



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

**TITULACIÓN DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“Manual de funciones y procedimientos de la Clínica
Astudillo, de la ciudad de Loja, 2013”.**

TESIS DE GRADO

AUTOR: Fárez Torres, Manuel Roberto

DIRECTORA: Mora Mendieta Karla del Rocío Econ.

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Economista

Karla del Rocío Mora Mendieta

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: Manual de funciones y procedimientos de la Clínica Astudillo de la ciudad de Loja 2013 realizado por Fárez Torres Manuel Roberto, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, enero **de 2014**

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Fárez Torres Manuel Roberto declaro ser autor del presente trabajo de fin de titulación: Manual de funciones y procedimientos de la Clínica Astudillo de la ciudad de Loja 2013, siendo Karla del Rocío Mora Mendieta; y eximo expresamente a la Universidad Técnica particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y de tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.....

Autor: Fárez Torres Manuel Roberto

Cédula: 1103020002

DEDICATORIA.

"Los planes son solamente buenas intenciones a menos que degeneren inmediatamente en trabajo duro".

Peter Drucker.

"La mejor forma de hacer tus sueños realidad es despertar".

Paul Valery

Este trabajo es el triunfo de mis sueños, esfuerzo, dedicación, y perseverancia; va dedicado a todos quienes me apoyaron en el proceso y en especial a mi amada Gaby y nuestra bebe Doménica Sofía por haberles robado tiempo, a mis padres y hermanos Mónica y Diego los cuales quiero que se sientan orgullosos de mi logro.

A Dios que me dio sabiduría y capacidad para adquirir todos los conocimientos necesarios en mis estudios realizados.

Todo este trabajo no hubiera sido posible sin el apoyo y comprensión de todos ustedes ya que han sido un pilar fundamental para cumplir con todas mis metas.

Roberto F.

AGRADECIMIENTO

Quiero brindar mi más sincero agradecimiento a la **Eco. Karla Mora Mendieta** Directora de Tesis, quien con su asesoramiento, paciencia, conocimientos y sus excelentes indicaciones ha hecho posible la realización del presente trabajo también por haber invertido su valioso tiempo.

De igual forma agradezco a la Universidad Técnica Particular de Loja, por haberme permitido cursar mis estudios superiores en este importante centro, empeñados en la formación de profesionales prósperos.

A todos los Docentes que conforman la Escuela de Administración de Empresas, que compartieron sus conocimientos generosamente, permitiendo que me forme como un profesional capaz, responsable y con ética.

Al Doctor Rowland Astudillo, Accionista de la Clínica Astudillo de Loja, por haberme brindado la información necesaria y suficiente para el desarrollo del presente trabajo.

Al Doctor Daniel Astudillo, Gerente de la Clínica Astudillo de Loja, por haberme permitido hacer el levantamiento de información y proporcionado la información necesaria para la realización del presente trabajo.

El Autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
DECLARACION DE AUTORIA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE DE CONTENIDOS.....	vi
Resumen Ejecutivo.....	1
Abstract.....	2
Introducción.....	3
CAPITULO I	4
Generalidades.....	4
Antecedentes Históricos de la Clínica Astudillo.....	5
Misión.....	6
Visión.....	6
Políticas.....	6
Valores institucionales.....	7
Diagnostico Situacional.....	8
FODA.....	11
Organigrama.....	12
CAPITULO II	13
Marco conceptual	13
Definiciones.....	14
Clínica.....	14
Misión.....	14
Visión.....	14
Manual.....	15
Manual de funciones.....	15
Manual de Procedimientos.....	16
CAPITULO III	23
Manual de Funciones.....	23
Manual de Procedimientos.....	41

CAPÍTULO IV	76
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA.....	79
ANEXOS.....	80

RESUMEN EJECUTIVO

El Diseño de un Manual de Funciones y Procedimientos de la Clínica Astudillo de Loja, permite llevar de manera secuencial y lógica los pasos de cada procedimiento mediante un documento formal. Este trabajo requirió de una investigación de tipo descriptiva mientras que el diseño fue de campo; ya que se estuvo en el lugar de los hechos. Para el mismo se utilizaron las técnicas e instrumentos apropiados para esta investigación.

Las técnicas aplicadas fueron la observación directa y la entrevista no estructurada. Los instrumentos usados se consideraron las fichas, lápices, hoja y grabadora. Los aportes principales que genera el presente trabajo es que permitirá determinar el proceso de atención médica de los pacientes, desde su llegada hasta recibir la atención y su recuperación, así como el proceso de provisión de recursos que complementan el proceso de atención.

Se concluye por tanto que para la Clínica Astudillo significaba un incremento en los tiempos de atención, por la carencia de un manual de procedimientos y funciones. Recomendando a la institución la implementación del mencionado manual de procedimientos.

PALABRAS CLAVES: Manual, Funciones, Procedimientos, Clínica Astudillo

ABSTRACT

The Design of a Manual Functions and Procedures of the Clinic Astudillo of Loja, allows a sequential and logical steps of each procedure by a formal document. The following investigation required a descriptive research while its design was in the field, as it was in the scene. In the development of the investigation, appropriate instruments and techniques were used.

The techniques use were, direct observation and unstructured interview. Among the instruments used were; the cards, pencils, leaf and a recorder. The main contribution of this investigation is that it will determine the care process of patients, from arrival to receive the care and recovery, as well as the process of providing resources that complement the care process.

It is concluded that for Clinic Astudillo meant an increase in service times, due to inexistence of a manual of procedures and functions. Recommending to the institution mentioned the implementation of the procedures manual.

KEYWORDS: Manual, Functions, Procedures, Clinical Astudillo

INTRODUCCIÓN

El tema del presente trabajo de investigación es “**MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA CLÍNICA ASTUDILLO, DE LA CIUDAD DE LOJA, 2013**”, cuyo objetivo es determinar las funciones que cumplirá cada empleado en su puesto de trabajo.

Para la elaboración del presente trabajo utilicé los siguientes métodos: el Método Científico, el que permitió la observación y recolección de la información necesaria para el desarrollo de la investigación, el Método Histórico determinó la historia y demás pormenores de la Clínica Astudillo, el Método Sintético ayudó a sintetizar la totalidad de la información obtenida, el Método Deductivo permitió determinar de lo General a lo Particular; dentro de la técnicas me permitió aplicar una encuesta a los empleados y una entrevista al Gerente de la Clínica Astudillo.

Primer Capítulo: Se presentan algunas generalidades de la Clínica Astudillo como son sus antecedentes históricos, misión, visión, políticas y valores institucionales como la honestidad, excelencia del recurso humano, tolerancia, justicia y respeto, así como también el diagnóstico situacional, el FODA y por último el organigrama de la Clínica Astudillo.

Segundo Capítulo: Se presenta el marco conceptual de la tesis el cual comprende conceptos básicos como son el concepto de clínica, misión, visión, manual, manual de funciones, manual de procedimientos,

Tercer Capítulo: Se menciona la metodología aplicada, en donde se detallan métodos como el científico, histórico, sintético, deductivo, y; técnicas como la bibliografía, la investigación de campo, la encuesta y la entrevista.

Cuarto Capítulo: Se presenta la propuesta del manual de funciones en donde se detalla en nombre del puesto, el código, las funciones, los requisitos y la experiencia necesaria para los empleados que ocuparán los diferentes puestos de trabajo dentro de la Clínica Astudillo, así también se detalla el manual de procedimientos.

Para finalizar el presente estudio, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica y anexos relativos que contemplan el desarrollo del presente trabajo de tesis.

CAPÍTULO I
GENERALIDADES

1.1 Antecedentes Históricos de la Clínica Astudillo



“La “Clínica Astudillo” es un establecimiento de salud privado, con finalidad de lucro, ubicado en la Ciudadela Fabiola: calle Ambato y Latacunga, en la ciudad de Loja, Provincia de Loja, con capacidad de 6 camas de hospitalización, que brinda atención medica en las especialidades de medicina interna, cirugía, ginecología obstetricia, pediatría y traumatología; cuenta con los servicios de Consulta Externa, hospitalización, emergencias, así como servicios de diagnóstico en endoscopia digestiva, laboratorio clínico, electrocardiografía, radiología y ecografía.



Memoria gráfica

La “Clínica Astudillo” inicia su funcionamiento el 16 de Julio del 2008, con domicilio en la ciudad de Loja, bajo la gerencia del Dr. Rowland S. Astudillo Cabrera, con registro Único de Contribuyente Nro. 11091724867001, con permiso de funcionamiento Nro. 7652 de la Dirección Provincial de Salud de Loja, que es de propiedad de la Compañía denominada “Clínica Astudillo Compañía Limitada”.

Cabe indicar que la Compañía de Responsabilidad Limitada, es la que se contrae con un mínimo de dos personas, y pudiendo tener como máximo un número de quince. En ésta especie de compañías sus socios responden únicamente por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales, y hacen el comercio bajo su razón social o nombre de la empresa acompañado siempre de una expresión peculiar para que no pueda confundirse con otra compañía.

1.2 Misión

Su principal misión, es prestar servicios de salud, con calidad, calidez, de forma ética, en busca de satisfacer las necesidades de promoción de salud, prevención, curación y seguimiento de las enfermedades de la población que acude a nuestra institución, sin olvidar nuestro compromiso con la docencia universitaria y el servicio social, ya que contamos con el talento humano necesario, área física y equipamiento adecuados”¹

1.3 Visión

En 10 años la Clínica Astudillo, se convertirá en un Hospital de referencia regional, el cual contará con médicos y personal paramédico del mejor nivel profesional en cada una de las especialidades y subespecialidad necesarias para cubrir los requerimientos de atención de la población de afluencia a nuestra institución, cuyo espacio físico y equipamiento será totalmente adecuado para las actividades tanto de promoción de salud, prevención, curación y seguimiento de enfermedades, así como también contará con un departamento de docencia, y un departamento de labor social.

1.4 Políticas

- Servicios de calidad: que satisfaga las necesidades de nuestros pacientes
- Servicios con calidez: donde el paciente sienta que su salud es lo más importante para nosotros

¹ Clínica Astudillo/ Reglamento interno de organización funcional y normativa de procesos de la Clínica Astudillo

- Servicios éticos: donde nuestro accionar en salud esté apegado al criterio profesional y alejado del mercantilismo en salud
- Compromiso docente: sin olvidar que el conocimiento compartido es más productivo, que aquel que solo sirve para sí mismo
- Servicio social. Considerando que mientras existe inequidad en nuestro país, estamos llamados a solidarizarnos con los que menos tienen².

1.5 Valores institucionales

Honestidad

Para el equipo humano que conforma la Clínica Astudillo, decir siempre la verdad, cumplir con las promesas y confiar plenamente en lo que hace, se ha convertido en una fuerza de gran valor. Trabajar honestamente para atender a la colectividad Lojana es un privilegio de allí la necesidad de implementar el presente manual de funciones a fin de que nuestro recurso humano pueda atenderles de una mejor manera.

Excelencia del Recurso Humano

Cada una de las personas que forman parte de la Clínica Astudillo tiene una misión especial en la institución. Este valioso equipo humano dispone de las capacidades y potencial para ser cada día mejor. He aquí los principios básicos de la excelencia personal:

Trabajar productivamente, lo cual significa ser puntuales, innovadores, obsesionados por la calidad, cautelosos en las decisiones de riesgo, firmes en las responsabilidades, comprometidos en el logro de las estrategias y metas propuestas, amantes de nuestra labor, colaboradores, entusiastas e inflexibles en el desperdicio.

- Reconocer nuestros errores, corregirlos con prontitud, no repetirlos y aprender de ellos.

² Clínica Astudillo/ Reglamento interno de organización funcional y normativa de procesos de la Clínica Astudillo

- Poner en práctica nuestros conocimientos y experiencias, compartiéndolas con quienes nos rodean.
- Ser prudentes, sinceros y discretos
- Dar siempre lo mejor de nosotros mismos y reconocer lo mejor de los demás.

Tolerancia

Concebido como el respeto y consideración hacia las opiniones y prácticas de los pacientes que acuden a la Clínica Astudillo, aunque no concuerde con las nuestras.

Justicia

Respeto a todos y cada uno de los derechos del ser humano y cumplimiento de todas las obligaciones.

Respeto

Reconocer y valorar en los pacientes, su inmensa diversidad de pensamiento, creencias y actitudes, es quizá la expresión máxima de respeto hacia ellos. La armonía en un conglomerado humano jamás podría existir sin la tolerancia entre las individualidades, en la Clínica Astudillo, cada paciente, cada funcionario, cada persona que se acerca a nuestro lugar, es tan importante y valiosa, como única.

1.6 Diagnóstico situacional

El relación con la temática de la investigación, la Clínica posee un manual de organización y funcionamiento interno vigentes, los cuales se encuentran actualmente desfasados y no corresponden a los lineamientos y políticas generales actuales de la institución ya que muchos datos no se encuentran consignados y muchos procedimientos no están descritos, además no hay repetición de conceptos en ambos documentos y el enfoque es sobre todo hacia la normativa sin descripción de procesos.

Las normas confeccionadas en el año 2000, aunque contienen datos actuales, no están organizadas y adolecen en gran parte de la descripción de los procedimientos que faciliten la gestión y el desempeño adecuado, eficiente y eficaz de las intervenciones que corresponden a cada equipo de trabajo.

El problema que acarrea una falta de descripción de los procesos dentro de la organización, se manifiesta en el desconocimiento de las funciones, pérdida de horas-hombre en el desempeño y al final en baja productividad y calidad de los servicios

Análisis Interno

La Clínica Astudillo, es una institución de carácter privado que se rige por las leyes ecuatorianas, cuya función principal es la de brindar atención integral y comunitaria, rehabilitación de la salud de los habitantes de la provincia de Loja. Cuenta con cuatro especialidades básicas, las cuales son: Gineco Obstetricia, Cirugía, Medicina Interna y Pediatría; y, servicios complementarios como: Laboratorio, Rayos X.

Para su funcionamiento dispone de 10 camas como dotación normal, Servicios Ambulatorios: Consulta Externa, Emergencia, Servicios de Hospitalización: Medicina Interna, Cirugía General Laparoscópica, Pediatría, Gineco Obstetricia, Neonatología; Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento: Rayos X, Laboratorio Clínico; Servicios de Colaboración Médica, Farmacia, Enfermería. En esta Casa de Salud prestan sus servicios: Médicos Especialistas, Médicos Residentes, Enfermeras, Bioquímico, Tecnólogo Médico y en general Personal Administrativo y de Servicios.

Análisis Externo

En el transcurso de los últimos años se observa un mejoramiento de las condiciones de salud de la población ecuatoriana, sin embargo, se registran todavía tasas elevadas de mortalidad neonatal, infantil, niñez, materna y general, así como, deficiencias en infraestructura, equipamiento, recursos humanos y limitaciones presupuestarias.

Según un estudio efectuado por el Ministerio de Salud Pública, “desde el año 2004, no ha habido incremento de establecimientos de salud públicos, ya que el 74.4 % son privados y el 25.6 % son públicos. Hay que destacar que el incremento observado en el número de establecimientos de salud con internación obedece fundamentalmente al aumento de los hospitales del sector privado toda vez que a nivel del sector público se registran únicamente 2 nuevos establecimientos, siendo esta una de las razones por las cuales se propone el Aseguramiento Universal de la

Salud, que quiere articular un sistema nacional de aseguramiento interrelacionando a las Instituciones públicas y privadas; brindando atención a la población más vulnerable del país.”³

A pesar de ello, tanto el Ministerio de Salud Pública como el Consejo Nacional de Salud han reconocido esta situación de crisis y están comprometidos en llevar a delante el proceso de reforma del sector a nivel central y hacer lo necesario a fin de apoyar el proceso de transferencia de funciones a los gobiernos locales.

Existen leyes en las cuales se apoya la reforma del sector como:

- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud;
- Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia;
- Ley de Medicamentos Genéricos de Uso Humano,
- Programa Nacional de Nutrición y alimentación, y la
- Ley de Descentralización y participación social

En los últimos años nuestra ciudad ha tenido un crecimiento significativo del 5% de la población en todos los niveles, así mismo surge la satisfacción de sus necesidades en los diferentes ámbitos, lo que ha motivado contar con nuevas alternativas de solución privadas para mejorar la infraestructura de servicios, contratar personal capacitado e introducir innovaciones que permitan brindar un servicio completo, acorde a las expectativas y necesidades de los usuarios.

