



HOSPITAL NACIONAL SALDAÑA

HOSPITAL NACIONAL GENERAL DE NEUMOLOGIA Y
MEDICINA FAMILIAR "DR. JOSE ANTONIO SALDAÑA"

DIVISION DE ENFERMERIA Y
SUPERVISION

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



ELABORADO POR:

LICDA : SANDRA PATRICIA VALLADARES DE CARRILLO
LICDA. EN ENFERMERIA,
JEFE DE LA DIVISION DE ENFERMERIA,
EN FUNCION

LICDA. ANA PATRICIA SORIANO DE HERNANDEZ
LICDA. EN ENFERMERIA,
SUB JEFE DE LA DIVISION DE ENFERMERIA,
EN FUNCION

Ana Patricia Soriano de Hernández
LICENCIADA EN ENFERMERIA
J.V.P.E. No A-1208

AUTORIZADO POR:

JOSÉ ENRIQUE RODRIGUEZ RIVERA
DIRECTOR



AÑO: 2025

HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGIA Y
MEDICINA FAMILIAR
"DR. JOSE ANTONIO SALDAÑA"



HOSPITAL NACIONAL SALDAÑA

**DIVISION DE ENFERMERIA Y
SUPERVISIÓN**

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
SUB-JEFE DIVISION DE ENFERMERIA

AUTORIZADO POR:

**JOSE ENRIQUE RODRIGUEZ RIVERA
DIRECTOR**

Contenido general.

INTRODUCCIÓN.	04
JUSTIFICACIÓN.	05
MISIÓN- VISIÓN.	06
OBJETIVOS.	07
MAPA DE MACROPROCESOS- MINSAL.	08
INVENTARIO DE PROCESOS DIVISION DE ENFERMERIA.	<u>10</u>
PROCESOS_Y PROCEDIMIENTOS.	11
DISPOSICIONES FINALES.	26

INTRODUCCION.

A medida que el entorno de la salud evoluciona, la necesidad de optimizar recursos y mejorar los cuidados se vuelve cada vez más crítica. Por ello, este manual no solo busca estandarizar los procesos, sino también promover una cultura de mejora continua en la prestación de servicios de salud. A través de la definición precisa de responsabilidades, actividades, y normativas que respalden cada uno de los pasos a seguir para facilitar el trabajo y garantizar el desarrollo de los procesos que los supervisores realizamos.

Los procesos incluidos en este documento están organizados de manera que cada sección refleje información, detallada, ordenada, sistemática e integral en actividades esenciales ejecutadas en división de enfermería, las cuales son de responsabilidad directa. Además, se incluir de manera gráfica y esquemática para ilustrar de manera visual cada uno de los pasos de las actividades facilitando su comprensión y aplicación bajo la responsabilidad de equipo de supervisores del Hospital Saldaña.

JUSTIFICACIÓN.

En el contexto de la gestión hospitalaria, la implementación de procesos administrativos se convierte en un elemento crucial para el funcionamiento eficiente de las organizaciones de salud. Los procesos son herramientas que permiten agrupar de manera ordenada y sistemática los distintos elementos administrativos, facilitando la transmisión de información y el flujo de actividades dentro de la institución. En este sentido, su uso en el servicio de Supervisión de Enfermería del Hospital Nacional de Neumología y Medicina Familiar “Dr. José Antonio Saldaña” es fundamental para asegurar una atención de calidad y mejorar las condiciones.

La supervisión en enfermería, como una de las principales funciones de gestión, liderazgo y control, tiene como objetivo primordial garantizar que las prácticas asistenciales se realicen de manera adecuada y conforme a los estándares establecidos. Al implementar procesos claros y estructurados, se logra orientar y estandarizar las prácticas diarias, lo que no solo mejora la calidad del servicio brindado a los pacientes, sino que también potencia el desarrollo profesional del equipo.

Por lo tanto, este documento se elabora con la finalidad de presentar los procesos que servirán como un instrumento esencial para establecer los mecanismos necesarios que respalden el desempeño eficiente de las actividades del servicio de Supervisión de Enfermería. La implementación de estos procesos no solo beneficiará a los profesionales de enfermería, sino que también contribuirá al fortalecimiento de la calidad de la atención médica en el hospital, impactando positivamente en los procesos de responsabilidad de División de enfermería.

MISIÓN

Somos la División de Enfermería con dependencia jerárquica de la Suddirección responsable de proveer cuidados de enfermería integrales, humanizados, oportunos, seguros y articulados en RIIS, mediante la promoción de la salud, prevención, curación y rehabilitación para contribuir a mejorar la salud y la calidad de vida de la persona usuaria de los servicios hospitalarios y estimulando el desarrollo personal y profesional de los recursos humanos.

VISIÓN

Ser una División de Enfermería modelo en gestión del cuidado para garantizar la satisfacción del usuario fortaleciendo la práctica y el desarrollo profesional basada en evidencia y aplicación de valores

OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL.

Optimizar la eficiencia y eficacia del cuidado de enfermería que recibe el usuario a través de la combinación de liderazgo, motivación y relaciones humanas del equipo Supervisión de Enfermería

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Definir las acciones a desarrollar por el personal de Supervisión de Enfermería de forma sistemática, ordenada y esquematizada.
- Mostrar la evidencia de las acciones realizadas al poner en práctica los procesos.
- Enunciar los componentes con los que cuenta un proceso.

