



COD
MAO-S-039

Versión
0.0

Aprobación
Septiembre 2023

GERENCIA DE SALUD

Manual de Organización

Centro especializado integral
de atención ambulatoria La
Ceiba

MAO

AUTORIZADO

F.

Dr. Edwin Roberto Salmerón

Gerente de Salud



REVISADO

F.

Licda. Rosa Alba Quintero

Jefatura Unidad de Desarrollo
Institucional



APROBADO

F.

Dra. Mónica G. Ayala Guerrero

Directora General del ISSS



F.

Dra. Camila Rocha

Directora Centro Especializado
Integral de atención ambulatoria
La Ceiba



GOBIERNO DE



EL SALVADOR



Contenido

Portada

- I. Propósito
- II. Marco legal y documentos de referencia
- III. Responsabilidades
- IV. Organigrama
- V. Funciones
- VI. Descripción de Funciones Específicas
 - Funciones de la Dirección
 - Funciones de Comités de Apoyo
 - Funciones de la Gerencia de Servicios de Apoyo
 - Funciones de Farmacia
 - Funciones de Radiología e Imágenes
 - Funciones de Laboratorio Clínico
 - Funciones de Trabajo Social
 - Funciones de la Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales
 - Funciones del Servicio de Atención Paliativa
 - Funciones del Servicio de Ortopedia
 - Funciones del Servicio de Nefrología
 - Funciones del Servicio de Oftalmología
 - Funciones de Sala de Operaciones
 - Funciones del Servicio de Enfermería
 - Funciones del Servicio de Nefrología
 - Funciones de Clínica de Atención Temprana del Cáncer
 - Funciones de la Administración
 - Funciones de Admisión y Registros Médicos
 - Funciones de Servicios Generales
 - Funciones de Almacén
- VII. Funciones de aplicación en todas las dependencias
- VIII. Personal que participó en la elaboración del documento
- IX. Registro de actualización de documento.
- X. Registro de Adendas



I. Propósito

Definir la estructura organizativa, funciones, tramo de control, líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación, para facilitar el funcionamiento administrativo del Centro especializado integral de atención ambulatoria La Ceiba.

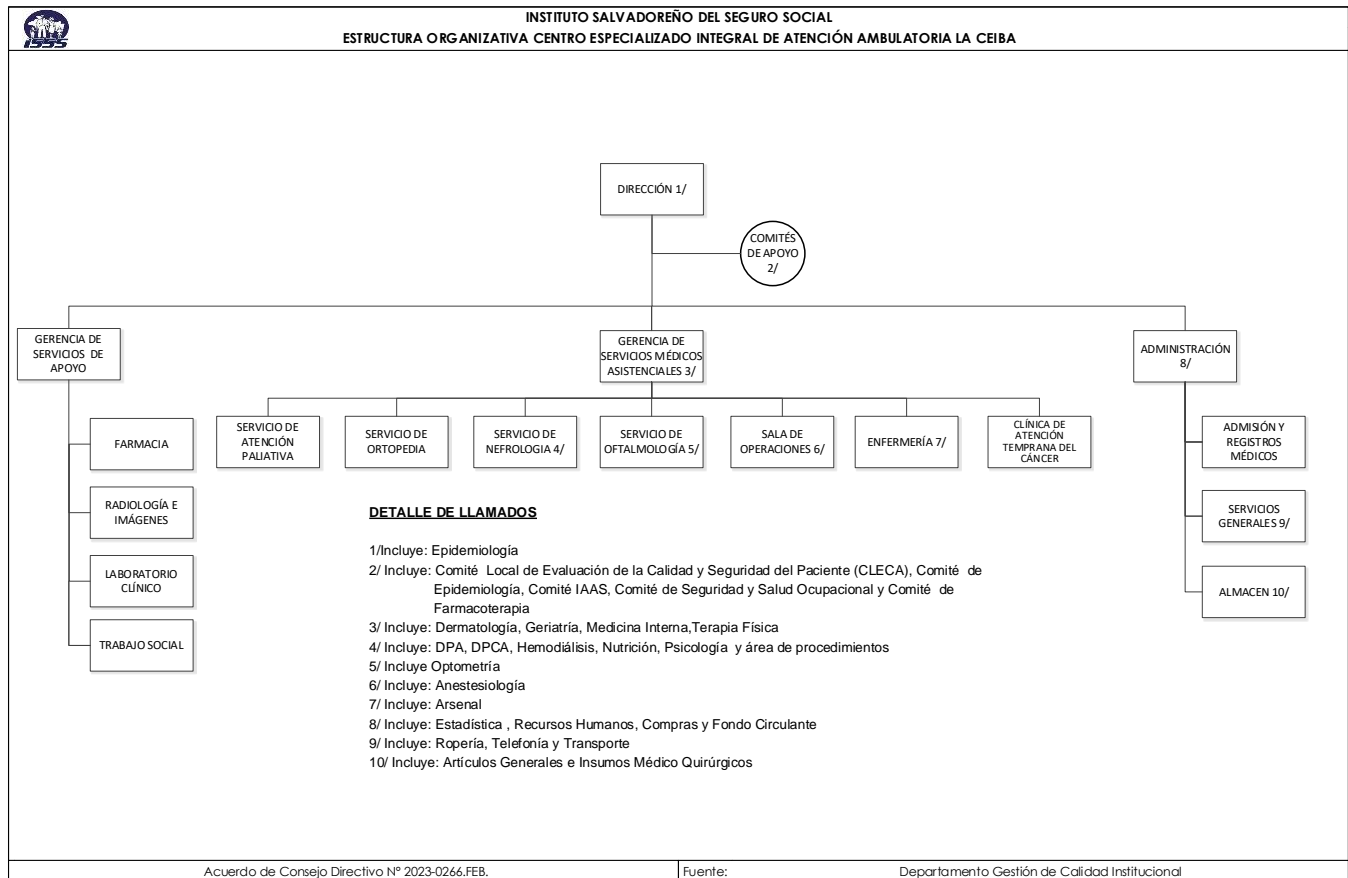
II. Marco legal y documentos de referencia

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS (octubre 2022).
- CAPÍTULO I Normas Relativas al Ambiente de Control.
Estructura Organizacional Art. 20, 21, 22.
Definición de Áreas de Autoridad, Responsabilidad y Relaciones de Jerarquía Art. 23, 24, 25.
- CAPÍTULO III Normas Relativas a las Actividades de Control.
Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art. 43.
- Acuerdo Dirección General N° 2008-01-0026
Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.
- Acuerdo de Consejo Directivo N° 2023-0266.FEB.