En este sentido es importante señalar, que los directivos de la Clínica Astudillo, han decidido ampliar sus instalaciones con un nuevo y moderno edificio, que prestará sus servicios desde el mes de enero de 2010, y que por la demanda existente de usuarios, se ha hecho necesario su ampliación con las características de exigencia, calidad y humanismo.

Con los servicios que ofrecerá la Clínica, el usuario satisfará sus necesidades y expectativas; en cuanto a la infraestructura, ésta se basa en una arquitectura moderna y cómoda. Además se brindará una atención personalizada con recurso

³ VITERI, Díaz. Situación de la salud en el Ecuador, en Observatorio de la Economía Latinoamericana, Número 77, 2007.

humano especializado, lo que permitirá atraer pacientes y brindarle un excelente servicio

FODA

Fortalezas

- Edificio ubicado en lugar de fácil acceso.
- Cuerpo médico de alto nivel.
- Compromiso de los médicos con su servicio.
- Continúa capacitación mediante jornadas y seminarios.
- Servicios de apoyo clínico y terapéutico.
- Los usuarios tienen plenamente identificadas los servicios que ofrece la Clínica.
- El personal conoce la Misión de la Clínica.
- Equipamiento con tecnología de punta para una eficiente atención.
- El presupuesto asignado está de acuerdo a las necesidades institucionales.
- Aplicación de avances médicos desarrollados por los especialistas que trabajan en la Institución.
- Buena promoción de los servicios que ofrece la Clínica.

Oportunidades

- Elevada demanda provincial y regional de servicios.
- Buena relación de esta casa de salud con otras Instituciones de salud.
- La Clínica está ubicada en un lugar estratégico.
- Creación de servicios por presencia de nuevos virus y enfermedades

Debilidades

- No se evalúa la calidad y producción de la Clínica.
- Disminución del presupuesto de la Clínica.
- Discrepancia administrativa.
- Atrasos constantes del persona

Amenazas

- Aumento explosivo del costo de los servicios.

- Establecimiento de costos de atención médica universales.
- Incremento del costo de equipos médicos.
- Creación no planificada de Casas de Salud privadas.

Organigrama

"Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa u organización. Representa las estructuras departamentales y los niveles jerárquicos del personal que labora dentro de una empresa"⁴

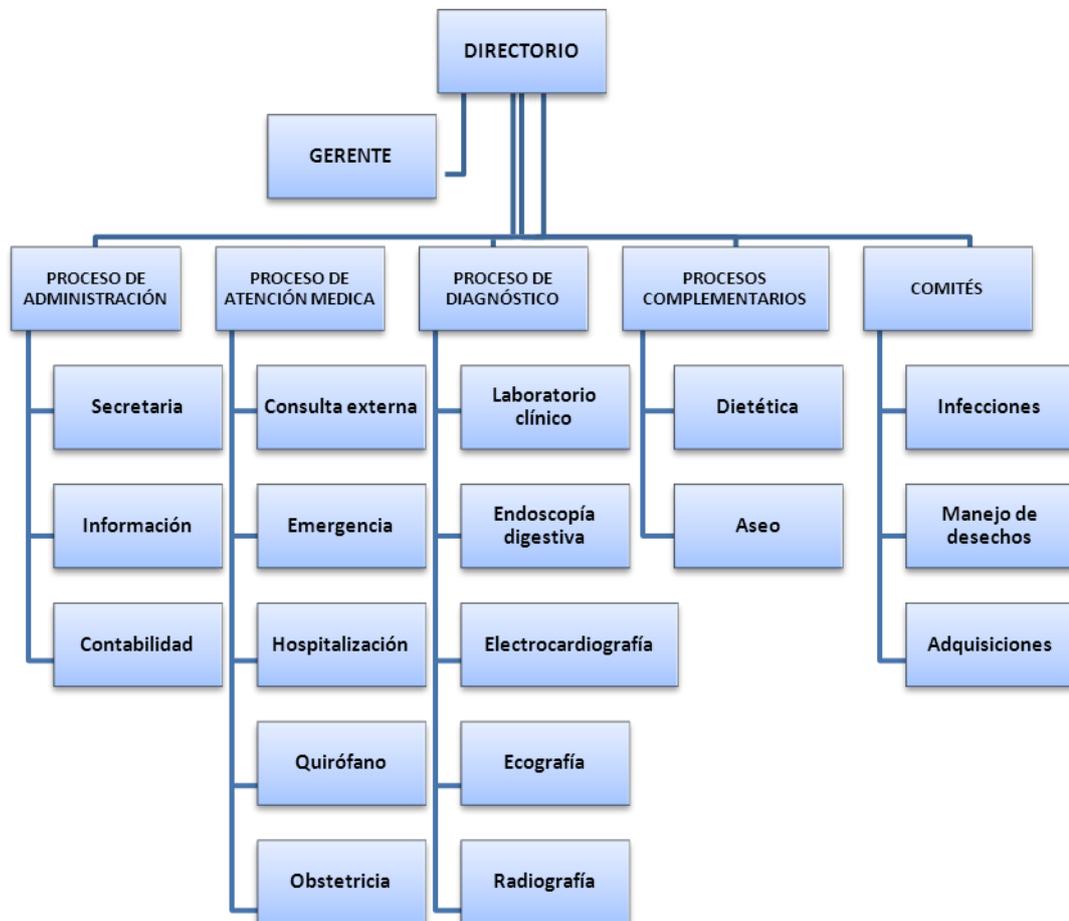


Gráfico Nro.01

Organigrama de la Clínica Astudillo

FUENTE: Clínica Astudillo/ Reglamento interno de organización funcional y normativa de procesos de la Clínica Astudillo

ELABORACIÓN: Clínica Astudillo

CAPÍTULO II
MARCO CONCEPTUAL

2.1 Definiciones

- **Clínica**

"Se llama clínica al hospital o al centro de salud donde el médico diagnostica y trata a personas con problemas de salud.

Tradicionalmente la clínica (del griego kliní: "lecho", "cama") es el diagnóstico realizado al pie de la cama del enfermo a través del relato de su sintomatología y de los signos obtenidos en la exploración física. El clínico es aquel médico que diagnostica y trata a sus pacientes. También se llama clínica al hospital o al centro de salud donde el médico diagnostica y trata a personas con problemas de salud. La historia clínica es donde se recogen todos los datos clínicos"⁵.

Desde el punto de vista personal considero que una clínica es un centro de salud en el cual un médico realiza un diagnóstico del paciente a fin de determinar si padece o no de alguna enfermedad y de ser necesario un proceso de sanación para dicha enfermedad en caso de padecerla.

- **Misión**

"La misión es el propósito general o razón de ser de la empresa u organización que enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de productos ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades"⁶.

"La misión es lo que debemos hacer en forma cotidiana para cumplir con la visión"⁷.
Personalmente considero que la misión es el enunciado que nos indica cuál es el objetivo para el cual fue creado una empresa, negocio o institución.

- **Visión**

"La visión define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.

⁵ Muniagurria AJ, Libman J. Semiología clínica (3 tomos). Argentina: Editorial Universidad Nacional de Rosario, Pág. 42, 43.

⁶ <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-concepto.htm>

⁷ GERRIT Burgwal y otro. PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA OPERATIVA. Aplicada a gobiernos locales

La visión de la empresa es la respuesta a la pregunta, ¿Qué queremos que sea la organización en los próximos años? "8

Considero que la visión es el enunciado que nos indica hacia dónde quiere llegar la empresa en un futuro.

- **Manual**

“Es un libro que se tiene a mano. Es un documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables”9.

Personalmente considero que un manual de funciones es un libro que confiere todas las actividades relacionadas con el funcionamiento y operación del área correspondiente.

Este manual documenta los conocimientos, experiencia y tecnología del área, para hacer frente a sus retos y funciones, con el propósito de cumplir adecuadamente con su misión.

El manual describe la organización formal para cada puesto de trabajo, el título del puesto, el código, las funciones, los requisitos mínimos y la experiencia.

- **Manual de Funciones**

“El Manual de organización y funciones es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.

El manual de funciones contiene esencialmente la estructura organizacional, comúnmente llamada Organigrama, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa.10

⁸ http://www.webandmacros.com/Mision_Vision_Valores_CMI.htm

⁹ CARLOS HERNÁNDEZ OROZCO, Análisis administrativo, técnicas y métodos, Costa Rica, 2007, página 135

¹⁰ <http://www.mitecnologico.com/Main/ManualDeFunciones>

Personalmente considero que el manual de funciones es un documento en el cual se detallan todas las funciones que debe realizar un empleado en su puesto de trabajo.

- **Manual de Procedimientos**

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

2.2 Manual de Funciones

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Objetivos de un manual de funciones

- “Facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.
- Servir de base en la calificación de méritos y la evaluación de puestos.
- Precisar las funciones encomendadas a cada cargo, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo evitando repetir instrucciones sobre lo que tiene que hacer el empleado.
- Sirve de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, ya que facilita su incorporación a las diferentes unidades.

- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos.

Ventajas de un manual de funciones

- Mayor facilidad en la toma de decisiones y en la ejecución de las mismas.
- No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad.
- Es claro y sencillo.
- Útil en toda organización.
- La disciplina es fácil de mantener¹¹.

Desventajas de un manual de funciones

- Los manuales no son en la práctica utilizados por el personal para el aprendizaje y guía de las tareas que deben realizar
- Los manuales se desactualizan rápidamente, lo que elimina de hecho todas sus ventajas potenciales¹².

Importancia del manual de funciones

El Manual de Funciones es importante dentro del ámbito empresarial y personal porque permite determinar las funciones para cada uno de los puestos de trabajo que forman parte una empresa, negocio o institución.

“Los manuales administrativos son importantes por cuanto representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución,

¹¹ <http://www.mitecnologico.com/Main/ManualDeFunciones> ¹¹

¹² <http://maryuriibarra.blogspot.com/2007/03/desventajas-de-los-manuales-de.html>

pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado”¹³.

2.2 Manual de Procedimientos

El Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

Requiere identificar y señalar quién?, cuando?, cómo?, donde?, para qué?, por qué? de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos.

Objetivos, Políticas y Componentes del Manual de Procedimientos

El desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad y responsabilidad para complementar los controles de la organización.

Una definición clara de las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización, esclareciendo todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida.

Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.

Un sistema de información para la dirección y para los diversos niveles ejecutivos basados en datos de registro y documento contable y diseñado para presentar un cuadro lo suficientemente informativo de las operaciones, así como para exponer con claridad, cada uno de los procedimientos.

La existencia de un mecanismo dentro de la estructura de la empresa, conocido como evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima

¹³ <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm>

protección posible contra errores, fraude y corrupción. La existencia del sistema presupuestario que establezca un procedimiento de control de las operaciones futuras, asegurando, de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros. La correcta disposición de los controles válidos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando la necesidad de controles superfluos así como la extensión de los necesarios.

Elementos esenciales para practicar auditorías, interventorías y en general evaluaciones internas e independientes o externas.

Conformación del Manual de procedimientos

A) Identificación

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guion o diagonal.

B) Índice o contenido

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

C) Prólogo y/o introducción

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

D) Objetivos de los procedimientos

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos. Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

E) Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos

Esfera de acción que cubren los procedimientos. Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en: procedimientos macro administrativos y procedimientos meso administrativos o sectoriales.

F) Responsables

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

G) Políticas o Normas de Operación

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.

- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

H) Concepto

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

I) Procedimiento

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación.

J) Formulario de Impresos.

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

K) Diagramas de Flujo.

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas

representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

L) Glosario de términos.

Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos

CAPÍTULO III

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE FUNCIONES

La Clínica Astudillo de Loja, es la encargada de brindar atención médica a los usuarios en las mejores condiciones posibles, para lo cual emite el siguiente “Manual de Funciones y Procedimientos de la Clínica San Pablo de Loja”.

El presente documento se formuló con el fin de proporcionar los elementos que normen la operación y función en la Unidad Médica, para la atención de la salud de la población en forma óptima.

La colaboración eficiente y oportuna del cuerpo médico y personal administrativo de la Clínica, en el cumplimiento de los lineamientos de este manual, se traducirá en el logro de los objetivos institucionales.

Clínica Astudillo de Loja	
ÍNDICE	
Dirección Ejecutiva: Junta General de Socios	23
Dirección Ejecutiva: Presidente	23
Dirección Ejecutiva: Gerente	24
Asesoría: Asesor Jurídico	24
Administrativo: Director de recursos humanos	25
Administrativo: Dirección Financiera	26
Administrativo: Contabilidad	27
Administrativo: Secretaria	27
Talento Humano: Laboratorista clínico	28
Talento Humano: Radiólogo	29
Talento Humano: Gineco- Obstetricia	29
Talento Humano: Pediatra	30
Talento Humano: Psicólogo Clínico	31
Talento Humano: Odontólogo	31
Talento Humano: Traumatólogo y Ortopedia	32
Talento Humano: Médico Cirujano	33
Talento Humano: Anestesiólogo	34
Talento Humano: Médico residente (Hospitalización)	35
Talento Humano: Médico residente (Quirófano)	36
Talento Humano: Enfermera	37
Servicios varios: Dietética	38
Servicios varios: Conserje	38

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 01
Unidad Orgánica:	Dirección Ejecutiva	
Cargo:	Junta General de Socios	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socios de la Clínica Astudillo. • Encontrarse en el goce de sus derechos como ciudadano • Aportar con el monto de sus obligaciones para con la Clínica Astudillo • Cumplir con los estatutos de la Clínica Astudillo 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Nombrar al presidente y gerente de la Clínica Astudillo • Autorizar al gerente de la Clínica Astudillo el otorgamiento de poderes de acuerdo a la ley • Elaborar el estatuto para la Clínica Astudillo. • Interpretar obligatoriamente el estatuto de la Clínica Astudillo • Resolver sobre el aumento o disminución de capital, cambio de domicilio, objeto social y demás reformas del estatuto de la Clínica Astudillo. • Las demás que contempla la ley y estos estatutos. 	

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 02
Unidad Orgánica:	Dirección Ejecutiva	
Cargo:	Presidente	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Encontrarse en el goce de sus derechos como ciudadano • Cumplir con los estatutos de la Clínica Astudillo • Tener experiencia en el puesto por el lapso de 3 años • Ser responsable, puntual y ser líder 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilar la marcha de la Clínica Astudillo • Convocar y presidir las sesiones de la Junta General de Socios y suscribir las actas • Velar por el cumplimiento de los objetivos de la Clínica Astudillo y por la aplicación de las políticas de la institución. • Reemplazar al gerente general por falta o ausencia temporal o definitiva • Las demás que señale la Ley y la Junta General de Socios. 	

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 03
Unidad Orgánica:	Dirección Ejecutiva	
Cargo:	Gerente	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Médico General, Administrador de empresas. • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en Gestión de Servicios de Salud, Salud pública y en Administración de Empresas. • Cursos de capacitación en el área administrativa • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento básico de programas de informática • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su profesión: 5 años. 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar, dirigir y controlar el proceso administrativo de la Clínica Astudillo • Actualizar el reglamento Interno de la Clínica Astudillo, • Elaborar reglamentos, normas y procesos para los integrantes de la Clínica Astudillo. • Cumplir y hacer cumplir los reglamentos y normas de los procesos establecidos en la Clínica Astudillo. • Organizar, integrar y presidir el Consejo Técnico y Comités que se crearen dentro de la Clínica Astudillo. • Elaborar y ejecutar el presupuesto anual de la Clínica Astudillo. • Realizar un control sobre los estados contables y financieros de la Clínica Astudillo. • Promover la investigación científica de la Clínica Astudillo • Realizar auditorías médicas, administrativas o contables cuando el caso lo requiera. • Contratar el personal necesario para el desarrollo de todos los procesos de la Clínica Astudillo. • Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de todo el personal que labora en los diferentes procesos • Mantener informado al directorio sobre los estados financieros y contables de la Clínica Astudillo. • Informar al directorio, sobre las necesidades de equipos médicos, recursos humanos o mantenimiento del edificio. • Representar legalmente a la Clínica Astudillo. 	