MAPA DE MACROPROCESOS MINSAL.





HOSPITAL NACIONAL SALDAÑA

INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. DIVISIÓN DE ENFERMERIA.

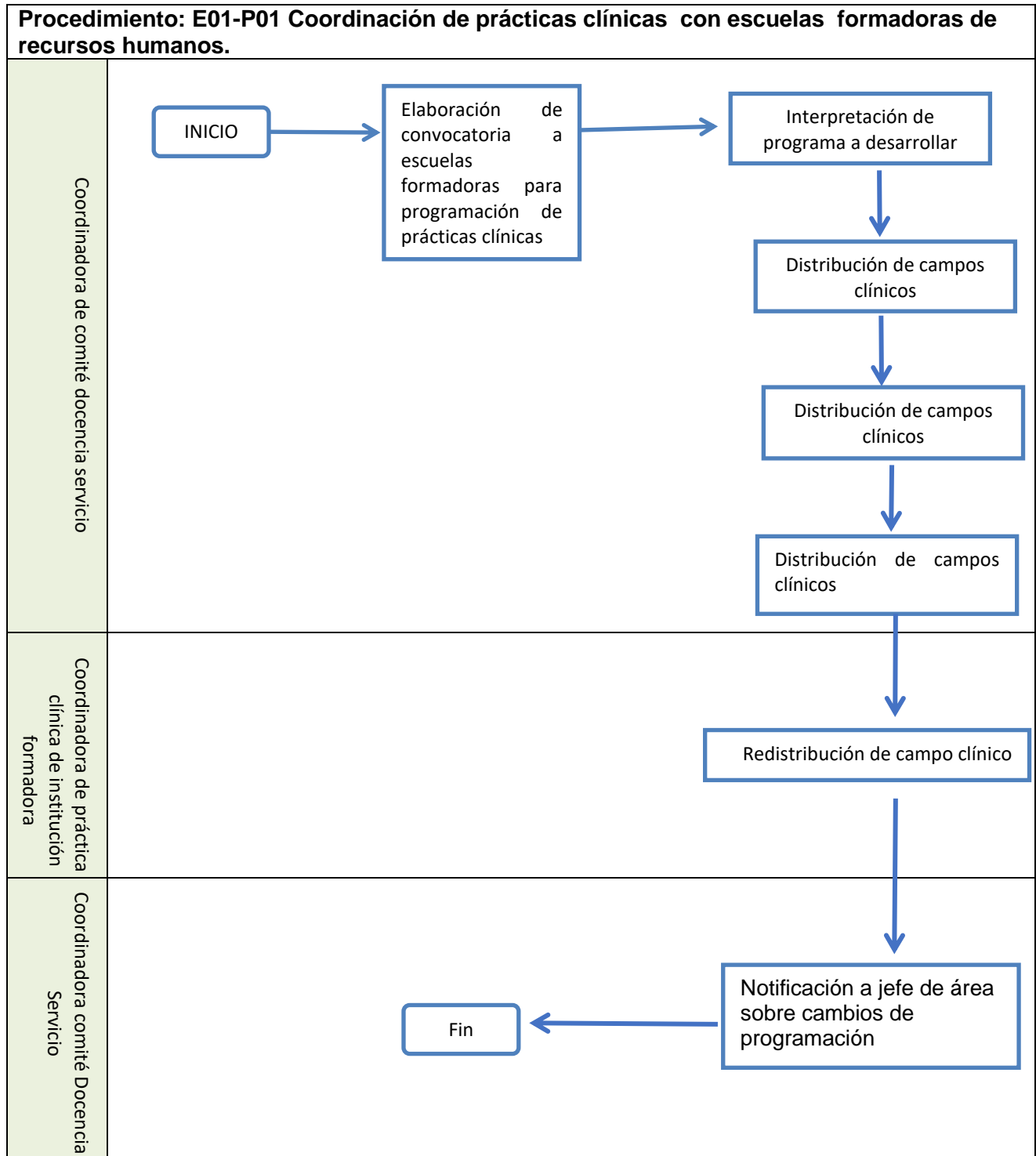
MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
E0: Estratégico	E01: Planificar estratégicamente	E01-P01: Coordinación de prácticas clínicas con escuelas formadoras de recursos humanos E01-P02: Recepción de permiso, misiones oficiales, licencias. EO-PO3: Respuestas a quejas, faltas de atención, denuncias en OIR.
C0: Control	C02: Evaluar, dar seguimiento y controlar la gestión.	C02-P01: Existencia y entrega de insumos de áreas de hospitalización. C02-P02: Entrega y recibo de turno supervisión. C02-P03: Auditoria de expedientes.