III. Responsabilidades

Es responsabilidad de cada jefe y empleado del Centro especializado integral de atención ambulatoria La Ceiba, cumplir con lo establecido en este manual.

IV. Organigrama



V. Funciones

A. Nombre de la dependencia: Dirección¹.

- **Dependencia Jerárquica:** Sección Atención Hospitalaria.
- **Responsable:** Director(a).
- **Supervisa a:** Epidemiología, Comités de apoyo Gerencia de Servicios de Apoyo, Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales y Administración.
- **Relaciones Interna:** Dirección General, Subdirección General, Secretaría General, gerencias, subgerencias, subdirecciones, divisiones y unidades.
- **Relaciones Externas:** MINSAL, CAPRES, OMR.

¹ Incluye: Epidemiología

- **Objetivo:**

Representar legalmente al centro de atención y diseñar sus planes estratégicos encaminados a brindar servicios de salud especializados a los usuarios y sus beneficiarios, que de acuerdo a una evaluación realizada por personal médico, requieran tratamiento médico quirúrgico, diagnóstico o cuidado paliativo; velando por la efectiva aplicación de los procesos de salud y administrativos, a fin de propiciar el funcionamiento eficiente y el logro de objetivos que contribuyan a la prestación de servicios integrales de salud.

- **Descripción de Funciones:**

1. Planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión del centro de atención en forma eficiente.
2. Establecer los planes estratégicos y operativos del centro de atención con base a las necesidades de los usuarios en cumplimiento con la Visión y Misión institucional.
3. Promover el desarrollo y capacitación del personal médico, técnico y administrativo en coordinación con el Departamento Gestión del Conocimiento.
4. Gestionar autorizaciones ante las autoridades competentes, para realizar mejoras locales orientadas a la satisfacción del usuario.
5. Evaluar la calidad de atención a los pacientes a través del monitoreo constante de indicadores de rendimiento.
6. Supervisar el cumplimiento de las normativas técnicas y administrativas implementadas en el centro de atención.
7. Informar a las autoridades superiores sobre los resultados obtenidos en la administración del centro de atención.
8. Evaluar los resultados de la gestión de los diferentes elementos organizativos del centro de atención con base a los planes e indicadores establecidos.
9. Establecer medidas para hacer efectiva la continuidad del funcionamiento del centro de atención en etapas de crisis, emergencias u otras circunstancias similares.



10. Monitorear el cumplimiento de planes y programas implementados y tomar las acciones correctivas necesarias.

VI. Descripción de funciones específicas

A. Nombre de la dependencia: Comités de Apoyo²

- **Dependencia Jerárquica:** Dirección
- **Responsable:** Director.
- **Supervisa:** Comité Local de Evaluación de la Calidad y Seguridad del paciente (CLECAS), Comité de Epidemiología, Comité de IAAS, Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, Comité de Farmacoterapia y Comité de Lactancia Materna y Comité de Ley Nacer con Cariño.
- **Relaciones Interna:** Dirección, Servicios de Apoyo, Servicios Médicos, Administración.
- **Relaciones Externas:** CAPRES y MINSAL.

- **Objetivo:**

Analizar temas de su competencia relacionados con la auditoría del acto médico, calidez en el trato humano e implantación de mejoras de procesos, vigilancia farmacológica, cumplimiento de Ley nacer con cariño entre otros; para brindar las alternativas o soluciones correspondientes.

- **Descripción de Funciones:**

1. Elaborar propuestas sobre gestión de la actividad asistencial, así como en lo relativo a la infraestructura, instalaciones y equipamientos.
2. Garantizar una atención farmacéutica de calidad a los pacientes a través de promover el uso racional de los medicamentos prescritos en el ISSS (URM), asegurar el cumplimiento de las normas de prescripción en el ámbito local, participar activamente en los programas de farmacovigilancia institucional, efectuar evaluaciones de la prestación farmacéutica local y emitir recomendaciones o implementar diversas actividades tendientes a solucionar oportunamente las deficiencias observadas.

² Incluye: Comité Local de Evaluación de la Calidad y Seguridad del paciente (CLECA), Comité de Epidemiología, Comité de IAAS, Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y Comité de Farmacoterapia.



3. Vigilar, prevenir y controlar las infecciones asociadas a la atención sanitaria.
4. Capacitar, evaluar, supervisar, promover, difundir y asesorar para la prevención de riesgos ocupacionales.
5. Garantizar que exista una sala de lactancia materna en el centro de atención, como lo establece la Ley Nacer con cariño.
6. Analizar las situaciones vinculadas al cumplimiento de los derechos de que gozan los usuarios con respecto a una atención eficaz y eficiente.
7. Evaluar los casos clínicos que les sean solicitados por las autoridades superiores.
8. Determinar las propuestas de mejora para dar solución a la problemática encontrada.
9. Elaborar informes de cada caso analizado.

B. Nombre de la dependencia: Gerencia de Servicios de Apoyo

- **Dependencia Jerárquica:** Dirección
- **Responsable:** Gerente de Servicios de Apoyo
- **Supervisa:** Farmacia, Radiología e Imágenes, Laboratorio Clínico y Trabajo Social
- **Relaciones Interna:** Dirección, Servicios de Apoyo, Servicios Médicos y Administración.
- **Relaciones Externas:** CAPRES y MINSAL.

- **Objetivo:**

Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades orientadas al apoyo del qué hacer médico en la consulta externa, servicios y sala de operaciones, para brindar a los usuarios la atención diagnóstica, clínica y terapéutica que satisfaga las necesidades de salud curativa y de cuidado paliativo en forma eficiente y oportuna en las áreas médicas que conforman este centro de atención.