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 04
Unidad Orgánica:	Asesoría	
Cargo:	Asesor Jurídico	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Abogado de los Tribunales del a República del Ecuador • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en alguna rama del derecho • Cursos de capacitación en el área jurídica 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento básico de programas de informática • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su profesión: 5 años.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar en el ámbito legal a los niveles directivos, ejecutivos y operativos de la Clínica Astudillo. • Defender a la Clínica Astudillo en caso de demandas. • Patrocinar a la Clínica Astudillo en asuntos civiles, laborales, económicos y otros. • Formular y/o revisar convenios, contratos, minutas relacionados a la Clínica Astudillo e informar sobre sus incidencias. • Intervenir en los reclamos tributarios de la Clínica Astudillo. • Intervenir en las reformas los estatutos de la Clínica Astudillo y gestionar su legalización. • Mantener actualizadas todas las leyes, normas, reglamentos y más disposiciones legales de interés para la Clínica Astudillo. • Aplicar las Leyes, Normas, procedimientos, inherentes al Sector Eléctrico, • Ley de Compañías, Leyes Laborales, Contrato Colectivo, a fin de sustentar todas las acciones pertinentes. • Asesorar en el campo jurídico a través de la emisión de informes, contratos, convenios, reglamentos y otros instrumentos de carácter legal, así como ejercer patrimonio de la Clínica Astudillo en los juicios planteados por la Clínica Astudillo o en contra de ella (como actor y demandado).

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 05
Unidad Orgánica:	Administrativo	
Cargo:	Director de recursos humanos	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Ingeniero Comercial o Ingeniero en Administración de Empresas • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en Administración de Recursos Humanos • Cursos de capacitación en Recursos Humanos • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento básico de programas de informática • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su profesión: 3 años. 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Formular los objetivos y las políticas de personal; sujetarlas a la discusión con los Socios; obtener su aprobación de la Dirección General y cuidar de que se implanten. • Vigilar, con la ayuda de los jefes departamentales, que las políticas y normas de la Clínica Astudillo, en material de personal, se lleva a cabo. • Asesorar y auxiliar a todos los que dirigen el trabajo de otros, a ser mejores administradores de personal. • Informarse, e informar a su vez adecuadamente a todos los jefes departamentales de todo lo que afecte a las relaciones entre el personal que labora dentro de la Clínica Astudillo. • Dirigir, coordinar y controlar la aplicación de los subsistemas de personal tales como el rendimiento, selección, contratación, remuneraciones, desarrollo, promoción, compensación y capacitación, a fin de mantener y desarrollar al recurso humano 	

	<p>que labora dentro de la Clínica Astudillo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar el sistema de remuneraciones, de acuerdo al Código del Trabajo. • Registrar, procesar y emitir roles de pago del personal que labora dentro de la Clínica Astudillo. • Dirigir la elaboración del programa de capacitación, del calendario anual de vacaciones y supervisar su cumplimiento. • Cumplir y hacer cumplir las disposiciones constantes en las leyes laborales, reglamento interno y más normas y disposiciones establecidas por la Clínica Astudillo.
--	---

	<h2>Manual de Funciones</h2>	Pág.
		Código: 06
Unidad Orgánica:	Administrativo	
Cargo:	Dirección financiera	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Ingeniero en Administración y Finanzas • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en Administración y Finanzas • Cursos de capacitación en el área administrativa-financiera • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento básico de programas de informática • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su profesión: 3 años. 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con todas las áreas de la Clínica Astudillo, sus requerimientos a fin de preparar la proforma presupuestaria anual. • Velar por la correcta utilización de los recursos financieros y materiales de la Clínica Astudillo. • Supervisar a inicios de cada mes el flujo de caja estimado con prioridades de mayor a menor urgencia según el monto y elaborar el flujo de caja liquidado del mes anterior. • Controlar facturas y autorizaciones de pago que llegan de todas las áreas para su contabilización. • Elaborar, aplicar y actualizar reglamentos, instructivos, normas y procedimientos de trabajo. • Supervisar la Contabilidad previa clasificación de las partidas según el Sistema de Cuentas. • Supervisar y aprobar las ordenes de pagos emitidos en Tesorería con sus respectivos comprobantes de soporte y retención del SRI. • Elaborar las notas de los Estados Financieros previo a su aprobación por el Directorio y Junta de Accionistas. • Supervisar los balances financieros mensuales y anuales de la Clínica Astudillo. • Cumplir y hacer cumplir las recomendaciones de Auditoría Interna, Auditoría Externa, Contraloría General del Estado. • Supervisar los registros y existencias de bodega. 	

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 7
Unidad Orgánica:	Administrativo	
Cargo:	Contabilidad	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Doctor o Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A. • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en Contabilidad • Cursos de capacitación en el área contable • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento básico de programas de informática • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su profesión: 3 años. 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizada la contabilidad de la Clínica Astudillo de conformidad con las políticas, normas técnicas y principios de contabilidad generalmente aceptados. • Legalizar y revisar los balances de Comprobación mensual y los Estados Financieros de la Clínica Astudillo. • Revisar la Legalidad, veracidad, propiedad, y conformidad de la documentación de soporte. • Revisar y aprobar la codificación y aplicación contable de los asientos de Diarios, Órdenes de Pago, y documentación de soporte de la Clínica Astudillo. • Intervenir en la toma física de inventarios y arqueos de caja. • Coordinar la organización, custodia y mantenimiento actualizado del archivo de la documentación sustentadora de los registros contables. • Presentar informes de las actividades realizadas. • Elaboración y presentación de informes para entes superiores internos y externos. • 	

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 08
Unidad Orgánica:	Administrativo	
Cargo:	Secretaria	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe • Cursos de capacitación en secretariado y taquigrafía. • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento básico de programas de informática 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • . Receptar, elaborar y despachar la documentación técnica/administrativa interna y externa, así como mantener el archivo general, manejo del archivo del Directorio y Junta General a fin de ordenar la información y redactar documentos para la • Gestión de la gerencia general y demás órganos de dirección. • Atención telefónica permanente a fin de filtrar las comunicaciones 	

	<p>para gerencia de la Clínica Astudillo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción, elaboración y envío de documentos internos y externos de acuerdo a la sumilla de gerencia a fin de organizar y tramitar la información de la Clínica Astudillo. <ul style="list-style-type: none"> • Realizar labores de secretaría en las sesiones la Junta Directiva de la Clínica Astudillo. • Preparar los expedientes documentados relacionados con los puntos a tratarse en las sesiones de los socios de la Clínica Astudillo • Redacción y mecanografiado de las actas, resolución del Directorio de la Clínica Astudillo y conferir copias certificadas de las mismas. • Redactar oficios, memorandos, actas, informes, convenios, contratos y otros documentos similares. • Control del archivo general y del mismo, del Directorio y Juntas Generales a fin de mantener la información ordenada y organizada de acuerdo a necesidades de la Clínica Astudillo • Asistir a la gerencia general en las sesiones de directorio y junta general de Accionistas de la Clínica Astudillo. • Organizar la agenda de la gerencia general a fin de optimizar el tiempo • Organizar y administrar el archivo general de la empresa. • Manejar la información en un computador para el cumplimiento de sus funciones. • Atender al público en forma personal o telefónicamente y concertar citas médicas, llevando el registro correspondiente. • Emitir las historias clínicas iniciales a los pacientes de la Clínica Astudillo. • Emitir tickets de citas a los pacientes de la Clínica Astudillo • Entrega de historias clínicas a la enfermera de turno
--	---

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 9
Unidad Orgánica:	Talento Humano	
Cargo:	Laboratorista Clínico	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Licenciada en Laboratorio Clínico • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en Laboratorio Clínico • Cursos de capacitación por un mínimo de 100 horas en su rama • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento básico de programas de informática • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su profesión: 3 años. 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los objetivos, metas y procesos-programas del Departamento e implementar mecanismos de registro, análisis y reporte de las actividades que se desarrollan dentro del laboratorio clínico de la Clínica Astudillo , con el fin de integrar informes para la toma de decisiones, así como proporcionar información para la elaboración del Programa-presupuesto. • Supervisar los equipos, materiales y reactivos de las diversas áreas (administrativa, hematología, coagulación química sanguínea, inmunología, citometría de flujo, líquidos orgánicos, eosinófilos, uroanálisis, parasitología, urgencias y consulta externa). • Realizar los estudios de laboratorio solicitados por las diferentes 	

	<p>áreas de la Clínica Astudillo y, supervisar que sean realizados y reportados en forma adecuada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar y participar en los Programas de Enseñanza e Investigaciones que realiza la Clínica Astudillo.
--	--

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 10
Unidad Orgánica:	Talento Humano	
Cargo:	Radiólogo	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Tecnólogo Radiólogo • Cursos de capacitación por un mínimo de 200 horas en su rama • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento básico de programas de informática • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su profesión: 5 años. 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de placas radiográficas para lo cual toda función se centra en la operación de un equipo de RX por tanto quien lo usa debe ser altamente calificado y especializado de manera que desarrolle el trabajo en forma óptima. • Revelar de las placas radiográficas • Realizar un informe médico radiólogo sobre los resultados de Rayos X • Entregar los resultados al paciente 	

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 11
Unidad Orgánica:	Talento Humano	
Cargo:	Gineco Obstetricia	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Obstetrix titulada • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en Gestión de Servicios de Salud, Salud pública o equivalentes. • Cursos de capacitación con una duración mínima de 200 horas en el área de la Gineco-Obstetricia • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento básico de programas de informática • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su profesión: 5 años. • Tiempo mínimo de experiencia en la conducción de actividades técnico- administrativas: 3 años 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer su profesión brindando apoyo en la consulta médica pre-concepcional, concepcional y post-concepcional y de atención integral de la mujer adolescente y adulta, tanto en consulta externa, emergencia y hospitalización. • Registrar obligatoriamente sus actividades en la historia clínica, en referencia al manejo de la gestante a fin de velar 	

	<p>por el cumplimiento de las norma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examina, monitorea, evaluar y conducir el proceso del trabajo de parto en el ámbito de su competencia. • Emitir certificados de nacimiento. • Participa en la atención del puerperio inmediato. • Realizar consejería preventiva promocional y de recuperación en el campo de la salud, teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad. • Participar en la educación de la detección precoz de cáncer de cuello uterino y mamario y de enfermedades de transmisión sexual.
--	---

	<h2>Manual de Funciones</h2>	Pág.
		Código: 12
Unidad Orgánica:	Talento Humano	
Cargo:	Pediatra	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Título de Médico Cirujano, con especialidad en Pediatría • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en Gestión de Servicios de Salud, Salud pública o equivalentes. • Cursos de capacitación con una duración mínima de 200 horas en el área de Pediatría • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento de programas de informática básica. • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su especialidad: 5 años. • Tiempo mínimo de experiencia en la conducción de actividades técnico- administrativas: 3 años. 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención integral de salud al niño y al adolescente, sano o enfermo, de 29 días a 13 años de edad, en los diferentes Sectores de la Clínica Astudillo: Consultorios Externos, Emergencia, Hospitalización y cirugía. • Cumplir con el horario de trabajo asignado para su desempeño profesional • Elaborar la historia clínica de los pacientes hospitalizados o vigilar que esté correctamente elaborada por el Residente o Interno. • Realizar la visita médica a los pacientes que se encuentren en observación en Emergencia y a los hospitalizados en el Servicio. • Registrar las atenciones que realiza, en los documentos que corresponden a cada Sector de Trabajo: • -Consulta Externa: Historia Clínica, Formularios de Seguros. • Emergencia: Formularios de atención, Historia Clínica de Emergencia. • Hospitalización: Historia Clínica, Receta Médica Única, Ordenes de Exámenes Auxiliares, Epicrisis, Registros Estadísticos, Interconsultas e Informes Médicos. • Informar diariamente al paciente y a sus padres sobre el estado de salud del paciente. • Coordinar con otros especialistas que participen en la atención de niños y adolescentes. • Velar por la conservación y el mantenimiento de las 	

	<p>instalaciones, equipos, mobiliario e infraestructura del Servicio, aplicando medidas de protección y seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaborar en la educación sanitaria colectiva o de grupo • Supervisar la labor de Residentes e Internos de la Clínica Astudillo y en el proceso de evaluación. • Desarrollar actividades de promoción y prevención integral de salud con los pacientes de la Clínica Astudillo, participando en las diferentes estrategias sanitarias. • Informar regularmente al Jefe inmediato superior sobre las ocurrencias en el Servicio.
--	---

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 13
Unidad Orgánica:	Talento Humano	
Cargo:	Psicólogo Clínico	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Título de Psicólogo Clínico • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en Gestión de Servicios de Salud, Salud pública o equivalentes. • Cursos de capacitación con una duración mínima de 200 horas en el área de la psicología clínica • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento de programas de informática básica. • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su especialidad: 5 años. 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un Diagnóstico clínico del paciente que acude a hacerse atender con la Psicóloga Clínica en la Clínica Astudillo de la ciudad de Loja. • Orientar y aconsejar al paciente de la Clínica Astudillo. • Brindar al paciente de la Clínica Astudillo un tratamiento adecuado en base a los problemas psicológicos que tenga el paciente (terapias y psicoterapias) • Realizar tratamientos relacionados a problemas psicosomáticos, problemas sexuales, problemas de estimulación precoz, y/o problemas de aprendizaje. • Realizar una evaluación sobre el tratamiento o rehabilitación del paciente que acude al departamento de psicología clínica de la Clínica Astudillo. 	

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 14
Unidad Orgánica:	Talento Humano	
Cargo:	Odontólogo	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Título de Odontología • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en Gestión de Servicios de Salud, Salud pública o equivalentes. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de capacitación con una duración mínima de 200 horas en el área de la odontología • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento de programas de informática básica. • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su especialidad: 5 años.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar fluoruros tópicos en sus distintas formas a los pacientes que acuden a hacerse atender en el departamento de odontología de la Clínica Astudillo. • Colocar y retirar hilos retractores a los pacientes de la clínica. • Realizar calzas dentales a los pacientes que acuden a la Clínica Astudillo de la ciudad de Loja. • Colocar selladores de fisuras con técnicas no invasivas a los pacientes de la clínica. • Realizar el pulido de obturaciones eliminando los eventuales excesos en las mismas. • Colocar y retirar el dique de goma. • Eliminar cálculos y tinciones dentales y realizar pulidos dentales.