E01: Planificar estratégicamente				
PROCEDIMIENTO E01-PO1: Coordinación de prácticas clínicas con escuelas formadoras de recursos humanos.				
No.	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro normativa y a utilizar
1	Coordinadora comité Docencia Servicio	Elaboración de convocatoria a escuelas formadoras para programación de prácticas clínicas	Convocatoria a coordinadoras de práctica clínica de institutos especializados de enfermería y universidades	
2		Interpretación de programa a desarrollar durante la jornada	Socialización metodología a desarrollar durante la actividad. Planificación de áreas práctica en servicios de hospitalización, de acuerdo a: tipo de práctica clínica según asignatura y competencias, habilidades a desarrollar en el estudiante.	Programa de planificación de práctica semestral
3		Distribución de campos clínicos.	Programación de las áreas de hospitalización y horarios de práctica.	
4		Entrega de programación impresa a representante de institución formadora y jefes de área	Comité IDS, será el responsable de la entrega del documento impreso a cada jefe de unidad.	
5		Coordinadora de práctica clínica	Redistribución de campos clínicos	Coordinadora de práctica clínica de institución formadora, notifica a coordinadora de Comité de IDS y Jefe División de enfermería, causas de cambios de área o horarios.
6		Coordinadora comité Docencia Servicio	Notificación a jefe de área sobre cambios de programación	Mantener los canales adecuados de comunicación con jefes de áreas de hospitalización
Fin del proceso				



Diagrama de flujo





HOSPITAL NACIONAL SALDAÑA

E01: Planificar estratégicamente				
PROCEDIMIENTO E01-PO2: Recepción de permiso, misiones oficiales, licencias.				
No	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
1	Sub-Jefe división de Enfermería Supervisor/a de enfermería. Enfermera/o Jefe de unidad Hospitalaria	Elaboran permiso, misión oficial, licencias	El llenado completo de papelería, con firma y sello de persona que goza del permiso, asiste a capacitación, o misión oficial. Colocar fecha correcta, firma y sello con horarios según programación, anexar autorización por director para asistir actividad. En el caso de misión oficial asegurar del llenado correcto con nombre de la persona que asistido o marginar del nombre en el caso de los representantes	Plan de trabajo. Reglamento interno de recursos humanos. Memorándum de invitación. Hoja de correspondencia de autorización por dirección. Formulario de permisos personales, compensación de tiempo extra, cuidados de familiar por enfermedad grave.
2	Enfermera/o Jefe de unidad Hospitalaria	Pasar autorización de documentos y papelería.	Entregar papelería a secretaria de división de enfermería para respectiva firma. Cumplir con normativa de entrega de permisos, vacaciones, licencias por incapacidad formales, licencias por maternidad, y horas de lactancia	Reglamento interno de recursos humanos.
3	Supervisor/a de enfermería	Solicita autorización para cambios o coberturas de turno	Realizar autorización de cambios y coberturas de turno a jefe inmediato superior, en forma oportuna y previo a fecha de su realización.	
4	Supervisor/a de enfermería. Enfermera/o Jefe de unidad	Entrega formularios de permisos, misiones oficiales, formulario de licencias	Entrega de formularios a sub-jefe división de enfermería, en cumplimiento de normativa de entrega de documentos, según tiempos establecidos. Misiones oficiales, deben anexar memorándum de convocatoria por cada misión a la que se asiste, para	