• **Descripción de Funciones:**

1. Planear, controlar, evaluar y redistribuir los recursos humanos de las diferentes áreas que correspondan, en beneficio de mejorar continuamente los procesos para la atención integral del paciente.
2. Controlar el cumplimiento de programas y políticas institucionales, guías y protocolos de atención, así como; velar por el cumplimiento de los objetivos, políticas, normas y procedimientos establecidos en las dependencias del centro de atención que le corresponde dirigir.
3. Coordinar con las jefaturas de las diversas áreas bajo su dirección los programas de trabajo correspondientes.
4. Supervisar las diversas áreas bajo su mando, fomentando el trabajo en equipo y una cultura de excelencia en el trato humano interno y externo.
5. Procurar la coordinación entre las acciones de apoyo, médicas y administrativas a fin de utilizar racionalmente los recursos.
6. Coordinar con las jefaturas de las diversas áreas bajo su dirección los programas de trabajo correspondientes.
7. Supervisar y evaluar la calidad de atención técnica proporcionada al paciente.
8. Organizar y dirigir las actividades de la Gerencia, controlar y evaluar la calidad de atención técnica de los diferentes servicios bajo su cargo, favoreciendo con esto la atención integral del usuario.
9. Gestionar la elaboración, aprobación de normas y guías de manejo.
10. Gestionar convenios docente/asistenciales en la formación global de otros especialistas.
11. Fomentar el trabajo interdisciplinario y la coordinación intra e interinstitucional.
12. Participar en la educación continua de los profesionales de la salud y apoyar las actividades de investigación médica del Instituto, favoreciendo con esto la calidad asistencial.



13. Programar y realizar reuniones de seguimiento a las diversas acciones requeridas; a fin de cumplir con las metas programadas y los indicadores establecidos.
14. Velar por el desarrollo de la educación continua en cada una de las áreas apoyando la programación de un calendario de actividades mensual.
15. Fomentar la humanización en cada punto del proceso de sus áreas

C. Nombre de la dependencia: Farmacia

- **Dependencia Jerárquica:** Gerencia de Servicios de Apoyo
- **Responsable:** Jefatura de Farmacia
- **Supervisa:** Farmacéuticos y personal administrativo

- **Objetivo:**

Planificar, controlar y dispensar los medicamentos indicados a los pacientes a fin de recuperar su salud, así como el abastecimiento y resguardo de los medicamentos necesarios en el centro de atención.

- **Descripción de Funciones:**

1. Controlar periódicamente y llevar registros de la fecha de vencimiento de los medicamentos verificación de códigos a cero, existencias, promocionar medicamentos sobre-abastecidos y consumos totales a nivel local.
2. Gestionar oportunamente el abastecimiento de medicamentos, envases, papelería y todo lo necesario para el servicio.
3. Informar por los canales correspondientes sobre la existencia de medicamentos a Dirección Local o a personal designado a través de memorándum, nota u otro medio oficial.
4. Verificar la cantidad y el tipo de especificaciones de los medicamentos que se reciben, así como su colocación en anaqueles o estantes.



5. Dispensar a los pacientes los medicamentos prescritos, de acuerdo al orden de llegada de las recetas y anotar en la viñeta del envase las indicaciones correspondientes sobre la administración de los mismos, así como el nombre genérico del medicamento y registro de los ingresos de recetas al sistema de Farmacia.
6. Supervisar que exista una buena coordinación entre las farmacias y los servicios de médicos asistenciales, a fin de contribuir a la adecuada rotación de los medicamentos y evitar el vencimiento de los mismos.
7. Colaborar con el área médica asistencial en cualquier actividad que ésta considere conveniente.
8. Respetar las normas establecidas en el Cuadro Básico de Medicamentos, además de llevar un control de medicamentos NILO y medicamentos de vigilancia, cumpliendo su normativa.
9. Aclarar oportunamente al usuario cualquier duda referente al uso de los medicamentos de uso delicado.
10. Supervisar el cumplimiento de los indicadores de productividad, calidad y costos.
11. Realizar inventarios periódicos de las existencias de los diferentes códigos farmacológicos que constituyen el listado oficial de medicamento.
12. Informar el consumo promedio mensual a los jefes de servicio clínico y consolidar las planificaciones remitidas y las necesidades anuales de medicamentos, según las proyecciones de cada servicio clínico.
13. Implementar las buenas prácticas de almacenamiento y puesta en práctica de medidas que garanticen la estabilidad física y química de los medicamentos.
14. Implementar un programa sistemático de revisión de las existencias, vencimientos y uso adecuado de las mesas existentes en las diferentes salas de operaciones.
15. Revisar e incorporar al inventario los medicamentos devueltos a farmacia por los diferentes servicios, para su utilización, optimizando así los recursos, resguardando los probatorios correspondientes.



16. Revisar recetas de estupefacientes y barbitúricos actualizando el libro que se presenta al Consejo Superior de Salud Pública; además de llevar registro de recetas anuladas de las mismas, y recetas enviadas por el servicio de sala de operaciones, llevando registro en Farmacia.
17. Implementar la educación continua y profesionalizar al personal del área.
18. Coordinar la distribución de medicamentos de forma domiciliar, ya sea con servicios privados, correos de el salvador o institucionales.
19. Establecer relaciones con otros jefes de farmacia para la buena y oportuna coordinación de transferencias de medicamentos.

D. Nombre de la dependencia: Radiología e Imágenes

- **Depende Jerárquica:** Gerencia de Servicios de Apoyo
- **Responsable:** Jefatura de Radiología e Imágenes
- **Supervisa:** Técnicos de Radiología e Imágenes y personal administrativo.

• **Objetivo:**

Contribuir al diagnóstico médico mediante la realización de diferentes modalidades de estudios radiográficos, y la coordinación de las diferentes modalidades de estudios radiológicos.

• **Descripción de Funciones:**

1. Coordinar la efectividad en la atención y resultados de los servicios especializados con que cuenta el área.
2. Controlar la calidad del servicio brindado mediante un constante monitoreo de los indicadores establecidos.
3. Interpretar oportunamente los resultados de los exámenes radiológicos e imágenes y gestionar su incorporación al expediente clínico del paciente.
4. Apoyar la promoción de la docencia, el desarrollo de investigaciones y los trabajos de índole científica.



5. Verificar que se brinde la atención debida a los pacientes que son referidos al servicio.
6. Generar informes periódicos sobre los resultados obtenidos en la prestación del servicio.
7. Apoyar la elaboración de normas y procedimientos del servicio, así como controlar el cumplimiento de éstas.
8. Gestionar la obtención de los recursos necesarios (humanos y materiales) para el buen funcionamiento del servicio.
9. Gestionar la autorización legal del funcionamiento de radiología y promover la aplicación de los reglamentos y normativas relacionadas con las radiaciones, y cumplir con las recomendaciones emanadas del Organismo Regulador de Energía Atómica.
10. Coordinar la asesoría en su especialidad a solicitud de otros servicios del centro de atención.
11. Proporcionar cita para los diferentes estudios radiológicos, de ultrasonografía con sus respectivas indicaciones.
12. Gestionar el trámite de autorización y compra de servicios de estudios de imágenes que el ISSS no tiene capacidad de realizar y monitorear su ejecución.
13. Archivar, custodiar y entregar estudios de imágenes a pacientes y médicos que lo soliciten.
14. Favorecer la cultura de la no contaminación del medio ambiente, con la implementación de tecnologías amigables a este y el uso eficiente de los recursos energéticos.
15. Realizar mediciones dosimétricas al personal profesionalmente expuesto de acuerdo a los requerimientos de los organismos.
16. Participar activamente en la revisión de morbi mortalidad proveniente del servicio bajo su cargo.