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 15
Unidad Orgánica:	Talento Humano	
Cargo:	Traumatólogo y Ortopedia	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Médico Traumatólogo • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en Gestión de Servicios de Salud, Salud pública o equivalentes. • Cursos de capacitación con una duración mínima de 200 horas en el área de la odontología • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento de programas de informática básica. • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su especialidad: 6 años. 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el expediente clínico del paciente que acude a la Clínica Astudillo con problemas de traumatología u ortopedia. • Realizar estudios de laboratorio y/o gabinete necesarios para completar el diagnóstico y si el caso lo amerita, realizar toma de biopsia en caso necesario. • Informar al paciente, familiares y/o responsable de los padecimientos que presente, proponer y explicarla mejor opción de tratamiento, pronóstico, posibles complicaciones y secuelas de éste. • Solicitar firma del paciente y familiares de autorización para realizar el manejo quirúrgico (en caso de ser necesario una cirugía) por medio de las hojas de consentimiento informado que se manejan en el Hospital. • Realizar paso de visita diario a pacientes hospitalizados en la clínica Astudillo para valorar su evolución. • Solicitar y realizar interconsultas a otras especialidades de manera oportuna de acuerdo a los requerimientos del paciente, con apego al procedimiento correspondiente. • Llenar hoja de egreso del paciente y señalar el motivo e indicaciones a seguir. • Otorgar consulta a pacientes de 1ª vez y Subsecuentes en la 	

	<p>Consulta Externa con calidad y calidez.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaborar a clases a residentes de la especialidad para instruirlos en su aprendizaje. • Intervenir en Peritajes médicos legales en coordinación con la unidad Jurídica. • Evaluar a los pacientes hospitalizados en algún otro servicio del hospital y que ameritan valoración • Coordinar diplomados de Rodilla y Artroscopia por 1 año. • Observar y hacer acatar las normas del Reglamento Interno de Quirófanos Central y Periféricos de la Clínica Astudillo
--	---

	<h2>Manual de Funciones</h2>	Pág.
		Código: 16
Unidad Orgánica:	Talento Humano	
Cargo:	Médico Cirujano	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Título de Médico Cirujano • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en Gestión de Servicios de Salud, Salud pública o equivalentes. • Cursos de capacitación con una duración mínima de 200 horas en el área de la salud humana específicamente en el área de la cirugía • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento de programas de informática básica. • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su especialidad: 5 años. 	
Funciones:	<p>En los casos en que como resultado del proceso de atención médica, se determine la necesidad de una intervención quirúrgica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cirujano acude a recibir al paciente y se presentan con él por nombre, apellidos y cargo, le preguntan su nombre y verifican que corresponda y le informan que practicarán la cirugía. • <i>Para la cirugía, El Cirujano:</i> <ol style="list-style-type: none"> a).-Verifica que se cuente con los estudios previos necesarios y el material quirúrgico requerido. b).-Indica y verifica la aplicación de las medidas de seguridad del paciente. Especialmente en los casos en que la cirugía pueda ser practicada en cualquiera de los dos lados del cuerpo, revisa el expediente clínico y se cerciora que el lado a operar está debidamente identificado y preferentemente con marca de tinta en la piel. c).-En caso de que se espere un sangrado mayor de 500 m..., verifica que la sangre requerida esté disponible y que corresponda al paciente, cotejando con el expediente clínico y la pulsera de identificación. d).-Si se indicó antibiótico profiláctico, verificar que se hubiera administrado dentro de los 60 minutos previos. e).-Realiza un lavado pre quirúrgico escrupuloso de manos conforme a la normatividad vigente. f).-Coloca la vestimenta quirúrgica, con especial atención a evitar la contaminación. • El cirujano realiza el procedimiento quirúrgico, conforme a los conocimientos, habilidades y normatividad vigentes, privilegiando el beneficio, la calidad de la atención y la seguridad del paciente. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Próximo a la conclusión de la cirugía, el cirujano indica el conteo de instrumental, material quirúrgico y gasas. • El personal de enfermería verifica la cuenta completa del instrumental, material quirúrgico y gasas, lo informa al cirujano y lo registra en el expediente clínico, así como las incidencias durante el proceso quirúrgico. • El cirujano no da por concluida la cirugía hasta que la cuenta de material e instrumental estén completas y registradas como completas en el expediente clínico.
--	--

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 17
Unidad Orgánica:	Talento Humano	
Cargo:	Anestesiólogo	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Médico Anestesiólogo • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en Gestión de Servicios de Salud, Salud pública o equivalentes relacionados a Anestesiología • Cursos de capacitación con una duración mínima de 200 horas en el área de la salud humana específicamente en el área de la cirugía • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento de programas de informática básica. • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su especialidad: 5 años. 	
Funciones:	<p>El anestesiólogo acude a recibir al paciente y se presentan con él por nombre, apellidos y cargo, le preguntan su nombre y verifican que corresponda y le informa que le pondrá la anestesia y para ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica que el paciente cuente con valoración pre anestésico y que esté registrada en el expediente clínico. • Verifica que los equipos de anestesia y oximetría funcionen correctamente y que los gases requeridos para la cirugía estén debidamente conectados incluyendo: anestésicos, oxígeno y aire a presión, así como la aspiración, etc. • Verifica nuevamente que el nombre del paciente corresponda con el registrado en el programa quirúrgico, en la pulsera de identificación y con el expediente clínico. • Aplica las medidas de seguridad del paciente de su competencia. • Verifica que la cirugía que se realizará y el cirujano que la llevará a cabo, correspondan con los que se encuentran en el programa quirúrgico y con los que están registrados en el expediente clínico. • Se lava las manos antes de otorgar la atención. • Inicia el procedimiento anestésico. • El anestesiólogo procede a la reversión anestésica y no se ausenta de la presencia del paciente hasta la reversión completa y segura, con estabilidad de signos vitales y nivel de conciencia normal. • Registra el procedimiento anestésico en el expediente clínico, conforme a la normatividad vigente. • Entrega personalmente al paciente a la enfermera de 	

	recuperación con instrucciones y prescripción por escrito en el expediente clínico.
--	---

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 18
Unidad Orgánica:	Talento Humano	
Cargo:	Médico Residente (Hospitalización)	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Título de Médico General • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en Gestión de Servicios de Salud, Salud pública o equivalentes. • Cursos de capacitación con una duración mínima de 100 horas en el área de la salud humana • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento de programas de informática básica. • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su especialidad: 4 años. 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El médico del área de hospitalización responsable del paciente o que se encuentre de guardia según el caso, se hace cargo de la atención del paciente, a través de las siguientes funciones: • Acude a la cama donde se encuentra hospitalizado el paciente de ingreso reciente, se presenta con él por nombre y apellido y le informa si es el médico de guardia o su médico tratante según el caso. • Verifica que cuenta con expediente clínico. • Pregunta su nombre al paciente de la Clínica Astudillo y verifica que corresponda con el registrado en la pulsera de identificación, en la tarjeta de identificación de la cabecera de la cama y con el expediente clínico. • Verifica que la tarjeta de identificación a la cabecera de la cama se encuentre en su lugar y que contenga nombre, apellido, forma como le agrada al paciente que se dirijan a él, número de afiliación en su caso, edad y género, grupo y Rh y alergias graves conocidas. • Indica y verifica la aplicación de las medidas de seguridad del paciente de la Clínica Astudillo • Se lava las manos antes de otorgar la atención. • Otorga la atención médica de su competencia y realiza los registros correspondientes en el expediente clínico, conforme a la normatividad vigente y verifica que todos los registros sean completos conforme a la Norma Oficial Mexicana. • Indica los procedimientos diagnósticos y terapéuticos o quirúrgicos que se requieran y verifica que éstos se realicen. • Una vez realizados los procedimientos diagnósticos o terapéuticos, el médico de hospitalización recibe al paciente de la Clínica Astudillo y los informes de los procedimientos realizados, verificando que correspondan al paciente, conforme a pulsera de identificación y documentos del expediente clínico. Analiza los resultados y determina la conducta a seguir. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Decide la permanencia del paciente de la Clínica Astudillo en hospitalización, para continuar con el programa de estudio y tratamiento, solicita ínter consulta a cirugía o elabora solicitud de programación de intervención quirúrgica al quirófano o determina el egreso del paciente. • El cirujano en hospitalización evalúa al paciente del que se le solicitó ínter consulta y acepta o no la indicación de cirugía y en su caso, programa su realización de común acuerdo con el médico tratante, el paciente y su familia. En su caso solicita el consentimiento informado. • Especialmente en los casos en que la cirugía pueda ser practicada en ambos lados del cuerpo, registra el lado correcto por operar, indicado en el expediente clínico, en su diagnóstico y en la solicitud de programación quirúrgica y preferentemente con marca de tinta en la piel. • Indica en la hoja de órdenes médicas: cuidados generales del paciente, medidas de seguridad y prescribe medicamentos, conforme a la normatividad vigente. • Previene, identifica e informa a las instancias correspondientes, sobre las infecciones hospitalarias ocurridas en los pacientes a su cargo.
--	---

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 19
Unidad Orgánica:	Talento Humano	
Cargo:	Médico Residente (Quirófano)	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Título de Médico General • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en Gestión de Servicios de Salud, Salud pública o equivalentes. • Cursos de capacitación con una duración mínima de 100 horas en el área de la salud humana • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento de programas de informática básica. • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su especialidad: 3 años. 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • 1.- Solicita al quirófano la asignación de tiempo quirúrgico: <ul style="list-style-type: none"> • a).-En casos de urgencia, se solicita la disponibilidad de una sala de operaciones, de inmediato o a la mayor brevedad posible. • b).-En casos que requieran cirugía programada, se hace la solicitud correspondiente para su programación en las fechas que mejor convengan al médico y al paciente. • c).- Conforme al horario y a la fecha programada, se solicita el traslado del paciente al área de quirófano. • 2.-El personal de recepción del quirófano recibe al paciente, le pregunta su nombre, verifica que corresponda con el registrado en el programa quirúrgico, en la pulsera de identificación y en el expediente clínico y solicita su traslado a la sala de operaciones correspondiente. • 3.-El personal de enfermería de la sala de operaciones: <ul style="list-style-type: none"> • a).-Acude a recibir al paciente y se presenta con él por 	

	<p>nombre y apellidos y le informa que es la enfermera que estará a cargo de él en la sala de operaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • b).-Le pregunta su nombre y verifica que corresponda con el registrado en el expediente clínico, en la pulsera de identificación y en el programa de cirugía de la sala de operaciones. • c).-Aplica las medidas de seguridad del paciente. • d).-Se lava las manos antes de iniciar los procedimientos de enfermería para la atención del paciente. • e).-Verifica que la cirugía registrada en el programa, corresponda con la que se indica en el expediente clínico, así como con el cirujano que está registrado para llevarla a cabo. • f).-Verifica que se cuente con el instrumental y con el material requerido para la cirugía y que éstos se encuentren debidamente esterilizados. Se cerciora de que los testigos de esterilización estén presentes y acrediten la esterilidad del material e instrumental. • g).-Es responsable de verificar que se haya cumplido con los procedimientos para garantizar la esterilidad de la sala de operaciones y del aire que se inyecta al quirófano, en cuanto a la realización de cultivos periódicos y cambio de filtros absolutos de los ductos de aire acondicionado. • h).-Es responsable de verificar que no se encuentren frascos de medicamentos abiertos previamente, para ser utilizados. • i).-Informa al cirujano y al anestesiólogo de la presencia del paciente y que todo está correctamente dispuesto para iniciar la cirugía por escrito en el expediente clínico.
--	---

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 20
Unidad Orgánica:	Talento Humano	
Cargo:	Enfermera	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Licenciada en Enfermería • Cursos de capacitación por un mínimo de 200 horas en su rama • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento básico de programas de informática • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su profesión: 5 años. 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir al paciente valorando si necesita ayuda, en silla, cama o camilla. • Indicarle que informe sus datos en secretaría de la Clínica Astudillo • Recibir ambulancias • Mantener el orden • Entregar historias clínicas y hojas estadístico-clínicas a la enfermera que tomará el nuevo turno. • Traslado de pacientes a pruebas diagnósticas, Rx, ecografías, etc. • Ingresar a pacientes al área de hospitalización con la historia clínica 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse al paciente e informarle donde lo lleva ayudándole a él y a sus familiares a conocer el entorno del hospital, horarios de visitas, sala de espera, etc. • Vigila y cuida que los accesos a emergencias de la Clínica Astudillo estén libres de choches para que exista una adecuada gestión de colas y esperas, usando signos claros asegurando un fácil acceso.
--	---

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 21
Unidad Orgánica:	Servicios varios	
Cargo:	Conserje	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Bachiller • Deseable: Cursos de Relaciones Humanas • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su profesión: 1 año. 	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilancia y control de las personas que ingresen a la Clínica Astudillo, velando porque no se perturbe el orden del mismo, ni el sosiego y seguridad de los que se encuentran dentro de ella. • Apertura puntual y cierre de los portales y accesos. • Se hará cargo de la recepción y entrega de correspondencia y documentos que reciba para el personal o administración de la Clínica Astudillo. • Se ocupara del encendido, apagado y mantenimiento de los servicios de calefacción y agua caliente central, salvo que la Clínica Astudillo los tenga contratados con un tercero. • Cuidara de las entradas de energía eléctrica, así como de la conducción general de agua, bajantes y sumideros receptores de aguas fluviales en las terrazas, azoteas, patios, etc., de acceso por servicios comunales y que no entrañen peligrosidad. Recepción de alarmas producidas durante el servicio. • Sustitución de bombillas y fluorescentes y todo tipo de equipamiento que no necesite reparación técnica por personal cualificado Engrase y mantenimiento, (a escala primer escalón) de las puerta automáticas de acceso de vehículos, sin costo alguno para la parte contratante. • Tendrá la obligación del traslado de los cubos colectivos de basura en estado de llenos de la Clínica Astudillo hasta el lugar destinado por las ordenanzas municipales para su retirada por sus servicios. 	

	Manual de Funciones	Pág.
		Código: 22
Unidad Orgánica:	Servicios varios	
Cargo:	Dietética	
Requisitos Mínimos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Mínima exigible: Licenciada en Nutrición • Deseable: Maestría, Especialidad y/o Doctorado en Nutrición. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de capacitación en Nutrición y Alimentos • Conocimiento del idioma inglés en nivel básico. • Conocimiento básico de programas de informática • Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su profesión: 3 años.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar y hacer de contralor de las formas de preparación y elaboración de regimenes alimentarios tanto para el personal que labora dentro de la Clínica Astudillo como para los pacientes de la clínica. • Actuar como agente de divulgación de conocimientos higiénicos-dietéticos relacionados con la alimentación para personal y pacientes de la Clínica Astudillo. • Participar en la definición de políticas, planes y programas de nutrición para la Clínica Astudillo • Determinar la calidad nutricional de alimentos y productos alimenticios

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

De acuerdo al reglamento de establecimiento de Salud Privados y bajo los principios de la división de Trabajo, la “Clínica Astudillo” se conforma el organigrama funcional bajo el principio de horizontalidad, por lo que se organiza de la siguiente manera:



Gráfico Nro.02

Distribución Organizativa de la Clínica Astudillo

FUENTE: Clínica Astudillo

ELABORADO: Roberto Fárez

Los horarios se establecerán de acuerdo a las necesidades de la Clínica y de los pacientes, tomando en consideración las leyes laborales vigentes, y serán revisados constantemente en busca de una atención de calidad para nuestros Pacientes.

a) Proceso administrativo

Servicio	Días	Am	Pm
Secretaría	de lunes a viernes	7H00- 13H00	13H00-20H00
	sábados y domingos	8H00- 13H00	Llamada
Facturación	de lunes a viernes	7H00-13H00	13H00- 8H00
	sábados y domingos	8H00- 13H00	Llamada
Contabilidad	de lunes a viernes	11H00- 12H00	

Fuente: Clínica Astudillo

b) Proceso de atención Médica

b.1. Consulta Externa

MÉDICO	ESPECIALIDAD	DÍA	AM	PM
Dr. Rowland Astudillo	Cirujano	Lun- Mier-Viernes Martes y jueves Sábado y domingo	10H00-12H00 11H00-13H00 9H00-13H00	14H00-15H00 7H00-9H00 17H00-9H00
Dr. Daniel Astudillo	Cirujano	Lun- Mier-Viernes Martes y jueves Sábado y domingo	10H00-12H00 11H00- 13H00 9H00-13H00	14H00-15H00 19H00-21H00 17H00-21H00
Dra. Luiza Astudillo	Nutriologa	Lun- Mier-Viernes Martes y jueves Sábado y domingo	10H00-12H00 11H00-13H00 9H00-13H00	14H00-15H00 19H00-21H00 17H00-21H00
Dr. Jaime Ponce	Terapia del Dolor	Lun- Mier-Viernes Martes y jueves Sábado y domingo	10H00-12H00 11H00-13H00 9H00-13H00	14H00-15H00 19H00-21H00 17H00-21H00
Dr. José M. Sánchez	Gineco Obstetra	Lun- Mier-Viernes Martes y jueves Sábado y domingo	10H00-12H00 11H00-13H00 9H00-13H00	14H00-15H00 19H00-21H00 17H00-21H00
Dra. Maritza Pacheco	Gineco Obstetra	Lun- Mier-Viernes Martes y jueves Sábado y domingo	10H00-12H00 11H00-13H00 9H00-13H00	14H00-15H00 19H00-21H00 17H00-21H00
Dra. Jeny Cruz	Pediatra	Lun- Mier-Viernes Martes y jueves Sábado y domingo	10H00-12H00 11H00-13H00 9H00-13H00	14H00-15H00 19H00-21H00 17H00-21H00
Dr. Angel Mena	Médico Internista	Lun- Mier-Viernes Martes y jueves Sábado y domingo	10H00-12H00 11H00-13H00 9H00-13H00	14H00-15H00 19H00-21H00 17H00-21H00
Dr. Yorky Sánchez	Psicólogo Clínico	Lun- Mier-Viernes Martes y jueves Sábado y domingo	10H00-12H00 11H00-13H00 9H00-13H00	14H00-15H00 19H00-21H00 17H00-21H00