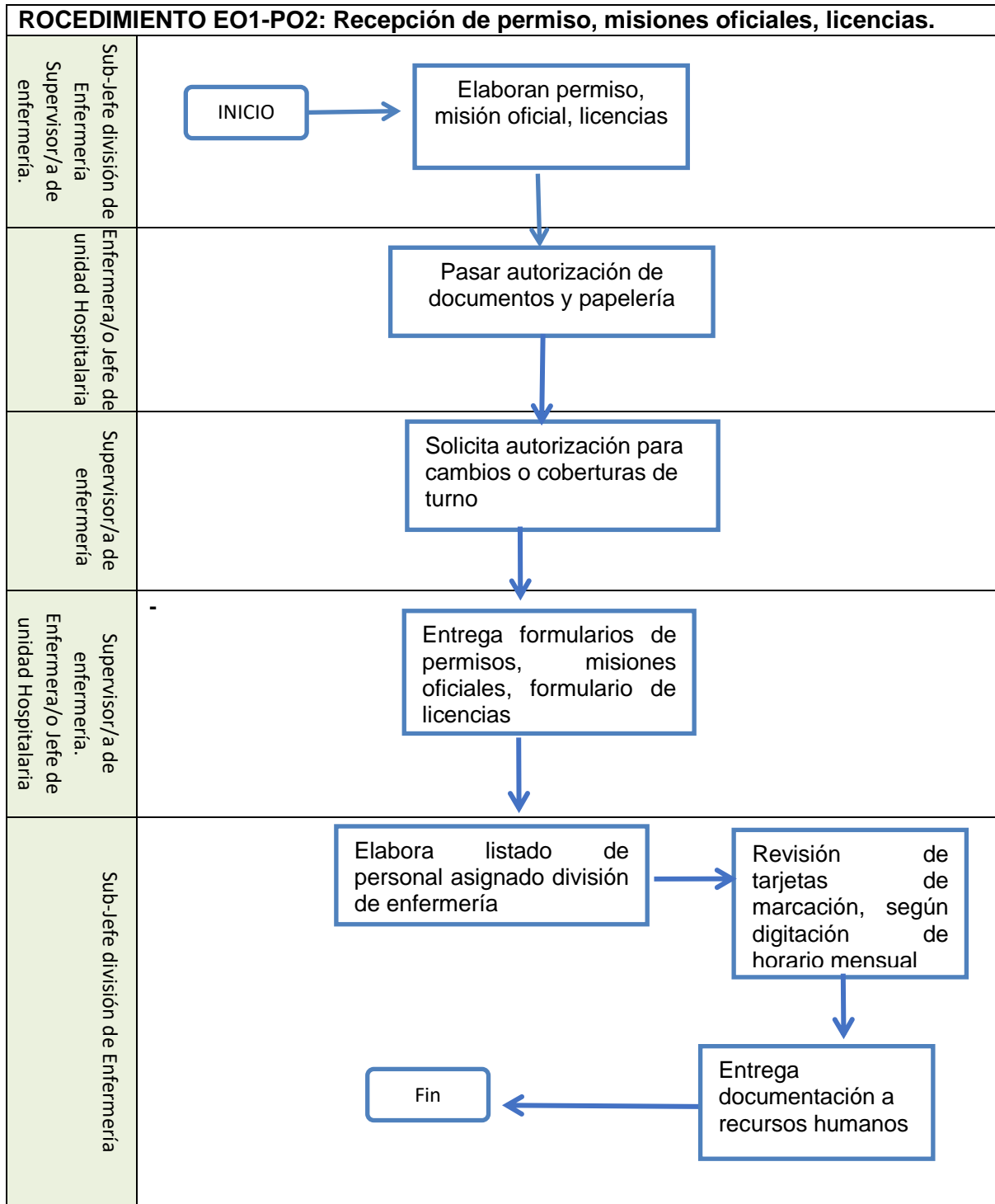


HOSPITAL NACIONAL SALDAÑA

	Hospitalaria		recursos que forman parte de comités, redes a nivel nacional de Unidad de enfermería	
5		Elabora listado de personal asignado división de enfermería	Envío oportuno de listado de personal asignado a división de enfermería para la programación de recepción de tarjetas de marcación	
6	Sub-Jefe división de Enfermería	Revisión de tarjetas marcación	Verificación de programación, consignación de justificaciones de falta de marcación, ausencia, llegadas tardías. Llenado de solicitud de tiempo extra laborado.	Formulario de permisos personales, compensación de tiempo extra, cuidados de familiar por enfermedad grave, justificación de falta de marcación, garantía de audiencia Solicitud
7		Entrega documentación a recursos humanos	Entrega completa de tarjetas de marcación con sus respectivos anexos en programación previamente establecida por Recursos humanos.	
Fin de proceso				