E. Nombre de la dependencia: Laboratorio Clínico

- **Depende Jerárquica:** Gerencia de Servicios de Apoyo
- **Responsable:** Jefatura de Laboratorio Clínico.
- **Supervisa:** Técnicos de Laboratorio Clínico y personal administrativo.

- **Objetivo:**

Realizar análisis de laboratorio clínico de inmunología y bacteriología que orienten en el diagnóstico, evolución y pronóstico de los pacientes atendidos. Así como la recepción y dotación oportuna de hemoderivados cumpliendo con los estándares internacionales de calidad conocidos, además planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades tendientes a garantizar la disponibilidad de procedimientos, insumos y reactivos.

- **Descripción de Funciones:**

1. Realizar la toma de muestras y análisis de exámenes, bajo las normas vigentes y de acuerdo con los procedimientos técnicos establecidos.
2. Actuar como centro de recepción y verificación de pruebas especiales a nivel nacional, según portafolio de servicio.
3. Otorgar las citas para la toma de exámenes de laboratorio a fin de lograr un mejor ordenamiento, utilizando las herramientas de automatización para agilizar los procesos.
4. Actualizar técnicas, procedimientos y capacitar al personal mediante programa de docencia y educación continua.
5. Generar los informes y estadísticas de los exámenes realizados, no retirados, pacientes atendidos y reactivos consumidos.
6. Proporcionar los resultados de exámenes a Admisión y Registros médicos en un periodo no mayor a dos días hábiles, excepto aquellas pruebas que por su naturaleza exijan un tiempo mayor de verificación.
7. Apoyar la promoción de la docencia, el desarrollo de investigaciones y los trabajos de índole científica.



8. Verificar que se brinde atención con eficiencia y eficacia a los pacientes que son referidos al servicio.
9. Gestionar la obtención de los recursos necesarios (humanos y materiales) para el buen funcionamiento del servicio.
10. Velar por el cumplimiento de las normas de bioseguridad y realizar exámenes y evaluaciones periódicas a los recursos en riesgo laboral.
11. Brindar seguimiento y control de los procesos de compra de acuerdo a calendario; favoreciendo el abastecimiento oportuno de las diferentes secciones.
12. Coordinar la interrelación con otros Bancos de Sangre.
13. Dirigir la elaboración y desarrollo de los programas propios del área.
14. Coordinar el desarrollo de estudios de investigación que sobre campos específicos de su área se realicen en el centro de atención e informar a nivel superior sus resultados.
15. Reportar a las jefaturas de Epidemiología y Trabajo Social los resultados de pacientes seropositivo y verificar la adecuada referencia al sistema nacional o a la especialidad correspondiente.

F. Nombre de la dependencia: Trabajo Social

- **Depende Jerárquica:** Gerencia de Servicios de Apoyo
- **Responsable:** Jefatura de Trabajo Social
- **Supervisa:** Personal de Trabajo Social

• **Objetivo:**

Participar en la ejecución de los programas de salud como miembros del equipo multidisciplinario; desarrollando actividades de educación, orientación, coordinación y de apoyo en la atención integral del paciente, atendiendo los problemas laborales, familiares y sociales que inciden en su problemática de salud.

- **Descripción de Funciones:**

1. Orientar y canalizar las prestaciones de los asegurados de acuerdo a lo establecido a la Ley y Reglamento del Instituto.
2. Gestionar oportunamente los trámites administrativos que requieren los pacientes ambulatorios y sus familiares, en los diferentes servicios médicos asistenciales, relacionados de acuerdo a las normativas vigentes Institucionales.
3. Participar en forma permanente en campañas de educación y/o divulgación de lineamientos y políticas de salud vigentes en la Institución.
4. Realizar estudios sociales cuando lo amerite para garantizar una atención integral del paciente, respetando los intereses del centro de atención y de la Institución.

G. Nombre de la dependencia: Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales³

- **Depende Jerárquica:** Dirección
- **Responsable:** Gerente de Servicios Médicos Asistenciales
- **Supervisa:** Servicio de atención paliativa, Servicio de Ortopedia, Servicio de Nefrología, Servicio de Oftalmología, Sala de Operaciones, Enfermería, Clínica de atención temprana del cáncer, evaluaciones preoperatorias (medicina interna, anestesiología).
- **Relaciones Interna:** Dirección, Servicios de Apoyo, Servicios Médicos y Administración.
- **Relaciones Externas:** MINSAL.
- **Objetivo:**
Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades orientadas a brindar a los usuarios la atención diagnóstica, clínica y terapéutica que satisfaga las necesidades de salud y curativa en forma eficiente y oportuna en las áreas médicas que conforman el centro de atención.

³ Incluye Dermatología, Geriatría, Medicina Interna, Terapia Física.



• **Descripción de Funciones:**

1. Planear, controlar, evaluar y redistribuir los recursos humanos de las áreas que le correspondan, en beneficio de mejorar su funcionamiento para la atención integral del paciente.
2. Controlar el cumplimiento de programas y políticas institucionales emanadas de las autoridades del ISSS, guías y protocolos de atención, así como; velar por el cumplimiento de los objetivos, políticas, normas y procedimientos establecidos en su área de competencia.
3. Coordinar con las jefaturas de las diversas áreas bajo su dirección los programas de trabajo correspondientes.
4. Supervisar los diversos servicios que posee el centro de atención, fomentando el trabajo en equipo y una cultura de excelencia en el trato humano interno y externo.
5. Procurar la coordinación entre las acciones médicas y administrativas a fin de utilizar racionalmente los recursos.
6. Evaluar los indicadores de gestión correspondientes periódicamente.
7. Dar pronta solución a la problemática que surja en los servicios médicos asistenciales.
8. Coordinar a las diversas jefaturas de los servicios médicos, paramédicos y auxiliares de diagnóstico y tratamiento en los aspectos que sean de su competencia.
9. Programar reuniones; a fin de cumplir con las metas programadas y los indicadores establecidos.
10. Participar en acuerdos periódicos con el Director del centro de atención y representarlo cada vez que éste lo estime conveniente.
11. Establecer los diversos comités requeridos oficialmente en el centro de atención y aquellos otros que surjan de las necesidades de la práctica médica o requerimientos de la Dirección.
12. Procurar la coordinación entre las acciones de apoyo, médicas y administrativas a fin de utilizar racionalmente los recursos.