Fuente: Clínica Astudillo

b.2. Emergencias

Las emergencias serán atendidas las 24 horas del día, todos los días de la semana, incluyendo días festivos, para lo cual todos los Médicos que laboran en la Clínica Astudillo, acudirán al llamado de emergencia de acuerdo al horario establecido, tomando en consideración el número de médicos y la especialidad.

b.3. Hospitalización

Los médicos especialistas en cada área, brindará atención médica a sus pacientes de acuerdo al horario establecidos, y de acuerdo a la necesidad de cada paciente.

b.4. Quirófano

Las cirugías programadas y de emergencia, se realizarán de acuerdo a la disponibilidad de quirófano y se ajustará a la necesidad de cada paciente.

c) Proceso De Diagnóstico

PROCESO	AM	PM	EMERGENCIAS
Laboratorio Clínico	7H00 – 12H00		Si
Endoscopía digestiva	7H00-8H00	12H00-13H00	Si
Imagen	10H00-11H00	14H00-16H00	Si
Electrocardiografía	7H00- 12H00	14H00- 17H00	Si

Fuente: Clínica Astudillo

d) Procesos Complementarios

PROCESO	AM	PM	FERIADOS
DIETETICA	7H00-12H00	12H00- 16H00	Permanente
Aseo	7H00-12H00	12H00- 16H00	Permanente
Varios servicios	Llamada	Llamada	Llamada

Fuente: Clínica Astudillo

e) Comité de:

e.1. Infecciones: reuniones trimestrales y cuando se requiera

e.2. Adquisiciones: reuniones mensuales y cuando se requiera

e.3. Manejo De Desechos: reuniones mensuales y cuando se requiera

Tarifario

La Clínica Astudillo, es una empresa privada con fines de lucro, que presta Servicios Médicos, su tarifario será revisado permanentemente y será determinado por la necesidad de cubrir algunos rubros como:

- a. Arriendo y mantenimiento de edificio donde funciona la Clínica Astudillo.
- b. Sueldos y salarios del personal de la Clínica Astudillo.
- c. Costos directos e indirectos de atención.
- d. Servicios básicos
- e. Impuestos y permisos de funcionamiento
- f. Mantenimiento de equipos y compra de nuevos equipos
- g. Insumos y materiales médicos
- h. Costos de ropa para pacientes, Médicos, y camas de pacientes
- i. Publicidad
- j. Imprevistos
- k. Rango de utilidad que no será menor al 50%
- l. Competencia de servicios de otras empresas similares en el mercado
- m. Capacidad de pago de los pacientes

Al momento el tarifario es:

Servicio	Costo al Público
Emergencia	
Consulta Médica	30
Consulta Externa	
Consulta Médica	25
Hospitalización	
Honorarios Médicos por Visita	30
Interconsulta de Especialista	30
Día de Hospitalización	45
Hora de Quirófano	45
Monitoreo	35
Diagnostico	

Eco	25
Electrocardiograma	25
Rx	30
Endoscopia digestiva alta	70
Colonoscopia	100
Laboratorio	“ “ ”

Fuente: Clínica Astudillo

Proceso Administrativo

Es el proceso complementario mediante el cual los pacientes reciben atención previa y posterior al proceso de atención médica y/o de diagnóstico brindado en la Clínica Astudillo. Además presta atención al personal que labora en la Clínica Astudillo. Consta de los siguientes procesos:

Secretaria: La persona que laborará como secretaria, debe tener conocimientos en secretariado ejecutivo, informática básica, conocimientos en atención al cliente, sus principales funciones son:

- a. Facturación y cobro de los haberes derivados de los servicios solicitados y recibidos en todos los procesos de atención de la Clínica Astudillo
- b. Digitalizar reglamentos, informes, oficios, solicitudes, etc, ordenadas por la gerencia.
- c. Funciones de secretaría en las sesiones de los diferentes comités que se creen en la Clínica Astudillo.
- d. Organizar sesiones convocadas por el Gerente de la Clínica Astudillo.
- e. Convocar a todo el personal de la Clínica a las sesiones invitadas por la Gerencia.
- f. Receptar documentos internos y externos, para su posterior distribución a sus respectivos procesos o personas.
- g. Realizar el cierre diario de caja, y organización de la facturación diaria.
- h. Cuidar de los materiales, equipos y mobiliario designado para sus funciones.
- i. Otras que le sean asignadas por su jefe.

Información: La persona que laborará en información debe tener conocimientos básicos de secretariado ejecutivo, informática básica, conocimientos en atención al cliente, sus principales funciones son:

- a. Atender y orientar a los pacientes de los servicios que presta la Clínica Astudillo de manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara.
- b. Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los pacientes de los servicios que presta la Clínica Astudillo.
- c. Informar a los Médicos sobre las consultas pendientes en consulta externa, emergencia o interconsultas, para una atención de calidad al paciente.
- d. Informar al personal Médico, paramédico, administrativo y de servicio, sobre resoluciones, normas o reglamentos emitidos desde la gerencia de la institución.
- e. Cuidar de los materiales, equipos y mobiliario designado para sus funciones.
- f. Otras que le sean asignadas por su jefe.

Contador: La persona que prestará los servicios en contabilidad, será un Contador con título Universitario, sus principales funciones son:

- a. Realizar la contabilidad mensual de los ingresos y egresos generados por la venta de servicios de la Clínica Astudillo.
- b. Elaborar los informes requeridos por el SRI.
- c. Realizar pago de los deberes de impuestos, permisos de funcionamiento, etc., de la Clínica Astudillo.
- d. Elaborar los informes requeridos por la Superintendencia de Compañías del Ecuador.
- e. Elaborar el rol de pagos, y cancelar los sueldos mensuales a todo el personal que labora en la Clínica Astudillo.
- f. Otras que le sean asignadas por su jefe.

Proceso de atención Médica

Consulta Externa

Es el proceso mediante el cual los pacientes reciben atención médica de especialidad, en horarios preestablecidos, y a través de una cita previa.

1. Este proceso funcionará bajo la coordinación de un Médico elegido por los directivos de la Clínica Astudillo, el cual estará encargado de planificar, coordinar y controlar todas las actividades de este proceso.
2. Las especialidades básicas que ofrecerá la Clínica Astudillo serán: Cirugía General, Medicina Interna, Pediatría, Ginecología y Obstetricia; y otras que

determinen las necesidades de los pacientes y la capacidad de resolución de la Clínica Astudillo.

3. El proceso de atención del paciente es el siguiente:
 - a. Cita médica: el paciente solicitará su consulta con el especialista que requiera en forma personal o a través de teléfono con el departamento de información. En caso de que el paciente no conozca la especialidad a la que debe asistir, el personal de información tiene la obligación de orientar al paciente hacia la especialidad que necesita.
 - b. El paciente cancelará en secretaría el valor de la consulta médica, previo a recibirla.
 - c. Secretaría tiene la obligación de emitir la factura respectiva por el valor de la consulta médica, y comunicar a enfermería para proceder a la toma de signos vitales.
 - d. Todos los pacientes deben acudir a la cita médica, previo toma de signos vitales por enfermería.
 - e. El tiempo de espera para la cita médica no debe ser mayor a 15 minutos, desde el momento de asignada la cita.
 - f. El Médico especialista, otorgará el tiempo suficiente para la atención del paciente, en busca de satisfacer todas sus inquietudes.
 - g. Luego de la consulta médica, el personal auxiliar de enfermería se encargará de realizar un control pos consulta del paciente, en busca de cumplir con las órdenes Médicas para enfermería, despejar dudas que el paciente tenga respecto de las indicaciones del Médico tratante, además de ofrecer y coordinar con los servicios con que cuenta la Clínica Astudillo, para realizar exámenes requeridos para el paciente.
 - h. En caso de necesidad de cita subsecuente, el personal de información tiene la obligación de concertar dicha cita, en coordinación con el Médico tratante.
 - i. En caso de hospitalización, la enfermera tiene la obligación de coordinar todo el proceso de hospitalización.

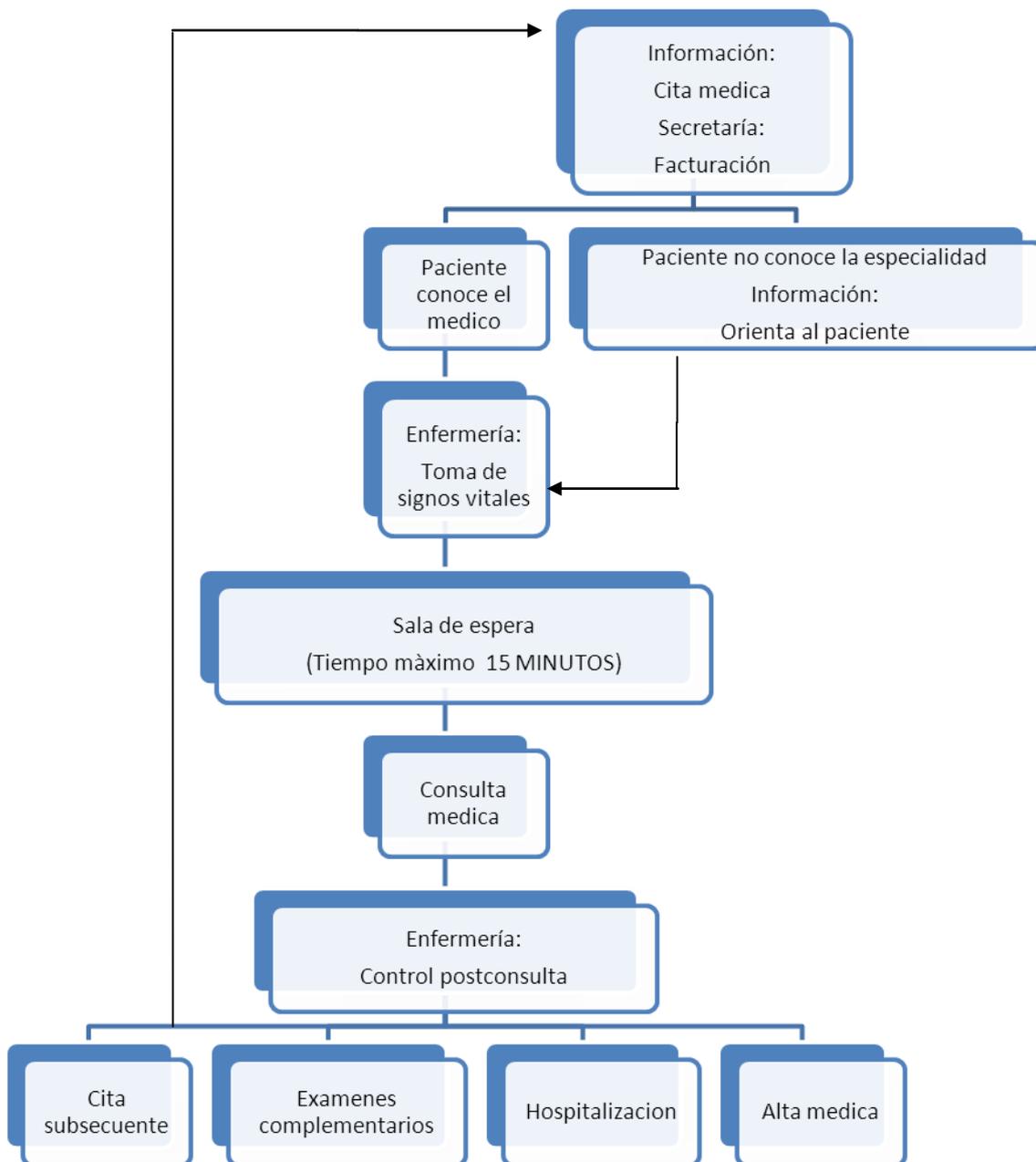


Gráfico Nro.03
Proceso de Atención Médica (Consulta externa)
Fuente: Clínica Astudillo (Loja)
Elaboración: Roberto Fárez

Emergencias

Es el proceso mediante el cual los pacientes reciben atención médica de especialidad, en la hora que el paciente lo necesita.

1. Este proceso funcionará bajo la coordinación de un Médico elegido por los directivos de la Clínica Astudillo, el cual estará encargado de planificar, coordinar

y controlar todas las actividades de este proceso, así como de mantener toda el área en perfecto estado de funcionamiento, con todos los equipos, materiales, insumos y medicamentos propios para una emergencia.

2. Las especialidades básicas que ofrecerá la Clínica Astudillo serán: Cirugía General, Medicina Interna, Pediatría, Ginecología y Obstetricia; y otras que determinen las necesidades de los pacientes y la capacidad de resolución de la Clínica Astudillo.
3. El proceso de atención del paciente es el siguiente:
 - a. Solicitud de atención: El paciente solicitará atención de emergencia en el momento que esta se presente, para lo cual el paciente pasará directamente al área de emergencias donde recibirá su atención. Al mismo tiempo un familiar o responsable del paciente firmará un documento que lo responsabilice de la cancelación total de los rubros derivados de dicha atención.
 - b. El paciente será atendido por la enfermera y médico de guardia en forma inmediata.
 - c. El paciente tiene la potestad de solicitar la atención de su Médico de cabecera, en caso de no existir dicho médico, el Médico de guardia lo dirigirá para recibir la atención de la especialidad que necesite.
 - d. Se comunicará al Médico especialista requerido, mientras se realizan la escritura en la hoja de Emergencia, se solicitan exámenes complementarios y otras actividades necesarias, hasta la presencia del mismo.
 - e. Luego de la atención inicial, el paciente podrá ser dirigido a hospitalización, cita subsecuente o alta médica según el caso.
 - f. En caso de hospitalización, la enfermera de turno será la encargada de dirigir dicho proceso.
 - g. En caso de cita subsecuente, se coordinará dicha atención entre el Médico Tratante paciente y secretaría, para dirigirlo por consulta externa.
 - h. Además el paciente puede ser dado de alta.