Diagrama de flujo

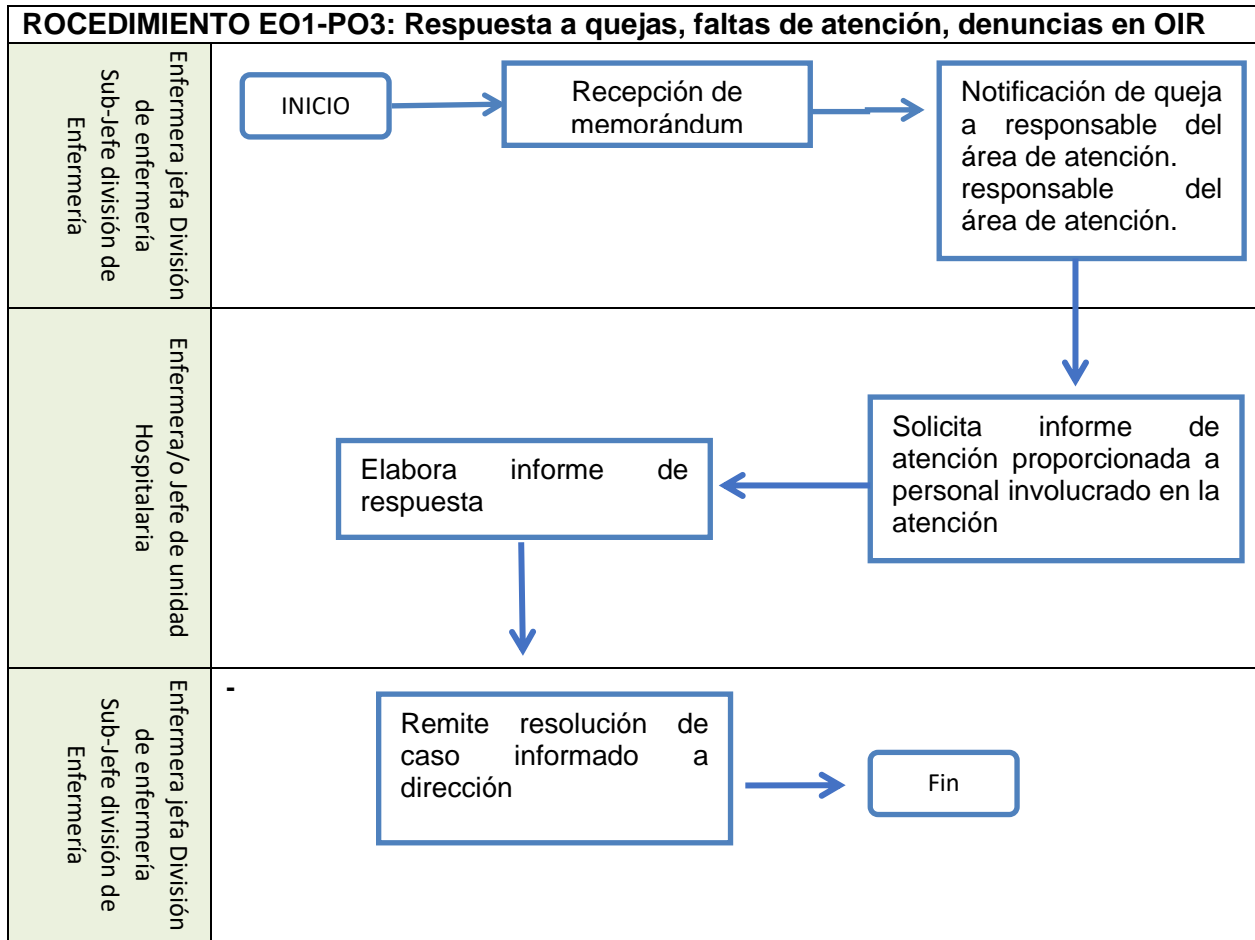




E01: Planificar estratégicamente				
PROCEDIMIENTO EO1-PO3: Respuestas a quejas, faltas de atención ,denuncias en OIR				
No.	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro normativa y a utilizar
1	Enfermera jefa División de enfermería	Recepción de memorándum	Verificación y análisis de queja generada por usuario en el área de atención hospitalaria o ambulatorio.	Reglamento-de-la-ley-de-Deberes-y-Derechos-de-los-Pacientes-y-prestadores-de-Servicios-de-Salud.pdf
2	Enfermera Sub-jefa División de enfermería	Notificación de queja a responsable del área de atención.	Proporciona memorándum e informe generado por usuario a encargada del área de atención para su respuesta.	
3	Enfermera jefa de unidad hospitalaria	Recibe copia de memorándum e informe de queja de paciente o usuario	Análisis y preparación de informe de respuesta según tipo de queja. Realiza revisión de expediente clínico en línea, para el análisis del tipo de atención proporcionada por enfermería	Expediente electrónico/físico.
4		Solicita informe de atención proporcionada a personal involucrado en la atención	Realiza análisis de informes generados por el personal involucrados. Prepara informe de respuesta describiendo puntos críticos, en la atención proporcionada, permitiendo el derecho de audiencia de los involucrados y determinar el grado de responsabilidad.	Lineamientos técnicos de supervisión de enfermería
4		Elabora informe de respuesta	Envío de informe en respuesta a queja a división de enfermería, para determinar responsabilidades dentro de la normativa establecida (72 horas)	
7	Enfermera jefa División de enfermería Enfermera Sub-jefa División de enfermería	Remite resolución de caso informado a dirección	Previo a envío de resolución realiza análisis junto enfermera jefe de unidad para el dictamen del grado de responsabilidad de los recursos involucrados.	Reglamento interno de recursos humanos. Reglamento-de-la-ley-de-Deberes-y-Derechos-de-los-Pacientes-y-prestadores-de-Servicios-de-Salud.pdf
Fin de proceso				