13. Organizar y dirigir las actividades de la Gerencia. Controlar y evaluar la calidad de atención técnica de los diferentes servicios bajo su cargo, favoreciendo con esto la atención integral del usuario.
14. Supervisar la planificación y organización de los modelos investigativos necesarios para el adecuado desarrollo de los programas.
15. Desarrollar estrategias para la mejora continua de la calidad asistencial y de la satisfacción del usuario.
16. Gestionar la elaboración, revisión y aprobación de normas y guías de manejo.
17. Gestionar convenios docentes/asistenciales en la formación global de especialistas.
18. Fomentar el trabajo interdisciplinario y la coordinación intra e interinstitucional.
19. Participar en la educación médica continuada de los profesionales de la medicina, personal paramédico y apoyar las actividades de investigación médica del Instituto, favoreciendo con esto mejoras de la calidad asistencial.
20. Convocar a reuniones para dar seguimiento a diversas acciones programadas; a fin de cumplir con las metas e indicadores establecidos.
21. Participar en reuniones gerenciales que periódicamente convoque el Director del centro de atención.
22. Integrar el comité de crisis en caso de emergencias multitudinarias o desastres.

H. Nombre de la dependencia: Servicio de Atención Paliativa

- **Depende Jerárquica:** Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales
- **Responsable:** Jefatura de Servicio de Atención Paliativa
- **Supervisa:** Personal designado en este servicio

- **Objetivo:**

Implementar la actual estrategia de atención paliativa para los pacientes oncológicos y no oncológicos y estrategias de apoyo a familiares y cuidadores.

- **Descripción de Funciones:**

1. Coordinar entre las diferentes redes y dependencias institucionales (auxilio de sepelio, pensiones, entre otras) las gestiones clínicas y administrativas para la prestación de atención domiciliar a los pacientes referidos con necesidades paliativas.
2. Organizar el transporte institucional de la red para brindar los traslados de los Equipos de Soporte Domiciliar (ESD) según las visitas programadas.
3. Realizar actividades de índole formativa con todo el personal bajo su responsabilidad de acuerdo al perfil de patologías más frecuentemente atendidas en el servicio.
4. Realizar periódicamente la revisión de casos clínicos complicados, orientada a obtener el consenso colegiado y con la participación activa y obligatoria en el manejo integral de cada caso.
5. Apoyar la renovación de equipos de diagnóstico y tratamiento existentes obsoletos, o que rebasen su vida media y proponer aquellos que faciliten mayor sensibilidad y especificidad diagnóstica.
6. Dar seguimiento a pacientes paliativos mediante la telemedicina.
7. Administrar medicamentos para pacientes con enfermedad crónica avanzada para el control de los síntomas, que se encuentren adscritos al programa de atención de paliativos.
8. Entrenar a los cuidadores de pacientes con enfermedades paliativas.
9. Entregar reportes de las gestiones realizadas por el servicio.
10. Coordinación y capacitación a los equipos de atención paliativa intermedia.



11. Proponer planes de mejora del servicio, entre estos la migración a atención en consulta y realizar procedimientos diagnósticos y terapéuticos.
12. Acompañamiento de la familia durante el duelo y 3 meses posteriores al fallecimiento del paciente.
13. Atención psicológica para paciente y familia.

I. Nombre de la dependencia: Servicio de Ortopedia

- **Depende Jerárquica:** Dirección
- **Responsable:** Jefatura Servicio de Ortopedia.
- **Supervisa:** Personal designado al servicio.

- **Objetivo:**

Realizar diagnóstico, tratamiento, restitución de la salud y prevención de la discapacidad mediante el acto quirúrgico.

- **Descripción de Funciones:**

1. Atender, evaluar, diagnosticar y brindar tratamiento médico a pacientes de primera vez y subsecuentes.
2. Evaluación de referencias con el objetivo de asignar las citas médicas con oportunidad y equidad con base a los estándares establecidos internamente, así como contra referir pacientes hacia centros de atención de menor complejidad cuando estos tengan diagnóstico que por la estratificación de riesgos puedan continuar con su tratamiento en dichos establecimientos.
3. Brindar el apoyo necesario para el proceso de curación de los pacientes, vigilancia de la morbimortalidad y control de infecciones nosocomiales, dándole cumplimiento a todas las normativas vigentes para tal propósito.
4. Realizar actividades de índole formativa con todo el personal bajo su responsabilidad de acuerdo al perfil de patologías más frecuentemente atendidas en el servicio.

5. Realizar periódicamente la revisión de casos clínicos complicados, orientada a obtener el consenso colegiado y con la participación activa y obligatoria en el manejo integral de cada caso.
6. Apoyar la renovación de equipos de diagnóstico y tratamiento existentes obsoletos, o que rebasen su vida media y proponer aquellos que faciliten mayor sensibilidad y especificidad diagnóstica.
7. Supervisar el abastecimiento de insumos médicos y de trabajo del servicio, así como gestionar la compra según amerite.

J. Nombre de la dependencia: Servicio de Nefrología⁴

- **Depende Jerárquica:** Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales
- **Responsable:** Jefatura de Servicio de Nefrología.
- **Supervisa:** Personal designado al servicio.

- **Objetivo:**

Coordinar, supervisar y vigilar que las acciones para la atención integral de los pacientes con enfermedades renales se ofrezcan a la población asegurada con estándares de calidad y con un trato digno, en relación al portafolio de servicio y normativa institucional vigente.

- **Descripción de Funciones:**

1. Atender los problemas de salud agudos y crónicos, de forma rápida y eficaz y de acuerdo a las guías de manejo actualizadas basadas en la evidencia, favoreciendo el enfoque ambulatorio del tratamiento según la condición clínica el paciente.
2. Atender, evaluar, diagnosticar y brindar el tratamiento médico a pacientes de primera vez y subsecuentes.
3. Realizar las intervenciones terapéuticas que según su puesto de trabajo tenga asignados, con el consentimiento imprescindible del enfermo y de acuerdo a las guías científicas de tratamiento, buscando siempre el máximo beneficio y mínimo riesgo para el enfermo.

⁴ Incluye: DPA, DPCA, Hemodiálisis, Nutrición, Psicología y área de procedimientos.