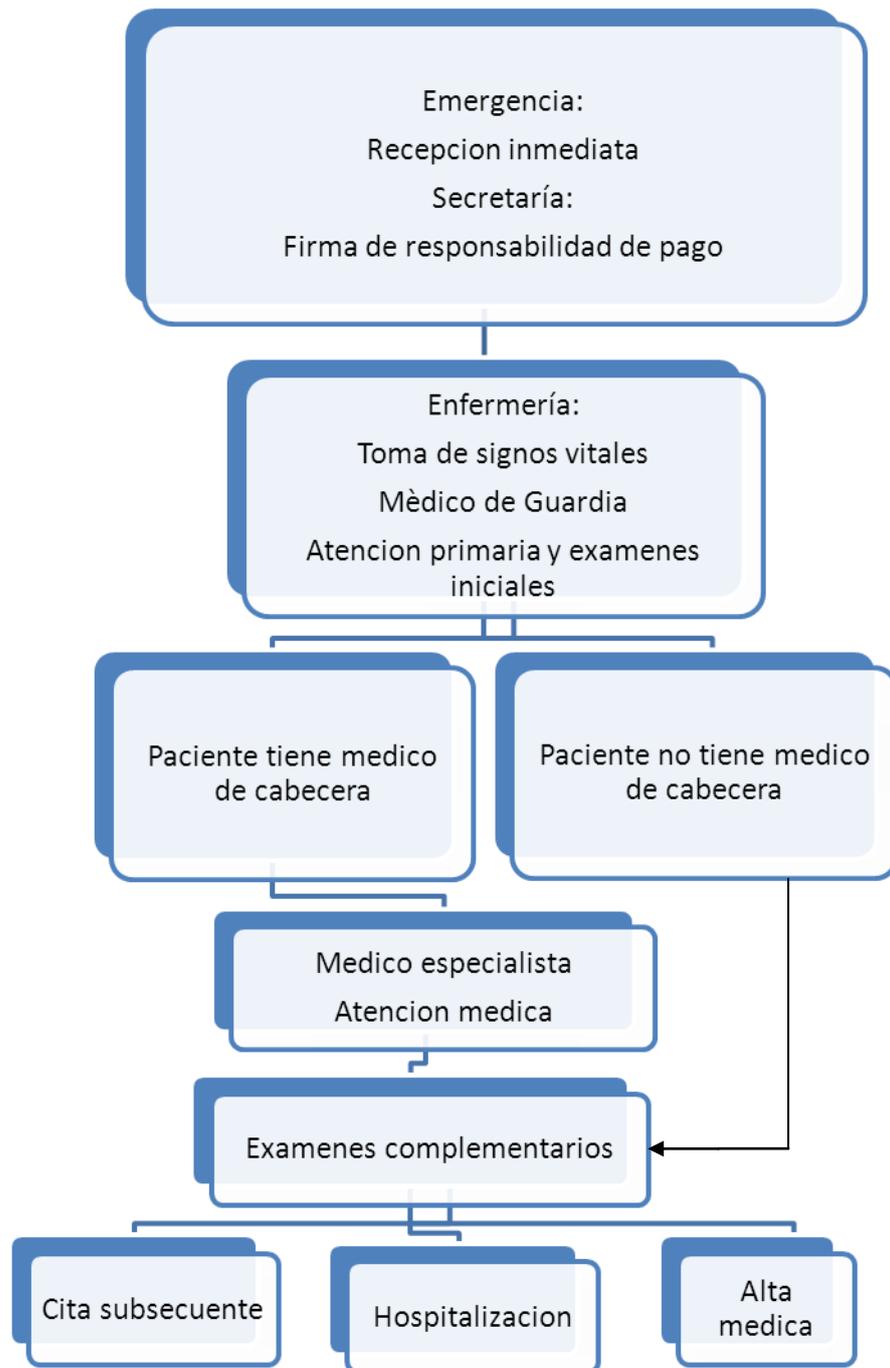


Gráfico Nro.04
Emergencia
Fuente: Clínica Astudillo (Loja)
Elaboración: Roberto Fárez

Proceso De Hospitalización

Es el proceso que requiere la internación del paciente, para continuar, complementar o finalizar una atención médica, en busca de resolver la patología por la cual el paciente acude a la Clínica Astudillo.

1. Este proceso funcionará bajo la coordinación de un Médico elegido por los directivos de la Clínica Astudillo, el cual estará encargado de planificar, coordinar y controlar todas las actividades de este proceso.
2. Las especialidades básicas que ofrecerá la Clínica Astudillo serán: Cirugía General, Medicina Interna, Pediatría, Ginecología y Obstetricia; y otras que determinen las necesidades de los pacientes y la capacidad de resolución de la Clínica Astudillo.
3. Su proceso es el siguiente:

a. Ingreso del paciente:

Desde Consulta Externa o Ambulatoria:

El Médico tratante, llenara la hoja de nota de ingreso, con las indicaciones médicas con las que inicia la terapia intrahospitalaria, en forma clara y precisa, a lo que se suman los pedidos de exámenes complementarios que requiera.

- a. La hoja de nota de ingreso y de pedidos de exámenes complementarios, será entregada directamente a la enfermera de turno que está encargada de dirigir la hospitalización.
- b. Secretaría recoge la información de los datos de filiación del paciente y del familiar que se encargará del pago de todos los gastos que genera la hospitalización del paciente.
- c. La secretaria extenderá al familiar del paciente una hoja de compromiso de cancelar todos los haberes que se deriven de la atención del paciente.
- d. En caso de que el paciente ingrese para realizarse algún procedimiento quirúrgico, secretaría solicitará la firma de autorización de la cirugía, al paciente o a un familiar directo.
- e. La enfermera procede a asignar una habitación al paciente que ingresa, conforme a las necesidades del mismo.
- f. La enfermera realiza todas las indicaciones inmediatas que el Médico Tratante ha ordenado, en el siguiente orden:
 - Toma de signos vitales
 - Asistencia ventilatoria como:
 1. Oxigenoterapia (con bigotera o mascarilla, si el paciente lo requiere);
 2. Nebulizaciones, según indicación Médica.

- Colocación de vía venosa, la cual debe ser en el antebrazo izquierdo, con bránula nro. 18 en el caso de adultos, y 22 o 24 en caso de niños.
 - Toma de muestras para laboratorio
 - Comunicar a secretaría la necesidad de exámenes complementarios como ECO, RX, EKG, etc., para proceder a realizar los mismos.
 - Colocar sondas, en caso de que el Médico Tratante así lo haya indicado.
 - Administración de medicamentos según prescripción médica.
 - Colaborar en todas las actividades que el Médico realice con el paciente hospitalizado.
 - Escribir reporte de ingreso de enfermería, en el que se incluye: nota de ingreso, grafica de signos vitales, escritura de kardex de medicinas, y de actividades complementarias como toma de glicemias, nebulizaciones, terapia respiratoria, control de ingesta y eliminación, entre otras.
 - Escribir la planilla de los materiales, insumos y medicamentos utilizados en el paciente, para luego ser entregados a secretaría para su facturación.
- g. El Médico Residente, actuará directamente con el paciente bajo las indicaciones emitidas por el Médico Tratante.
- h. El Médico Residente, realizará la historia clínica respectiva.
- i. El Médico Residente, es el responsable de que los exámenes solicitados se realicen a tiempo y que los resultados estén lo antes posible, para luego ser informados al Médico Tratante.
- j. Una vez terminado el proceso de ingreso, secretaría se encarga de recopilar todos las planillas, pedidos de exámenes realizados, y procede a ingresar al sistema informático de la Clínica para su posterior facturación.

Desde Emergencia:

El Médico tratante, llenara la hoja de nota de ingreso, con las indicaciones médicas con las que inicia la terapia intrahospitalaria, en forma clara y precisa, a lo que se suman los pedidos de exámenes complementarios que requiera.

- a. La hoja de nota de ingreso y de pedidos de exámenes complementarios, será entregada directamente a la enfermera de turno que está encargada de emergencia.
- b. Secretaría recoge la información de los datos de filiación del paciente y del familiar que se encargará del pago de todos los gastos que genera la hospitalización del paciente.
- c. La secretaria extenderá al familiar del paciente una hoja de compromiso de cancelar todos los haberes que se deriven de la atención del paciente.
- d. En caso de que el paciente ingrese para realizarse algún procedimiento quirúrgico, secretaría solicitará la firma de autorización de la cirugía, al paciente o a un familiar directo.
- e. La enfermera realiza todas las indicaciones inmediatas que el Médico Tratante ha ordenado, en el siguiente orden:
 - i. Asistencia ventilatoria como:
 - 1. Oxigenoterapia (con bigotera o mascarilla, si el paciente lo requiere);
 - 2. Nebulizaciones, según indicación Médica.
 - ii. Colocación de vía venosa, la cual debe ser en el antebrazo izquierdo, con bránula nro. 18 en el caso de adultos, y 22 o 24 en caso de niños.
 - iii. Toma de muestras para laboratorio
 - iv. Comunicar a secretaría la necesidad de exámenes complementarios como ECO, RX, EKG, etc, para proceder a realizar los mismos.
 - v. Colocar sondas, en caso de que el Médico Tratante así lo haya indicado.
 - vi. Administración de medicamentos según prescripción médica.
 - vii. Colaborar en todas las actividades que el Médico realice con el paciente en emergencia.
 - viii. La enfermera de hospitalización procede a asignar una habitación al paciente que ingresa, conforme a las necesidades del mismo.
 - ix. La enfermera de emergencias escribir el reporte de ingreso de enfermería, en el que se incluye: nota de ingreso, grafica de signos vitales, escritura de kardex de medicinas, y de actividades complementarias como toma de glicemias, nebulizaciones, terapia respiratoria, control de ingesta y eliminación, entre otras.

- x. Escribir la planilla de los materiales, insumos y medicamentos utilizados en el paciente, para luego ser entregados a secretaría para su facturación.
- f. El Médico Residente, actuará directamente con el paciente bajo las indicaciones emitidas por el Médico Tratante.
- g. El Médico Residente, realizará la historia clínica respectiva.
- h. El Médico Residente, es el responsable de que los exámenes solicitados se realicen a tiempo y que los resultados estén lo antes posible, para luego ser informados al Médico Tratante.
- i. Una vez terminado el proceso de ingreso, secretaría se encarga de recopilar todos las planillas, pedidos de exámenes realizados, y procede a ingresar al sistema informático de la Clínica para su posterior facturación.

b. Estancia hospitalaria:

a. El médico tratante:

- a. Es el responsable directo de la salud del paciente
- b. Tiene la obligación de estar enterado de la evolución total del paciente
- c. Es el único encargado de indicar la terapia del paciente.
- d. Debe pasar visita por lo menos 2 veces al día (mañana y tarde), y en ciertos caso, las veces que sean necesarias.
- e. En caso de que el profesional considere, la necesidad de la participación de otro profesional, este hará una interconsulta al profesional adecuado, para mejorar la calidad de atención del paciente, considerando que la prioridad es la salud del paciente.
- f. El profesional interconsultado, tiene la obligación de acudir al llamado en el menor tiempo posible, y se limitará a sugerir la terapia correspondiente.
- g. En caso de que el primer Médico Tratante, considere la necesidad de transferir al paciente bajo el cuidado del Médico interconsultado, lo podrá hacer, sin que esto signifique que se deslinda de su responsabilidad con el paciente.

- h. El Médico Tratante es la única persona, que puede brindar la información del estado del paciente y su patología, al mismo paciente y/o familiares directos que lo requieran.
- i. Todos los criterios de evaluación de los Médicos Tratantes deberán estar escritos en la historia clínica del paciente.
- j. El Médico Tratante es el único profesional, que puede dar de alta hospitalaria su paciente, para control posterior.
- k. El Médico Tratante, tiene la obligación de firmar las hojas de epicrisis, luego del alta hospitalaria.

b. El médico residente:

- a. Está encargado de vigilar la evolución del paciente durante las 24 horas, y escribir en la hoja de evolución todos los cambios que se presenten.
- b. Debe comunicar oportunamente al Médico Tratante de los cambios de la evolución del paciente, así como de los resultados de los exámenes que se hayan solicitado.
- c. No puede tomar decisiones terapéuticas por su propia voluntad, sino con la autorización del Médico Tratante o del Médico coordinador de hospitalización.
- d. Debe escribir en la hoja de evolución, la evolución del paciente todas las mañanas antes de pasar visita con el Médico Tratante.
- e. Debe pasar visita al paciente, con el Médico Tratante, escribir las indicaciones nuevas, así como también los pedidos de exámenes nuevos que el Médico Tratante indique.
- f. Debe realizar actividades como: curaciones, cambios de sondas, toma de muestras, procedimientos quirúrgicos menores, siempre y cuando el Médico Tratante lo autorice.
- g. Es el responsable de escribir la epicrisis del alta hospitalaria, para que puede ser firmada por el Médico tratante, la misma que será entrada a secretaría en un plazo máximo de 24 horas posterior al alta del paciente.

c. La enfermera de turno:

- a. Está encargada de vigilar directamente al paciente durante las 24 horas, asistir sus necesidades y controlar su evolución.
- b. Debe comunicar oportunamente al Médico Residente de los cambios de la evolución del paciente, así como los resultados de los exámenes que se hayan solicitado.
- c. No puede tomar decisiones terapéuticas por su propia voluntad, sino con la autorización del Médico Residente, Tratante o del Médico coordinador de hospitalización.
- d. Debe escribir en la hoja de evolución de enfermería, la evolución del paciente en cada cambio de turno.
- e. Debe pasar visita al paciente, con el Médico Tratante, para colaborar con cualquier actividad Médica que se realice, así como también con los pedidos de exámenes nuevos que el Médico Tratante indique.
- f. Coordinará y/o realizará todos los procedimientos de terapia complementarias como: respiratorias, fisioterapia, etc.
- g. Coordinará el proceso de dietética
- h. Está encargada del aseo diario del paciente y de la cama del paciente

d. Exámenes complementarios:

- a. Los exámenes nuevos que requiera el paciente serán ordenados por el Médico Tratante.
- b. Los pedidos de exámenes complementarios (laboratorio, rx, eco, tac, etc.), serán escritos por el Médico Residente de turno.
- c. La toma de muestras de exámenes de laboratorio clínico, serán tomadas directamente por el profesional de laboratorio.
- d. En caso de exámenes especiales como Rx, Eco, Endoscopía, electrocardiografía, serán tomados por el profesional encargado.
- e. Los resultados de cada examen, serán entregados a secretaría para el ingreso de los rubros correspondientes al sistema de contabilidad.
- f. Secretaría entregará en el menor tiempo posible, todos los resultados de exámenes a la enfermera de turno, y de esta al Médico Residente para su posterior interpretación.
- g. Todos los resultados de exámenes complementarios reposarán en la historia clínica de cada paciente, para el análisis del Médico Tratante.

e. Dietética:

- El personal de dietética tiene la obligación de coordinar directamente con la enfermera de turno, previo a la elaboración de las dietas de cada paciente.
- Todos los pacientes deberán tener el régimen dietético prescrito, máximo a las 10am; sin embargo, en casos de cambios de dietas en las horas vespertinas, estos cambios serán informados oportunamente por la enfermera de turno.
- El personal de dietética, no puede ofrecer la dieta al paciente, sin el conocimiento de la enfermera de turno.
- Personal de aseo:
 - a. El personal de aseo, es el encargado del cambio de ropa de cama y del paciente, conjuntamente con la enfermera de turno.
 - b. Realizará en aseo diario de la habitación, el baño y retirará los desechos diariamente, y cuando se lo requiera, tomando en consideración las normas establecidas en el manual de manejo desechos hospitalarios, sin incomodar al paciente.
 - c. El aseo rutinario deberá hacerse antes de las 8am, y luego de las 4pm.

c. Proceso de quirófano

a. Pre quirúrgico:

a. Médico tratante:

1. En caso de que el paciente requiera de intervención quirúrgica, el Médico tratante tiene la obligación de llenar el parte operatorio e informar a la enfermera de turno con el suficiente tiempo, para la preparación de área quirúrgica, instrumental y material quirúrgico necesario para el efecto.
2. El Médico tratante, informará en forma clara al paciente y a sus familiares, del procedimiento quirúrgico, sus posibles riesgos y complicaciones, para que el paciente y/o un familiar directo autorice la cirugía en conocimiento pleno de lo antes señalado.

3. En caso de que por la condición clínica del paciente, este necesite valoración de otro especialista, se realizará la respectiva interconsulta, previo a la decisión quirúrgica, la cual será informada al paciente y/o los familiares.
4. En ningún caso se realizará procedimiento quirúrgico, en donde el riesgo sea mayor al beneficio esperado.
5. Todos los paciente serán intervenidos, previo conocimiento del Médico Anestesiólogo de la Clínica Astudillo, el cual realizará la valoración pre anestésica respectiva, explicando al paciente el procedimiento anestésico planeado, sus ventajas, riesgos y posibles complicaciones, para proceder con la autorización del propio paciente y/o su familiar directo.

b. Médico residente:

1. Es encargado de revisar que en la historia clínica del paciente, se encuentre: Historia Clínica, exámenes complementarios, valoración pre quirúrgica, interconsultas, firma de consentimiento informado, y responsabilidad de pago.
2. Es encargado de revisar que el área quirúrgica, instrumental, materiales necesarios, estén listos para la intervención quirúrgica.
3. Revisar y exigir que todas las prescripciones médicas previas a la intervención quirúrgica se hayan cumplido, incluyendo medicación pre anestésica, antibiótico profilaxis, terapia antitrombótica, y otra prescrita en casos especiales.
4. Debe estar dentro de quirófano por lo menos con 15 minutos de anticipación al inicio de la cirugía.
5. Estar atento a cualquier imprevisto que se presente, y que el Médico Tratante necesitara para la intervención.

c. Enfermera:

1. Debe exigir que todos los Profesionales que intervendrán en el acto quirúrgico, se encuentren en quirófano para trasladar el paciente hacia la sala de operaciones.