Diagrama de flujo

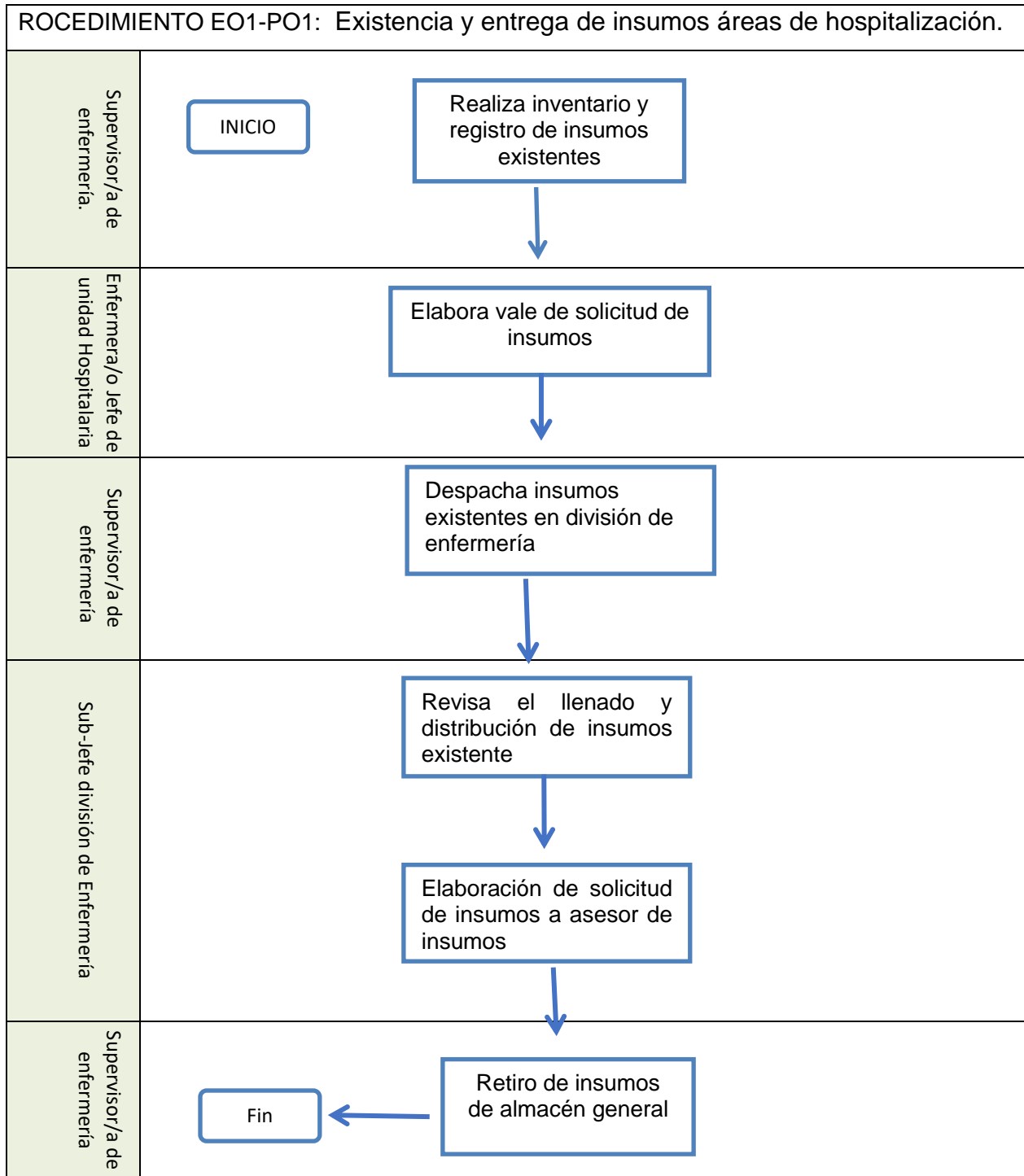




E01: Planificar estratégicamente				
PROCEDIMIENTO CO1-PO1: Existencia y entrega de insumos áreas de hospitalización.				
No.	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro normativa utilizar y a
1	Supervisor/a de enfermería	Realiza inventario y registro de insumos existentes	Conteo de insumos existentes, cada veinticuatro horas, posteriormente registrará en enlace de existencia y solicitudes. Envío de existencia de insumos a informes diarios de supervisión.	
2	Enfermera/o Jefe de unidad Hospitalaria	Elabora vale de solicitud de insumos	El llenado completo, imprescindible para el despacho de los insumos: fecha, sello del área, descripción completa del insumo requerido, firma y sello del personal solicitante. En caso de insumos como: Catéter venoso central, Descartable para bombas, Tiras de HemoglucoTest y otros insumos.	
3	Supervisor/a de enfermería	Despacha insumos existente en división de enfermería	Posterior al despacho, ingresa insumos a matriz de entrega de, para el registro y control de existencias con fecha, área y nombre del personal que solicita.	
4	Sub-Jefe división de Enfermería	Revisa el llenado y distribución de insumos existente	Envía matriz a asesor de insumos, con especifica de existencia de insumos prioritarios. Coordina con asesor de insumos para el abastecimiento oportuno de insumos prioritarios.	
5		Elaboración de solicitud de insumos a asesor de insumos	Solicitar autorización para requisición de insumos asesor se insumos. Envío de solicitud almacén general para su despacho.	
6	Supervisor/a de enfermería	Retiro de insumos de almacén general	Posterior al retiro de almacén, se realiza ingreso del insumo enlace para registro de cantidad y área de solicitud.	
7	Fin de proceso			



Diagrama de flujo





CO1: PLANIFICAR ESTRATEGICAMENTE				
PROCEDIMIENTO CO1- PO2:ENTREGA Y RECIBO DE TURNO SUPERVISION				
No.	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
1	Supervisor/a de enfermería	Presentarse a turno 15 min. Antes de su hora de entrada	Permite recibir aspectos críticos presentados durante el turno previo a entrega de pacientes prioritarios de cuidados.	Reglamento interno de recursos humanos.
2		Revisar planes de trabajo , lectura de informe anterior	Disponer del número de recursos programados para el turno, conocer aspectos relevantes presentados durante turno anterior, gestiones pendientes de concluir, pacientes que requieren vigilancia del cuidado en forma prioritaria Describir todas las situaciones relevantes durante la jornada y las decisiones tomadas en cada área en la que intervino.	Planes de trabajo de las áreas de hospitalización. Informe de trabajo de supervisión hospitalaria Lineamientos técnicos de supervisión de enfermería
3		Verifica objetivo diario en agenda mensual	Planificar actividades, en cumplimiento de objetivo diario.	
4		Participar en entrega y recibo de turno	Conocer sobre seguimientos y cuidados realizados a pacientes prioritarios del turno anterior, así como ingresos, fallecidos, traslados, referencias y atenciones especiales presentadas. Asistencia de personal Evaluación de objetivo Problemas disciplinarios Asistencia a eventos educativos Describir apoyo y asesoría proporcionada Mencionar problemas que a meriten continuidad Describir situaciones específicas de cada servicio.	Lineamientos técnicos de supervisión de enfermería