4. Realizar actividades de investigación clínica dirigidas a mejorar la salud y la calidad de vida de los enfermos, teniendo en cuenta siempre la opinión, consentimiento y la seguridad del mismo y las evidencias existentes.
5. Participar en las actividades programadas del servicio y en las de carácter obligatorio de la Institución.
6. Coordinar y supervisar las actividades de las áreas de: Hemodiálisis, Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria y Unidad de procedimientos nefrológicos.
7. Supervisar el buen uso de los medicamentos contemplados en cuadro básico y medicamentos NILO; así como emitir en forma racional las incapacidades, recetas, referencias y órdenes de exámenes, cumpliendo las normas respectivas.
8. Administrar a los pacientes los medicamentos y tratamientos indicados.
9. Brindar a los pacientes información sobre su enfermedad y recomendaciones médicas, en lo concerniente a modalidades de tratamiento, complicaciones y pronóstico, dejando evidencia de dicha actividad en el expediente clínico y formato de consentimiento informado.
10. Utilizar racionalmente los recursos de Laboratorio Clínico y radiológico de acuerdo a las patologías de los pacientes.

K. Nombre de la dependencia: Servicio de Oftalmología⁵

- **Depende Jerárquica:** Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales
- **Responsable:** Jefatura de Servicio de Oftalmología.
- **Supervisa:** Personal designado al servicio.

- **Objetivo:**

Coordinar, supervisar y vigilar que las acciones para la atención integral de los pacientes con enfermedades de oftalmología se ofrezcan a la población asegurada con estándares de calidad y con un trato digno, en relación al portafolio de servicio y normativa institucional vigente.

⁵ Incluye: Optometría.

- **Descripción de Funciones:**

1. Atender, evaluar, diagnosticar y brindar el tratamiento médico a pacientes de primera vez y subsecuentes.
2. Indicar y analizar los estudios auxiliares de diagnóstico y tratamiento necesarios para llegar a un diagnóstico definitivo.
3. Supervisar el buen uso de los medicamentos y materiales contemplados en el cuadro básico, así como emitir en forma racional las incapacidades, recetas, referencias y órdenes de exámenes.
4. Brindar atención oportuna y adecuada a los pacientes proporcionando los tratamientos respectivos de acuerdo a las guías de manejo.
5. Referir pacientes para interconsulta con otro especialista u hospitalización, para su atención, tratamiento y recuperación, cuando sea necesario.
6. Evaluación de referencias con el objetivo de asignar las citas médicas con oportunidad y equidad con base a los estándares establecidos internamente, así como contra referir pacientes hacia centros de atención de menor complejidad cuando éstos tengan diagnóstico que por la estratificación de riesgos puedan continuar su tratamiento en dichos establecimientos.
7. Evaluar por medio de indicadores los resultados los resultados obtenidos.
8. Cumplir y verificar el cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos, guías de manejo, entre otros.
9. Desarrollar, aplicar y respetar los sistemas de control interno que garanticen la salvaguarda de los recursos materiales, el cumplimiento de las normas, procesos, políticas y la adecuada administración de los recursos en general.
10. Realizar reuniones periódicas para definir, coordinar y dar seguimiento a los planes de acción encaminados a contribuir con los objetivos estratégicos y visión del ISSS.
11. Realizar Conferencias Médicas semanalmente.

12. Crear programas formativos y de educación continuada.
13. Apoyar la promoción de la docencia, el desarrollo de investigaciones y los trabajos de índole científica.
14. Elaborar las necesidades anuales de medicamentos con apoyo de Farmacia y Comité de farmacoterapia local.

L. Nombre de la dependencia: Sala de Operaciones⁶

- **Depende Jerárquica:** Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales
- **Responsable:** Jefatura de Sala de Operaciones.
- **Supervisa:** Personal designado al servicio.

- **Objetivo:**

Planificar, organizar y distribuir los recursos disponibles, con el objeto de brindar atención con calidad al usuario en procedimientos quirúrgicos programados y de urgencia, incluyendo los procedimientos realizados en el área de recuperación.

- **Descripción de Funciones:**

1. Registrar a los pacientes que ingresan al quirófano para ser intervenidos quirúrgicamente.
2. Elaborar la programación diaria de las diferentes intervenciones quirúrgicas, enviando copia a la Dirección local y a los diferentes servicios involucrados en el proceso de Sala de Operaciones.
3. Gestionar los cupos quirúrgicos con base al procedimiento y normativa establecida.
4. Coordinar con los diferentes servicios de apoyo del centro de atención el suministro de ropa, material, insumos fármacos e instrumental médico quirúrgico estéril para la realización de la cirugía.

⁶ Incluye: Anestesiología.



5. Formular planes y programas de trabajo, en coordinación con el personal técnico de las otras áreas, de las actividades a desarrollar en la Sala de Operaciones.
6. Gestionar la dotación al área del equipo e implementos necesarios para el buen funcionamiento de ésta.
7. Recopilar los datos de consumos realizados en el área para obtener los costos, y proyecciones de necesidades de insumos, equipos, medicamentos y recurso humano.
8. Velar por el cumplimiento de las disposiciones emanadas de la Dirección Nacional de Medicamentos en cuanto al uso dentro de quirófano de los medicamentos controlados.

M. Nombre de la dependencia: Enfermería⁷

- **Depende Jerárquica:** Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales
- **Responsable:** Jefatura de Enfermería.
- **Supervisa:** Personal de enfermería.

- **Objetivo:**

Proporcionar al paciente atención de enfermería con calidad, oportunidad y libre de riesgos tomando en cuenta las cuatro áreas del quehacer de enfermería (Administración, atención directa, docencia e investigación), mediante la planificación, organización y distribución de los recursos disponibles.

- **Descripción de Funciones:**

1. Coordinar la distribución del personal de enfermería, formulando con previa oportunidad los cambios que sean necesarios.
2. Monitorear el cumplimiento del plan de trabajo mensual.
3. Gestionar el suministro y abastecimiento de medicamentos, insumos, ropa hospitalaria, y equipamiento necesario para la atención oportuna del paciente.

⁷ Incluye: Arsenal.