2. Se encarga de preparar al paciente para el ingreso a quirófano revisando lo siguiente:
 - a. Colocar bata quirúrgica al paciente
 - b. Vendaje de miembros inferiores
 - c. Vías venosas colocadas adecuadamente, en lo posible en antebrazo izquierdo y con bránula del mayor calibre para el caso del paciente, corroborando que se encuentra el paso adecuado de líquidos.
 - d. En caso de que el paciente tenga prótesis dental no fija, proceder a retirarla.
 - e. En caso de que el paciente se encuentre con uñas de manos o pies pintadas con esmalte, proceder al retiro del mismo.
 - f. En caso de percibir algún inconveniente con el paciente o familiares del mismo, que pongan el riesgo el acto quirúrgico, o la vida del paciente, es obligación de la enfermera informar al médico tratante para tomar la decisión adecuada para el caso.
3. Debe mantenerse alerta a cualquier imprevisto que se presente previo al ingreso del paciente a la sala quirúrgica.

b. Transquirurgico:

a. Médico anesthesiologo:

1. Es el responsable de:
 - a. comprobar que la máquina de anestesia esté en perfectas condiciones de uso
 - b. que el suministro de oxígeno garantice la cirugía
 - c. que el monitor y resucitador estén funcionando
 - d. que el instrumental, materiales e insumos médicos existan en cantidad suficiente que garantice el acto anestésico
 - e. y preparar medicación preanestésica y anestésica, y tenerla lista para sus uso en el acto anestésico.
2. Es el responsable de recibir al paciente dentro de quirófano y explicarle al mismo del procedimiento anestésico a seguir.
3. Iniciará su procedimiento anestésico con la revisión general del paciente como: vía aérea permeable (retiro de prótesis dental en

caso de existir), vía venosa adecuada, vendaje de miembros inferiores, monitoreo adecuado del paciente.

4. Todo procedimiento anestésico se iniciará con un ayudante, en ningún caso el anestesiólogo iniciará solo el procedimiento; contando con la autorización del Médico Cirujano, jefe del team quirúrgico.
5. Es el profesional que dará la orden para el inicio del acto quirúrgico, cuando las condiciones del paciente así lo determinen.
6. Durante todo el acto quirúrgico, el anestesiólogo está pendiente del cuidado directo de su paciente, y mantendrá una comunicación fluida y adecuado con el jefe del team quirúrgico, el cirujano.
7. Cuando el Cirujano haya determinado que el acto quirúrgico está por finalizar, el Médico Anestesiólogo se preparará para finalizar el proceso anestésico, en ningún caso, el Médico Anestesiólogo finalizará su intervención antes de que el Médico Cirujano, de dicha disposición.
8. Una vez finalizado el acto quirúrgico, el Médico Anestesiólogo, determinará el momento en que el paciente puede ser trasladado fuera de la sala de operaciones, que es el momento en que el paciente goza de total estabilidad hemodinámica y ventilatoria. En casos en que el paciente amerite asistencia ventilatoria permanente, el Médico Anestesiólogo no extubará al paciente para ser trasladado a una unidad de terapia intensiva.
9. Es responsable de escribir la hoja de control anestésico.
10. Una vez terminado todo el proceso quirúrgico, deberá escribir la planilla de consumo de todos los insumos y materiales de anestesia y de cirugía, que se hayan ocupada en la intervención, luego ser entregados a la enfermera y ser llevados a secretaría para su posterior facturación.
11. El Médico Jefe de anestesia, es el responsable de mantener un stock de adecuado de quirófano en cuanto a: insumos, materiales y medicamentos necesarios para las intervenciones, y para emergencias.

b. El Médico cirujano:

1. Es el responsable de verificar que el área quirúrgica, todos los equipos, instrumental quirúrgico y materiales e insumos médicos necesarios para la cirugía, estén listos para la intervención, caso contrario no se podrá iniciar el proceso de anestesia y peor aún el proceso quirúrgico.
2. Verificará que todo el personal que intervendrá en la cirugía, se encuentre dentro de la sala quirúrgica, listos para actuar.
3. Es el responsable de monitorear todo el proceso de:
 - a. preparación de la mesa y de todo el instrumental quirúrgico,
 - b. inducción anestésica,
 - c. colocación adecuada del paciente en la mesa quirúrgica.
 - d. Asepsia del paciente
4. Iniciará con la antisepsia y colocación de campos.
5. Durante el acto quirúrgico, es el jefe del team quirúrgico, y bajo su responsabilidad está el buen desempeño de todo el personal dentro de la sala de operaciones.
6. Trabaja en constante comunicación fluida con sus colaboradores directos dentro del acto quirúrgico y con el Médico Anestesiólogo, responsable del proceso anestésico.
7. Indicará el momento exacto del inicio y terminación del acto quirúrgico.
8. Es el único responsable de dar a conocer al paciente y/o sus familiares de los resultados de la intervención quirúrgica.
9. Escribirá la nota de cirugía, indicaciones, protocolo operatorio, pedidos de exámenes y demás, en caso de que no haya ayudante de cirugía.

c. Médico ayudante de cirugía:

1. Es responsable de tener preparado el área quirúrgica, equipos e instrumental quirúrgico, materiales e insumos necesarios para la intervención, y demás que sean solicitados por el Médico Cirujano.
2. Colabora en la preparación de la mesa de instrumental quirúrgico.
3. Colabora en la colocación adecuada del paciente en la mesa de operaciones.

4. Colabora con el proceso de inducción anestésica.
5. Realiza las técnicas de antisepsia, colocación de sondas y demás, antes del inicio de la intervención quirúrgica.
6. En el acto quirúrgico, es el ayudante del cirujano y corresponsable del acto quirúrgico en sí, bajo las indicaciones y ordenes del Cirujano jefe del team.
7. Una vez terminado el acto quirúrgico, está encargado de escribir las indicaciones, protocolos y nota postoperatoria dictados por el cirujano, así como también pedidos de exámenes.

d. Instrumentista:

1. Será encargado (a) de preparar el material, insumos, instrumental y equipos médicos antes de la intervención quirúrgica.
2. Durante el acto quirúrgico esta bajo las ordenes del Médico Cirujano jefe del team.
3. Es responsable de proporcionar inmediatamente el instrumental, insumos y material necesario a los cirujanos para la intervención quirúrgica.
4. Es responsable de monitoreo, contaje y recuperación de instrumental y material blanco usado en la intervención, cuya información será proporcionada al cirujano antes del término de la cirugía.
5. Una vez terminada la intervención, deberá recoger lavar y secar todo el instrumental quirúrgico, recoger toda la ropa verde de quirófano para ser llevada a lavandería, y limpieza adecuada de toda la sala quirúrgica.
6. Es responsable del manejo de todos los desechos de la intervención quirúrgica, según las normas ya establecidas.

e. Circulante:

1. Es responsable de tener todo el instrumental listo antes de la preparación de la mesa de instrumental.
2. Es responsable de tener todos los materiales e insumos médicos necesarios para la intervención quirúrgica.

3. Es responsable de mantener el stock de medicamentos de quirófano.
4. Es responsable de proporcionar el instrumental, materiales, insumos o medicinas que se necesiten en forma fortuita en el proceso quirúrgico.
5. Ayuda con el aseo del área quirúrgica y su esterilización.

c. Postquirúrgico Inmediato:

a. Médico tratante:

1. Vigila que el paciente esté en su habitación con los cuidados postoperatorios directos adecuados.
2. Prescribe el tratamiento postquirúrgico necesario para el paciente.
3. Demás actividades propias del Médico Tratante para los casos de estancia hospitalaria de pacientes.

b. Médico anesthesiólogo:

1. Vigila la ventilación, estado hemodinámico y estado de conciencia, hasta que sus constantes estén estables.
2. Maneja el dolor postoperatorio, en común acuerdo con el Médico Tratante.
3. Está pendiente de cualquier cambio importante que se presente con el paciente en las primeras 2 horas del postoperatorio.
4. Pasa visita post anestésica y da el alta por anestesia en el momento que sea correcto.

c. Médico residente:

1. Monitorea los signos vitales, el estado hemodinámico y de conciencia directamente al paciente en las primeras 4 horas del post operatorio.
2. Es responsable de comunicar al Médico Tratante de la evolución del paciente en el postoperatorio.
3. Demás actividades propias de Médico Residente para los casos de estancia hospitalaria de pacientes.

d. Enfermera de turno:

1. Tiene la habitación del paciente lista para recibirlo luego de la intervención quirúrgica, la cual debe estar caliente, con dispositivo de oxígeno listo, y con instrumental listo para monitoreo.
2. Cumple con los controles estrictamente que han sido indicados por el Médico tratante o Residente.
3. Administra los medicamentos prescritos por el Médico Tratante en forma inmediata.
4. Vigila que el paciente se sienta lo más cómodo posible en su habitación.
5. Comunica de inmediato al Médico residente, de cualquier cambio en las constantes vitales del paciente, para hacer los correctivos del caso.
6. Demás actividades propias de enfermería para los casos de estancia hospitalaria de pacientes.

d. Proceso de obstetricia:

a. Médico tratante:

1. Es responsable del Ingreso a sala de las pacientes obstétricas.
2. Es el responsable de atender el parto de la paciente.
3. Controlará el postparto inmediato.
4. Escribirá la nota postparto, y sus indicaciones.

b. Médico anesthesiólogo:

1. Asiste al parto en caso de la necesidad de **parto sin dolor**, y es el responsable de:
 - a. comprobar que la máquina de anestesia esté en perfectas condiciones de uso.
 - b. que el suministro de oxígeno garantice el proceso de anestesia.
 - c. que el monitor y resucitador estén funcionando.
 - d. que el instrumental, materiales e insumos médicos existan en cantidad suficiente que garantice el acto anestésico.
 - e. preparar medicación preanestésica y anestésica, y tenerla lista para su uso en el acto anestésico.

2. Es el responsable de recibir al paciente dentro de quirófano y explicarle al mismo del procedimiento anestésico a seguir.
3. Iniciará su procedimiento anestésico con la revisión general del paciente como: vía aérea permeable (retiro de prótesis dental en caso de existir), vía venosa adecuada, vendaje de miembros inferiores, monitoreo adecuado del paciente.
4. Todo procedimiento anestésico se iniciará con un ayudante, en ningún caso el anesthesiologo iniciará solo el procedimiento; contando con la autorización del Médico Cirujano, jefe del team quirúrgico.
5. Durante todo el trabajo de parto el anesthesiologo está pendiente del cuidado directo de su paciente, y mantendrá una comunicación fluida y adecuado con el Médico que atiende el parto.
6. Cuando el parto se haya realizado, el Médico Anesthesiologo se preparará para finalizar el proceso anestésico, en ningún caso, el Médico Anesthesiologo finalizará su intervención antes de que el Médico que atiende el parto haya finalizado su labor.
7. Una vez finalizado el parto, el Médico Anesthesiologo determinará el momento en que la paciente puede ser trasladado fuera de la sala de partos,
8. Es responsable de escribir la hoja de control anestésico.
9. Una vez terminado todo el proceso de parto, deberá escribir la planilla de consumo de todos los insumos y materiales de anestesia y del parto, que se hayan ocupada en la intervención, luego ser entregados a la enfermera y ser llevados a secretaría para su posterior facturación.
10. El Médico Jefe de anestesia, es el responsable de mantener un stock de adecuado de la sala de partos en cuanto a: insumos, materiales y medicamentos necesarios para las intervenciones, y para emergencias.

c. Neonatólogo:

1. Es el responsable de recibir el niño inmediatamente de su nacimiento, y proporcionarle los cuidados necesarios.
2. Escribirá la nota de nacimiento del recién nacido y sus indicaciones.

3. En caso de necesidad indicará el ingreso del recién nacido a la unidad de Neonatología, para su posterior manejo.

d. Médico residente:

1. Es responsable de tener listo todo el instrumental, materiales, insumos y medicamentos necesarios para la atención del parto.
2. Ayuda al Médico Tratante y/o al Neonatólogo en todo el tiempo de atención del parto y del recién nacido.

e. Circulante:

1. Proporciona todo el instrumental, materiales, insumos y medicamentos necesarios para la atención del parto.
2. Una vez terminada la atención del parto, la circulante se encarga del aseo, arreglo, esterilización de la sala de partos, así como también del instrumental y ropa utilizados.
3. Realiza el manejo de desechos, según las normas preestablecidas.

b. Post parto inmediato

a. Médico tratante:

1. Vigila que el paciente esté en su habitación con los cuidados postparto directos adecuados.
2. Prescribe el tratamiento postparto necesario para el paciente.
3. Demás actividades propias del Médico Tratante para los casos de estancia hospitalaria de pacientes.

b. Médico anesthesiologo:

1. En caso de parto sin dolor, vigila el estado hemodinámico de la paciente hasta que sus constantes estén estables.
2. Maneja el dolor postoperatorio, en común acuerdo con el Médico Tratante.
3. Está pendiente de cualquier cambio importante que se presente con el paciente en las primeras 2 horas del postoperatorio.
4. Pasa visita post anestésica y da el alta por anestesia en el momento que sea correcto.

c. Médico residente:

1. Monitorea los signos vitales y el estado hemodinámico de la paciente en las primeras 4 horas del post parto.
2. Es responsable de comunicar al Médico Tratante de la evolución del paciente en el postparto.
3. Demás actividades propias de Médico Residente para los casos de estancia hospitalaria de pacientes.

d. Enfermera de turno:

1. Tiene la habitación del paciente lista para recibirla luego del parto, la cual debe estar caliente, con dispositivo de oxígeno listo, y con instrumental listo para monitoreo.
2. Cumple con los controles estrictamente que han sido indicados por el Médico tratante o Residente.
3. Administra los medicamentos prescritos por el Médico Tratante en forma inmediata.
4. Vigila que la paciente se sienta lo más cómoda posible en su habitación.
5. Comunica de inmediato al Médico Residente, de cualquier cambio en las constantes vitales de la paciente, para hacer los correctivos del caso.
6. Demás actividades propias de enfermería para los casos de estancia hospitalaria de pacientes.

e. Proceso de neonatología:

a. Médico tratante:

1. Ordenará el ingreso del Recién Nacido en caso de necesidad
2. Proporcionará los primeros cuidados al recién nacido, hasta su estabilidad.
3. Escribirá la historia clínica, nota de ingreso, indicaciones y pedidos de exámenes, necesarios.
4. Vigilará la evolución del recién nacido durante toda la estancia hospitalaria.
5. Será el único responsable de dar el alta al paciente.

6. Firmará la epicrisis hecha por el Médico Residente en el término de 24 horas posteriores al alta.
7. Demás actividades propias del Médico Tratante para los casos de estancia hospitalaria de pacientes.

b. Médico residente:

1. Es responsable de comunicar al Médico Tratante de la evolución del paciente.
2. Demás actividades propias de Médico Residente para los casos de estancia hospitalaria de pacientes.

c. Enfermera de turno:

1. Tiene el área de neonatología lista para recibir al recién nacido, la cual debe estar caliente, con dispositivo de oxígeno listo, y con instrumental listo para monitoreo.
2. Cumple con los controles estrictamente que han sido indicados por el Médico tratante o Residente.
3. Administra los medicamentos prescritos por el Médico Tratante en forma inmediata.
4. Comunica de inmediato al Médico Residente, de cualquier cambio en las constantes vitales de la paciente, para hacer los correctivos del caso.
5. Demás actividades propias de enfermería para los casos de estancia hospitalaria de pacientes.

f. Alta hospitalaria:

a. El Médico tratante:

- a. El paciente será dado de alta, por indicación directa de su Médico Tratante.
- b. El Médico Tratante tiene la obligación de dar todas las indicaciones necesarias al paciente (o a un familiar en caso de pacientes pediátricos o que requieran de cuidados directos), las cuales serán escritas en la Historia Clínica y en la receta del paciente.