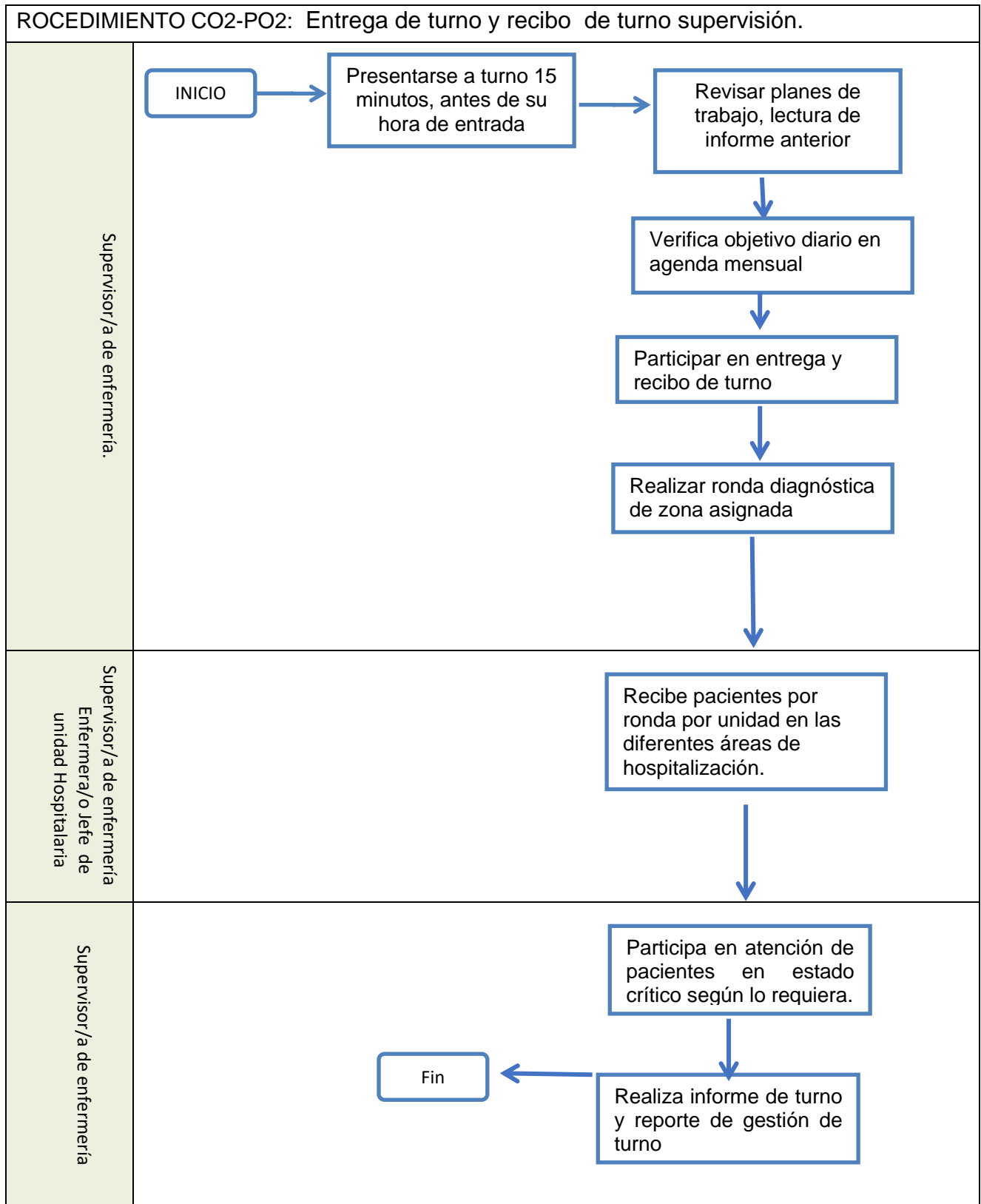


HOSPITAL NACIONAL SALDAÑA

5		Realizar ronda diagnóstica de zona asignada	Verificar asistencia de personal, cumplimiento de cuidados higiénicos, asistencia de dietas a pacientes, seguimiento a cumplimiento de procedimientos especiales.
6	Supervisor/a de enfermería Enfermera/o Jefe de unidad Hospitalaria	Recibe pacientes por ronda por unidad en las diferentes áreas de hospitalización.	Verificar condición de pacientes según grado dependencia, venoclisis, vigencia de catéter periféricos y procedimientos especiales.
7	Supervisor/a de enfermería	Participa en atención de pacientes en estado crítico según lo requiera.	Asistencia de procedimientos en pacientes según grado dependencia y condición.
8		Realiza informe de turno y reporte de gestión de turno	Reporte detallando aspectos relevantes presentados durante el turno, detallando indicadores de calidad, pacientes según nivel de prioridad del cuidado, procedimientos especiales, atenciones recibida por enfermería, número de ingresos. Número de fallecidos, No. Cadáveres en morgue, entre otros
9	Fin de proceso		



Diagrama de flujo.





CO2: Evaluar, dar seguimiento y controlar la gestión.				
CO2-P03: Auditoria de expedientes.				
No.	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa utilizar
1	Supervisor/a de enfermería del área encargada	Analizar criterios de auditoria	Supervisión directa para el análisis del registro de actividades realizadas por enfermería métodos de supervisión directa e Indirecta que le permitan tomar decisiones acertadas en el desarrollo de sus funciones a través de la aplicación de técnicas e instrumentos.	Revisión de expediente en SIS, módulo de enfermería Lineamientos técnicos de supervisión de enfermería
2		Verificar en expediente la consignación de los registro de enfermería de forma oportuna y pertinente	Revisión completa expediente en módulo de enfermería en SIS Verificar el registro competo de actividades realizadas por enfermería, basadas al diagnóstico médico , procedimientos realizados, cumplimiento de indicaciones médicas , registro de toma de exámenes de laboratorio, notas de enfermería y otros registros de responsabilidad de enfermería.	Revisión de expediente en SIS, módulo de enfermería Manual de procedimientos básicos de enfermería Manual de procesos y procedimientos de atención integral en salud ambulatoria de mediana y alta complejidad.
3	Sub-Jefe división de Enfermería Supervisor/a de enfermería del área encargada Enfermera/o Jefe de unidad Hospitalaria	Analizar hallazgos detectados Elaboración de plan de mejora	Elaborar informe de aspectos positivos y negativos, detectados. Elaboración de acciones y planes de mejora acorto y mediano plazo. Programación de planes de mejora. Supervisión y monitoreo de acciones de mejora, para entrega de resultados	Lineamientos técnicos de supervisión de enfermería