4. Supervisar que el tratamiento y administración de medicamentos se haga con eficiencia, cumpliendo los estándares de prescripción y en el tiempo oportuno.
5. Brindar los cuidados necesarios a los pacientes monitoreando constantemente cualquier reacción especial y manifestación producida por determinados medicamentos.
6. Reportar temprana y oportunamente, así como dar asistencia al paciente que presente reacciones adversas después de haber llevado a cabo determinados tratamientos o procedimientos.
7. Implementar un programa integral de inducción al personal interino sobre el cuidado, administración de medicamentos, procedimientos y lo relativo al proceso administrativo inherente a sus funciones.
8. Reportar a la Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales del centro de atención las necesidades que existen en relación con el personal, insumos médicos, insumos de trabajo y ambiente laboral.
9. Monitorear el cumplimiento de las disposiciones relativas a los acompañantes de pacientes que asisten al Centro de atención.
10. Supervisar que se mantenga dentro del centro de atención, la disciplina, el orden y adecuado uso del uniforme entre el personal de enfermería y que exista una relación de respeto con el resto del equipo multidisciplinario.
11. Proporcionar instrucciones en el trabajo cotidiano de acuerdo a la carga laboral existente en los servicios.

N. Nombre de la dependencia: Clínica de atención temprana del Cáncer (CAT).

- **Depende Jerárquica:** Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales
- **Responsable:** Jefatura de Clínica de atención temprana del Cáncer.
- **Supervisa:** Personal designado a la Clínica.

- **Objetivo:**

Brindar atención integral, oportuna y de calidad a los pacientes con larga supervivencia oncológica y a aquellos con hallazgos sospechosos de cáncer y factores de alto riesgo.

- **Descripción de Funciones:**

1. Realizar seguimiento a los pacientes del CAT, de acuerdo a los flujogramas de atención establecidos en el plan de implementación y funcionamiento del Centro de Atención Temprana del Cáncer en el Centro especializado integral de Atención ambulatoria La Ceiba, ISSS.
2. Proporcionar atención a los pacientes con larga supervivencia oncológica con bajo riesgo, referidos de Hospital de Oncología.
3. Atender pacientes con estudios de tamizaje y con alta sospecha para los siguientes tipos de cáncer: gástrico, mama, pulmón, colón, poliposis intestinal y cirrosis hepática child A.
4. Establecer los mecanismos de comunicación y coordinación institucional entre los niveles de atención primaria y los niveles especializados.

O. Nombre de la dependencia: Administración⁸.

- **Depende Jerárquica:** Dirección

- **Responsable:** Administrador.

- **Supervisa:** Personal asignado a las áreas de la Administración.

- **Relaciones Interna:** Dirección, Gerencias y personal administrativo.

- **Objetivo:**

Gerenciar las actividades administrativas desarrolladas en el centro de atención a través de la efectiva planificación, organización, dirección y control de las mismas, brindando y gestionando apoyo técnico y/u operativo a las áreas que dirige y a las que apoya, a fin de brindar atención oportuna a los usuarios.

⁸ Incluye: Estadística, Recursos Humanos, Compras y Fondo Circulante



• **Descripción de Funciones:**

1. Planear, programar, coordinar, controlar y normar los procedimientos del área, a través del establecimiento de mecanismos de acción que permitan el adecuado funcionamiento de la administración y que garantice los servicios de apoyo a las diversas áreas que conforman el centro de atención, por medio de la eficiente distribución de los recursos disponibles, tanto físicos, como económicos.
2. Participar en la formulación, ejecución y evaluación del Plan Anual de Trabajo y planes de acción, para garantizar el desarrollo eficiente de las actividades.
3. Participar en la formulación, ejecución y control del presupuesto, monitoreando los gastos, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas y suplir las necesidades de los servicios que conforman el centro de atención.
4. Dirigir, supervisar y controlar el funcionamiento efectivo de cada una de las áreas bajo su responsabilidad, a través del cumplimiento y mejora de los controles internos, con los procedimientos y normativa establecida Institucionalmente, con el fin de brindar apoyo oportuno a todos los servicios que conforman el centro de atención.
5. Administrar la bolsa de trabajo del centro de atención, realizando entrevistas a candidatos y las evaluaciones correspondientes para satisfacer las necesidades de personal, dándole cumplimiento al Contrato Colectivo de Trabajo.
6. Coordinar los recursos disponibles de manera que se establezcan lineamientos uniformes en la administración de los servicios de apoyo, supervisar la adquisición de materiales diversos.
7. Investigar y analizar los mecanismos que alteren o retrasen los resultados en cada área de servicio, procurando dar atención ágil y eficiente en beneficio de la prestación de los servicios a los usuarios.
8. Supervisar el orden y la conservación de condiciones de aseo y limpieza del inmueble, en relación estrecha con el área médica.
9. Controlar el seguimiento a los programas de mantenimiento preventivo y correctivo requeridos para los equipos asignados.



10. Supervisar los procesos de compra locales.

P. Nombre de la dependencia: Admisión y Registros Médicos.

- **Depende Jerárquica:** Administración.
- **Responsable:** Jefe de Admisión y Registros Médicos.
- **Supervisa:** Personal asignado a Admisión y Registros Médicos.

- **Objetivo:**

Planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades desarrolladas por el personal bajo su responsabilidad, distribuidos en recepción y archivo, verificando la adecuada atención de los pacientes, así como del adecuado manejo, custodia y control de los expedientes clínicos, cumpliendo la normativa, para una adecuada depuración.

- **Descripción de Funciones:**

1. Ofrecer servicio oportuno y eficaz de apoyo administrativo en el otorgamiento de citas de los pacientes.
2. Coordinar con las áreas responsables los sistemas y formas de registro y captación de información.
3. Registrar y controlar a los pacientes atendidos mediante convenios, respetando la documentación estipulada por los mismos.
4. Controlar el manejo de los expedientes clínicos, a través de la correcta apertura en el expediente electrónico, con la finalidad de contar con la información disponible, veraz y oportuna de la historia clínica del paciente.
5. Administrar el flujo de los expedientes clínicos, desde la apertura, actualización y archivo, manteniendo el control de la información sobre el destino y ubicación del expediente clínico.
6. Darle cumplimiento a la normativa vigente del manejo del expediente clínico, con el fin de programar, organizar y controlar la depuración de los mismos.
7. Atender los requerimientos de entes fiscalizadores, quienes soliciten información y/o expedientes, para resolución de casos u otras diligencias, en el cual el expediente clínico sea fundamental.



8. Buen manejo de digitalización al expediente electrónico.

Q. Nombre de la dependencia: Servicios Generales⁹.

- **Depende Jerárquica:** Administración.
- **Responsable:** Jefe de Servicios Generales.
- **Supervisa:** Personal asignado a Servicios Generales.

- **Objetivo:**

Apoyar en la detección, planeación y atención de los servicios de apoyo que requieran las áreas del centro de atención para su mejor desempeño.

