad:</b>		
100% de registro en Kárdex de ropa limpia entregada		
<b>Indicadores:</b>		
Nº de registros de Kárdex de ropa limpia entregada / Nº de registros de Kárdex de ropa limpia programada		
<b>Puntos de Control:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kárdex de ropa limpia</li> <li>2. Kárdex de ropa limpia entregada</li> </ol>		
<b>Definiciones:</b>		
<b>Anexos:</b>		
Kárdex de ropa limpia entregada		
<b>Elaboró:</b>		
<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Acta Nº:</b>		<b>Fecha:</b> noviembre de 2013
<b>Observaciones:</b>		



## CATÁLOGO DE UTENSILIOS SEGÚN VOLÚMENES DE PRODUCCIÓN

DESCRIPCIÓN DE ARTICULOS	Almacén	Preparación previa	Cocción y aderezo	Distribución	Limpieza
Batidor eléctrico e industrial		1			
Bote para basura de polietileno de alta densidad, redondo, con agarradera, con base rodable, de 70 x 60 cm con tapa de pie	1	1	1		1
		1			
		1		1	
Cuchillo de acero inoxidable tipo carnicero con hoja de 20 cm con 2.5 mm		1	1		
Cuchillo de acero inoxidable ondulado con hoja de 20 cm de largo		1	1	1	
Juego de cubiertos / docena				6	
Escurridor de verduras de acero inoxidable de 40 cm de altura		1	1	1	
Espátula corta tipo paleta de acero inoxidable, con mango de 17.5 cm de largo		1	1	1	
Exprimidor eléctrico semi-industrial		1	1		
Jarra de vidrio con pichel y asa con capacidad de 1 L			70	70	
Jarra de vidrio con y asa con capacidad de 2 L			4		
Olla recta con tapa y agarradera de acero inoxidable, de diferentes capacidades		3	5	5	
Pinza tipo tenaza para pan, de acero inoxidable de 30 cm de largo			1	1	
Bandeja de acero inoxidable con divisiones / docena			6		
Plato hondo sopero de acero inoxidable, vidrio o porcelana/ Docena			6		
Plato plano de porcelana o vidrio de diferente diámetro /docena			6		
Plato panero de porcelana o vidrio /docena			6		
Platillos de porcelana o vidrio / docena			6		
Portacubiertos con divisiones /unidades			6		
Portacubiertos de acero inoxidable para máquina lavadora			1		

Portacuchillos de madera de encino de 10 cm de espesor, con ranuras		6			
Rallador manual de cuatro lados tipo casero		1			
Rebanador de verduras con cinco conos de cortes, tipo doméstico		1			
Juego de alcuza de vidrio			6		
Sartenes de acero inoxidable y/o teflón de diferentes diámetros			5		
Sartén cónica de acero inoxidable doble fuerte de 2.8 mm de espesor con 24 cm de diámetro con mango			2		
Tabla de policarbonato de una sola pieza de 45 x 30 x 2.5 cm para picado manual		5			
Tapa base para bandeja de divisiones de 37 x 27x 5 cm de polietileno de calibre 100 en color				1	
Taza graduada de vidrio o policarbonato con capacidad de 250 cc, 500 cc y 1000 cc		2	2		

Compotera de vidrio y o acero inoxidable con capacidad de 150 ml /docena			6		
Escurreidor para platos /unidades			6		
Canastillas para pan			2		
Tijeras para cortar pollo		1	1		
Espumadera de acero inoxidable		3			
Espátula de silicona de diferentes tamaños		2	2		
pinzas de acero inoxidable diferente tamaños		2	2		
vaso de vidrio para diversos usos y volúmenes / docena			6		
tazas de porcelana de 200cc /docena			6		
cucharillas / docena			6		
pocillos de porcelana o acero inoxidable de 5cm. de diámetro para misceláneos /docena			6		
disponer de vajilla diferenciada para usuarios aislados/ docena				1	

Las cantidades descritas corresponden a instituciones que atienden hasta 70 camas, para instituciones de mayor capacidad será de acuerdo a requerimiento.

# BIBLIOGRAFÍA

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

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

- Ministerio de Salud de Chile Manual de Esterilización y Desinfección.
- Ministerio de Salud Del Perú, Manual De Desinfección y Esterilización Hospitalaria -
- Manual De Organización Y Funciones de los Establecimientos de Primer Nivel de Atención.  
Descriptor de Cargos.
- Ministerio De Salud y Deportes  
Doc. 103 Norma Nacional de establecimientos de salud de primer nivel,  
Doc. 104 Norma Nacional De Referencia y Contrareferencia.
- Norma Mexicana – Establece los Requisitos Mínimos de Infraestructura y Equipamiento de Hospitales y Consultorios de Atención Médica Especializada. Non 197 Ssa 1 2000.
- Ministerio De Salud del Perú Modelo de Gestión Hospitalaria.
- Criterios Técnicos de Autorización Cirugía Ambulatoria –Catalunya 2002.
- Ministerio De Salud del Perú Norma Técnica De Los Servicios de Emergencia de Hospitales del Sector Salud. 2004.