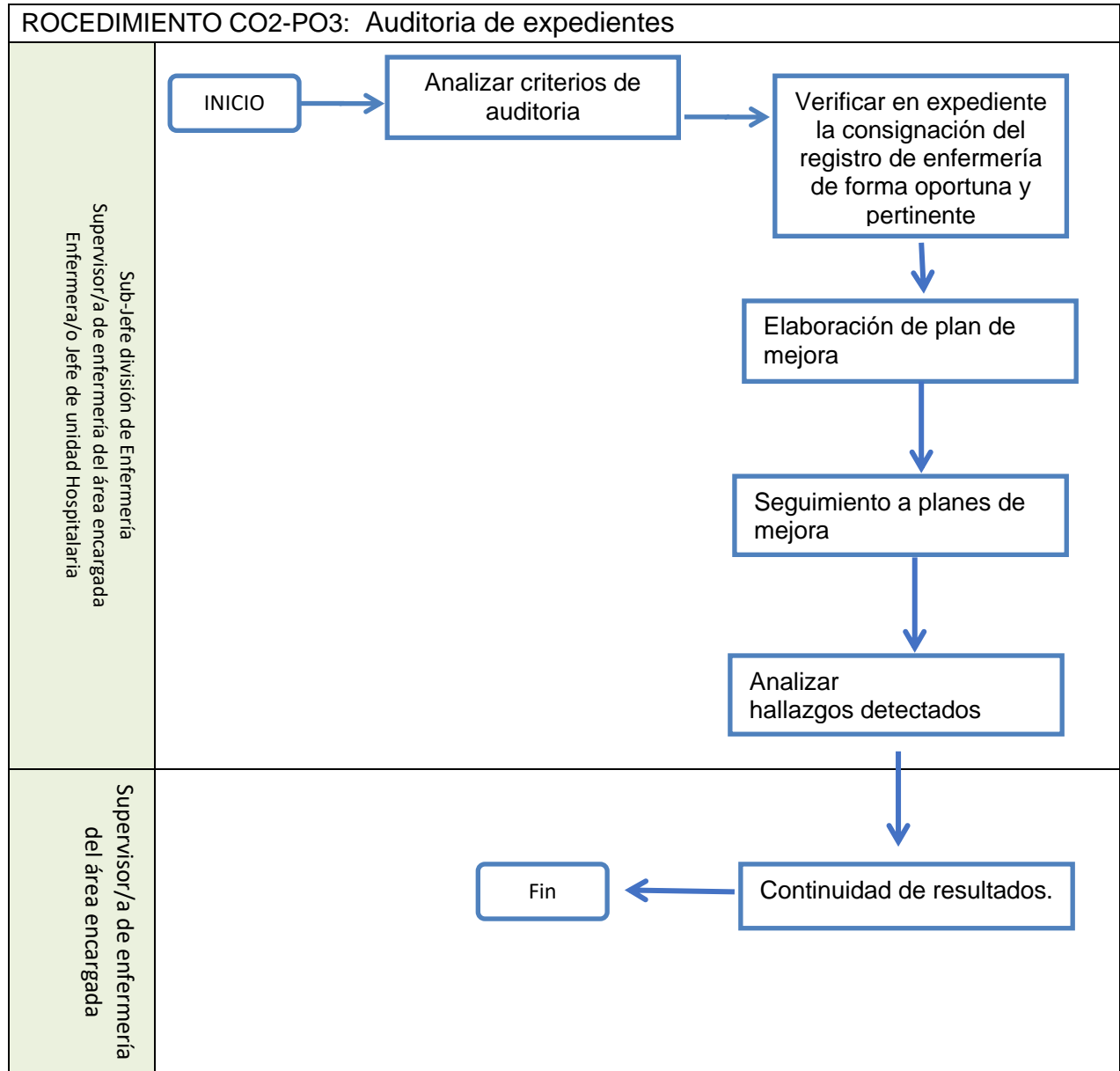


HOSPITAL NACIONAL SALDAÑA

4	Supervisor/a de enfermería del área encargada	Seguimiento a planes de mejora	Entrega de informe de seguimiento a planes de mejora con instrumentos de evaluación	Lineamientos técnicos de supervisión de enfermería
5		Continuidad de resultados.	Evaluación de resultados de acciones de mejora y determinar finalización del mismo.	
Fin de proceso				



DIAGRAMA DE FLUJO:





DISPOSICIONES FINALES.

a) SANCIONES POR EL INCUMPLIMIENTO.

Es responsabilidad del personal de la División de Enfermería, dar cumplimiento al presente lineamiento técnico, caso contrario se aplicarán las sanciones establecidas en la legislación administrativa respectiva.

b) REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.

El presente Manual podrá ser revisado y actualizado por la autoridad competente cada tres años, según lo establecen las Normas Técnicas de Control Interno Específicas, o cuando se amerite, para que esté acorde a los cambios orgánicos internos.

c) DE LO NO PREVISTO.

Todo lo que no esté previsto en el presente Manual, se resolverá a petición de parte, por medio de escrito dirigido al Titular de este Centro Hospitalario, fundamentando la razón de lo no previsto, técnica y jurídicamente.

d) VIGENCIA.

El presente Manual entrará en vigencia a partir del día de la firma del documento.

Comuníquese.