- **Descripción de Funciones:**

1. Preparar y desarrollar programas de trabajo que tengan como principal objetivo establecer normas higiénicas de manera que éstas se practiquen en forma eficiente.
2. Supervisar el aprovisionamiento adecuado de artículos de uso sanitario.
3. Coordinar en forma equitativa las labores entre el personal, procurando que éste disponga de los diferentes útiles de trabajo y el adiestramiento necesario para cumplir con su deber.
4. Solicitar la correcta y oportuna formulación de los promedios de consumo del material de limpieza en los diferentes servicios del centro de atención, procurando los pedidos periódicos que se requieran de estos artículos.
5. Supervisar el cumplimiento de los procedimientos de limpieza en los diferentes servicios del centro de atención.
6. Monitorear frecuentemente todas las dependencias del centro de atención, con el objeto de verificar el orden y limpieza, tomar las medidas y disposiciones necesarias para corregir las deficiencias observadas.
7. Controlar que el personal asignado a las diferentes áreas del centro de atención, cumpla su misión, realizando las tareas encomendadas del aseo en el mismo.

⁹ Incluye: Ropería, Telefonía y Transporte.



8. Supervisar que se cumplan las normas establecidas sobre la prohibición de introducir bebidas alcohólicas al centro de atención, así como la entrada o salida de objetos, materiales, equipo o alimentos sin la correspondiente autorización escrita de las autoridades superiores.
9. Coordinar la atención de las solicitudes de reproducción de documentos realizadas por los diferentes servicios del centro de atención.
10. Supervisar el cuidado de vehículos asignados al centro de atención y velar porque se brinde un servicio eficiente y oportuno.
11. Administrar el desarrollo de la ejecución de los Servicios Contratados (Gases Médicos, limpieza, recolección y transporte de Desechos Hospitalarios).
12. Verificar el cumplimiento de las disposiciones de seguridad dentro del centro.
13. Dar seguimiento mediante el área de mantenimiento, a las intervenciones de reparación requeridas en el centro de atención

R. Nombre de la dependencia: Almacén¹⁰.

- **Depende Jerárquica:** Administración.
- **Responsable:** Jefe de Almacén.
- **Supervisa:** Personal asignado a Almacén.
- **Objetivo:**

Planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades que se desarrollan en el Almacén, a través de la recepción, almacenamiento, resguardo, despacho y registro de las entradas y salidas de los artículos suministrados a los servicios que lo solicitan, requeridos para la atención directa a los pacientes y el funcionamiento de los servicios.

¹⁰ Incluye: Artículos Generales e Insumos Médico Quirúrgicos.



• **Descripción de Funciones:**

1. Establecer los mecanismos internos para el control de los inventarios.
2. Controlar las existencias y consumos de los artículos en los diversos servicios del centro de atención e informar a las jefaturas inmediatas en cuanto se observen consumos anormales, así como de los máximos y mínimos.
3. Efectuar en forma oportuna las requisiciones y envío de suministros a la UACI de artículos generales e insumos médicos necesarios cuando la reserva alcance los niveles mínimos establecidos.
4. Enviar oportunamente los pedidos que requieran los diferentes servicios de acuerdo a programación establecida.
5. Rechazar los artículos y productos que no satisfagan los requisitos del pedido de reabastecimiento en lo que se refiere a calidad, cantidad y otras especificaciones del material o instrumental médico quirúrgico y artículos generales. Además, controlar la fecha de expiración del material.
6. Verificar la conservación y acomodo de los artículos en el Almacén, de manera que se garantice la fácil localización y preservarlos de cualquier deterioro.
7. Controlar las entradas y salidas de todo el material en sistema informático autorizado y en tarjetas de marbete, evitando en la medida de lo posible su extravío.
8. Planificar las necesidades anuales de material e instrumental médico quirúrgico y artículos generales en coordinación con las dependencias del centro de atención.
9. Supervisar el aprovisionamiento adecuado de artículos generales según las necesidades de cada servicio.
10. Realizar inventarios internos, dando cumplimiento a la normativa institucional.
11. Dar cumplimiento a las normas, reglamentos, leyes y a los indicadores de productividad, calidad y costos.




VII. Funciones de aplicación en todas las dependencias del Centro Especializado Integral de Atención ambulatoria La Ceiba

1. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el funcionamiento de las dependencias.
2. Establecer planes de mitigación de riesgos y de contingencia asociados a la dependencia.
3. Fomentar la capacitación del personal del área en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos.
4. Establecer indicadores claves de desempeño, monitorearlos continuamente y mejorar el rendimiento con base al objetivo del área.
5. Formular y dar seguimiento a la ejecución presupuestaria y evaluación del Plan Anual de Trabajo.
6. Promover el uso racional de los recursos financieros, humanos y de infraestructura en la ejecución de las actividades.
7. Realizar las actividades delegadas por las Autoridades Superiores dentro de la gestión cotidiana y en situaciones de emergencia nacional o Institucional.
8. Asistir a reuniones cuando sea convocado por las Autoridades y jefaturas del ISSS, promoviendo la coordinación con las diferentes dependencias para el logro de los objetivos institucionales.
9. Dar atención de calidad y humanizada


VIII. Personal que participó en la elaboración del documento

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Dra. Camila Rocha	Directora	Centro especializado integral de atención ambulatoria La Ceiba
Licda. Briseyda Rivera	Administradora	Centro especializado integral de atención ambulatoria La Ceiba
Dra. Mirian Umaña	Gerente Médico	Centro especializado integral de atención ambulatoria La Ceiba
Dr. Pablo Quijada	Gerente de Apoyo	Centro especializado integral de atención ambulatoria La Ceiba
Inga. Alicia Beatriz Azucena Martínez	Jefa de Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos/DGCI
Licda. Renata M. Vásquez de Vásquez	Jefa de Departamento	Departamento Gestión de Calidad Institucional/UDI

IX. Registro de actualización del documento

		Manual de Organización Centro especializado integral de atención ambulatoria La Ceiba	MAO-S-039
Modificaciones			
Versión	Fecha	Naturaleza de la modificación	Aprobado
0	Septiembre 2023	Creación Acuerdo de Consejo Directivo N° 2023-0266.FEB	Dra. Mónica Ayala Guerrero

X. Registro de Adendas

		Manual de Organización Centro especializado integral de atención ambulatoria La Ceiba	MAO-A-007
Adenda			
# Adenda	Fecha	Detalle de la modificación	Aprobado
1			
2			