- c. El Médico Tratante, tiene la obligación de firmar las hojas de epicrisis, luego del alta hospitalaria.
- d. El Médico Tratante informará del alta del paciente a secretaría con 3 horas de anticipación por lo menos, para dar tiempo a dicho personal para la realización de las respectivas facturas.
- e. En caso de que el paciente necesite control subsecuente, se coordinará con secretaría para su posterior cita.

b. El Médico residente:

- a. Debe ratificar que las indicaciones dadas por el Médico Tratante, estén bien entendidas por el paciente y/o los familiares del mismo.
- b. Es el encargado de hacer la hoja de epicrisis del paciente, la misma que será entregada a secretaría en un plazo no mayor a 24 horas.

c. La Enfermera de turno:

- a. Ayuda al paciente y los familiares en la organización del alta del paciente.
- b. Revisa que toda la habitación, baño, utensilios utilizados, etc, estén en perfecto orden, y comunica a secretaría del particular o de cualquier alteración que se encontrara con los mismos.
- c. En caso de encontrar objetos olvidados que pertenezcan al paciente, se comunicará inmediatamente a secretaría para que a través de la misma, se realice la devolución del mismo, en el menor tiempo posible.
- d. Revisa la historia clínica, el kardex y planillas del uso de oxígeno, nebulizaciones, monitoreo, y otros procedimientos especiales, que se ocupó en el paciente, para entregar a secretaría la información adecuada, para que esta proceda a la facturación de los mismos.

d. Secretaría:

- a. Recibe la historia clínica del paciente desde la enfermería.
- b. Realiza facturación de todos los servicios recibidos por el paciente incluido honorarios médicos.
- c. Emite las facturas y realiza el cobro respectivo, previo a la salida del paciente de los predios de la Clínica Astudillo.

- d. Recibe la epicrisis del paciente, hecha por el Médico Residente, firmada por el Médico Tratante, en un plazo no mayor a 24 horas luego del alta del paciente.
- e. Solicita al paciente y/o los familiares, llenar la hoja de sugerencias y reclamos, que se colocará luego en el buzón que permanece en la estación de enfermería.

Procesos de diagnóstico

Es el proceso que permite al Médico Tratante apoyarse para dar un diagnóstico adecuado, y por tanto ofrecer el mejor tratamiento para las patologías que presente el paciente.

- Este proceso funcionará bajo la coordinación de un Médico elegido por los directivos de la Clínica Astudillo, el cual estará encargado de planificar, coordinar y controlar todas las actividades de este proceso.
- Los procesos de diagnóstico con que cuenta la Clínica Astudillo son: laboratorio clínico, endoscopía digestiva, electrocardiografía, ecografía, radiología.
- Pueden acceder todos los pacientes que necesiten de dichos servicios, sean estos pacientes de la Clínica Astudillo o pacientes externos.
- Pueden hacer uso de dichos servicios, los Médicos que sean parte del Staff de Médicos de la Clínica Astudillo o de otras instituciones.

Proceso de laboratorio clínico

a. Pacientes de Consulta Externa:

- a. El Médico Tratante, debe realizar los pedidos de exámenes que el paciente necesita, en la hoja de pedidos con que cuenta el laboratorio clínica de la institución.
- b. El pedido debe ser revisado por secretaría para conocer el costo de dichos exámenes pedidos.
- c. En caso de que el paciente acceda a cancelar dichos rubros, se emitirá la factura y se procede al cobro de los haberes.
- d. Con el pedido y la factura cancelada, la auxiliar de enfermería, guía al paciente para que el personal de laboratorio proceda a la toma de muestras.
- e. Las muestras tomadas, deben ser procesadas en horario matutino.

- f. El informe será entregado a secretaría hasta las 13h00.
- g. El paciente recogerá sus resultados desde las 14h00, del día de la toma de muestras.
- h. En caso de que los exámenes solicitados por el Médico Tratante, no se puedan realizar en la Clínica Astudillo, y se realicen en CONVENIO con otros laboratorios, el informe de dicho examen, deberá entregarse en secretaría en el tiempo que el laboratorio lo determine, y se deberá informar oportunamente al paciente y al Médico que solicita.
- i. Paciente de hospitalización:
- j. Se actuará conforme a las normas establecidas en este mismo reglamento, escritas en el apartado de exámenes complementarios en *estancia hospitalaria*.

Proceso de endoscopia digestiva

- a. Pacientes de Consulta Externa:
 - a. El Médico Tratante, debe realizar los pedidos de exámenes que el paciente necesita, en la hoja de pedidos con que cuenta el departamento de endoscopia digestiva de la institución.
 - b. El pedido debe ser revisado por secretaría para conocer el costo de dichos exámenes pedidos.
 - c. En caso de que el paciente acceda a cancelar dichos rubros, se emitirá la factura y se procede al cobro de los haberes, así como también se dará las indicaciones de preparación para el paciente.
 - d. Con el pedido y la factura cancelada, la auxiliar de enfermería, guía al paciente para que el personal de endoscopia digestiva proceda al examen.
 - e. En caso de toma de muestras para biopsia, estas podrían ser entregadas al paciente o familiar o enviadas directamente por la Clínica, hacia el laboratorio de patología, previo cobro de sus rubros.
 - f. El informe será entregado a secretaría hasta las 13h00.
 - g. El paciente recogerá sus resultados desde las 14h00, del día de la realización del examen, y en caso de biopsia, su resultado será entregado en 8 días a partir de la fecha de la toma de la muestra.
- h. Paciente de hospitalización:

- i. Se actuará conforme a las normas establecidas en este mismo reglamento, escritas en el apartado de exámenes complementarios en *estancia hospitalaria*.

Proceso de electrocardiografía.-

a. Pacientes de Consulta Externa:

- a. El Médico Tratante, debe realizar el pedido de examen que el paciente necesita, en la hoja de recetario.
 - b. El pedido debe ser revisado por secretaría para conocer el costo de dicho examen.
 - c. En caso de que el paciente acceda a cancelar dichos rubros, se emitirá la factura y se procede al cobro de los haberes.
 - d. Con el pedido y la factura cancelada, la auxiliar de enfermería, guía al paciente para que el Médico encargado del examen proceda a realizarlo.
 - e. En caso de necesidad de informe de electrocardiografía, este será emitido por el Médico Internista autorizado para el efecto.
 - f. El informe será entregado a secretaría hasta las 13h00.
 - g. El paciente recogerá sus resultados desde las 14h00, del día de la realización del examen.
- ##### h. Paciente de hospitalización:
- i. Se actuará conforme a las normas establecidas en este mismo reglamento, escritas en el apartado de exámenes complementarios en *estancia hospitalaria*.

Proceso de ecografía

- a. El Médico Tratante, debe realizar el pedido de examen que el paciente necesita, en la hoja de pedido de ecografía de la Institución.
- b. El pedido debe ser revisado por secretaría para conocer el costo de dicho examen.
- c. En caso de que el paciente acceda a cancelar dichos rubros, se emitirá la factura y se procede al cobro de los haberes.
- d. Con el pedido y la factura cancelada, la auxiliar de enfermería, guía al paciente para que el Médico encargado del examen proceda a realizarlo.
- e. El informe será entregado a secretaría en forma inmediata.

- f. El paciente recogerá sus resultados apenas el informe esté emitido por el radiólogo.
- g. Paciente de hospitalización:
- h. Se actuará conforme a las normas establecidas en este mismo reglamento, escritas en el apartado de exámenes complementarios en *estancia hospitalaria*.

Proceso de radiología

- a. El Médico Tratante, debe realizar el pedido de examen que el paciente necesita, en la hoja de pedido de Rx de la Institución.
- b. El pedido debe ser revisado por secretaría para conocer el costo de dicho examen.
- c. En caso de que el paciente acceda a cancelar dichos rubros, se emitirá la factura y se procede al cobro de los haberes.
- d. Con el pedido y la factura cancelada, la auxiliar de enfermería, guía al paciente para que el Tecnólogo encargado del examen proceda a realizarlo.
- e. El informe será entregado a secretaría en forma inmediata.
- f. El paciente recogerá sus resultados apenas el informe esté emitido por el radiólogo.
- g. Paciente de hospitalización:
- h. Se actuará conforme a las normas establecidas en este mismo reglamento, escritas en el apartado de exámenes complementarios en *estancia hospitalaria*.

Procesos Complementarios

Dietética

Es el proceso que permite al paciente tener acceso a una dieta adecuada, conforme a las indicaciones del Médico Tratante, en apoyo al tratamiento para las patologías que presente el paciente.

1. Este proceso funcionará bajo la coordinación de un Médico Nutriólogo, el cual estará encargado de planificar, coordinar y controlar todas las actividades de este proceso, y contará con un persona encargada de la preparación, y servicio de los alimentos a los pacientes.

2. Pueden acceder todos los pacientes que necesiten de dichos servicios, sean estos pacientes de la Clínica Astudillo o pacientes externos.
3. Pueden hacer uso de dichos servicios, los Médicos que sean parte del Staff de Médicos de la Clínica Astudillo o de otras instituciones.
4. El proceso es el siguiente:

a. Médico tratante:

1. Prescribe la dieta para el paciente en la visita médica de la mañana.
2. En caso de que el paciente requiera de una valoración nutricional, el Médico Tratante hará una interconsulta al Médico Nutriólogo, para que se prescriba la dieta para el paciente.
3. El Médico Tratante tiene la potestad de sugerir los alimentos para su paciente, dentro de las condiciones adecuadas para el mismo.

b. Medico nutriólogo:

1. Elabora un plan de dieta en base al número de dietas y características de las mismas.
2. Coordina la preparación de las dietas para cada paciente en particular.
3. Controla la elaboración, presentación y servicio de la dieta a cada paciente.
4. Es responsable de tener un stock de alimentos y despensa para la elaboración oportuna de las dietas que requieren los pacientes.

c. Auxiliar de dietética:

1. Es responsable de la elaboración, presentación y servicio de las dietas a los pacientes.
2. Es responsable de retirar la vajilla utilizada por el paciente luego de cada momento de alimentación.
3. Debe proveer de una jarra de agua aromática para cada paciente hospitalizado, así como también para la estación de enfermería.
4. Elabora la lista de necesidades de alimentos para el stock de la despensa.
5. Elabora la lista de utensilios necesarios para la preparación, servicio y limpieza de los alimentos.

Proceso de Aseo

Es el proceso mediante el cual la Clínica Astudillo, se mantiene en perfecto estado de aseo, para el bienestar de quienes laboran en la institución así como también de los pacientes que acuden a la misma.

Este proceso funcionará bajo la coordinación de la gerencia, y estará integrado por una persona auxiliar de servicio, la cual tendrá las actividades siguientes:

a. Consulta externa, emergencia y área de diagnóstico:

- Recolección, clasificación, transporte y depósito final de la basura, de todos los consultorios, laboratorio clínico, endoscopia digestiva, ecografía, radiología y emergencia; según las normas establecidas en el manual de manejo de desechos.
- Barrido y trapeado de los pasillos de consulta externa, emergencia y área de diagnóstico.
- Limpieza de butacas, puertas y ventanas de toda el área.
- Hospitalización
- Recolección, clasificación, transporte y depósito final de la basura, de todas las habitaciones y baños; según las normas establecidas en el manual de manejo de desechos.
- Barrido y trapeado de habitaciones, baños y pasillos de hospitalización.
- Limpieza de butacas, puertas y ventanas de toda el área.
- Quirófano
- Recolección, clasificación, transporte y depósito final de la basura, de toda el área según las normas establecidas en el manual de manejo de desechos.
- Barrido, trapeado y esterilización de toda el área de quirófano.
- Limpieza de butacas, puertas y ventanas de toda el área.
- Dietética y Pasillos externos
- Recolección, clasificación, transporte y depósito final de la basura, de toda el área según las normas establecidas en el manual de manejo de desechos.
- Barrido y trapeado de toda el área.
- Limpieza de butacas, puertas y ventanas de toda el área.

CAPÍTULO IV
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos durante el desarrollo del Diseño de un Manual de Funciones y Procedimientos para la Clínica Astudillo de la Ciudad de Loja 2013, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- La mayoría del talento humano que conforma esta institución de salud, desconoce la misión, visión, objetivos, estructura y funciones de la Clínica Astudillo.
- La Clínica Astudillo, no posee un manual donde se establezcan las funciones que deberá cumplir cada empleado en su puesto de trabajo.
- En esta institución de salud existe duplicidad de funciones en el personal que labora en esta Clínica.
- La planta laboral de la Clínica Astudillo está de acuerdo con que se plantee un Manual de Funciones, con el cual se podrá incorporar mayores habilidades comunicativas para la correcta aplicación de los procesos operativos.
- Es necesaria la reestructuración del manual de funciones, que permita el pleno conocimiento de los requisitos y funciones que deben cumplir a cabalidad de acuerdo a su plaza de trabajo.
- La Clínica Astudillo, carece de un manual de procedimientos, que determine los procesos a seguir en fiel cumplimiento de sus funciones laborales.
- El contar con una herramienta de trabajo actualizada tanto en el área técnica como administrativa brindará un entorno positivo, de seguridad, disponiendo los recursos que permitan identificar, prevenir, reducir riesgos que pueda resultar de los procesos de atención en salud, lo que generará confianza, satisfacción de los clientes internos y externos y el fortalecimiento de la Cultura de Calidad.

RECOMENDACIONES

- Elaborar las directrices que permitan implantar los procedimientos optimizados y el uso de nuevos instrumentos de gestión diseñados.
- Celebrar convenios con entidades de Salud para contribuir a la formación de profesionales.
- Promover la salud integral y de la comunidad, mediante la conformación de Brigadas Médicas, con apoyo del Equipo de Salud de las instituciones del estado.
- Efectuar talleres para la revisión de los Manuales de procedimientos y funciones en forma periódica, de acuerdo a las exigencias y necesidades.
- Difundir el Manual de Funciones y Procedimientos, a todo el personal de la Institución, mismo que fue conocido y discutido en la socialización efectuada oportuna.
- Elaborar un plan anual de capacitación para el personal, para un mejoramiento continuo.
- Disponer de personal especializado en las diferentes áreas de la Clínica.
- Mantener reuniones periódicas para conocer las demandas y exigencias de los usuarios internos y externos.
- Realizar la promoción de los servicios que ofrece la Institución, en forma constante, para mantener viva la presencia de la Clínica en la comunidad.
- Elaborar un plan anual de capacitación para el personal, para un mejoramiento continuo.
- El monitoreo permanente debe ser compromiso de las autoridades, a que se cumpla y se ponga en práctica lo asimilado en la capacitación.

BIBLIOGRAFÍA

- Clínica Astudillo. (2010). *Reglamento interno de organización funcional y normativa de procesos de la Clínica Astudillo*. Loja: Editorial Sánchez y Asociados.
- Clínica Astudillo. (2010). *Programa para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud de la Clínica Astudillo*. Loja: Editorial Sánchez y Asociados.
- Diamond, Susan Z. (2003). *Como Preparar Manuales Administrativos*. México: Nueva Editorial Interamericana.
- Gómez Ceja Guillermo. (1994). *Planeación Y Organización De Empresas*. México: Mc Graw Hill.
- Gómez Ceja Guillermo. (1997). *Sistemas Administrativos “Análisis Y Diseño*. México: Mc Graw Hill.
- Gerrit Burgwal y otro. (2007). *Planificación Estratégica Operativa aplicada a gobiernos locales*. Canadá: MacHllecs
- Hernández Orozco Carlos. (2007). *Análisis administrativo, técnicas y métodos*. Costa Rica: Arieltec.
- Thompson Iván. (2010). *Conceptos*. 23 de Octubre 2007 de: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-concepto.htm>
- Márquez Roberto. (2009). *Diseño Web, Macros y Excel*. 18 de Septiembre de 2009 de: http://www.webandmacros.com/Mision_Vision_Valores_CMI.htm
- Soto Laura. (2003). *Competencias de negocios*. México. 20 de Enero de 2003 de: <http://www.mitecnologico.com/Main/ManualDeFunciones>
- Constante Mayuri. (2007). *Manual de procedimientos*. Chile. 28 de marzo de 2007 de: <http://www.gestiopolis.com/economia/metodos-y-tecnicas-de-investigacion.htm>

ANEXOS

Modelo de Entrevista aplicada al Gerente de la Clínica Astudillo

1. ¿Considera usted que la administración de recursos humanos es indispensable para el buen desenvolvimiento del personal que labora dentro de la clínica a la cual usted actualmente dirige?

.....
.....
.....

2. ¿La Clínica Astudillo posee un Manual de Funciones?

.....
.....
.....

3. ¿Considera usted necesario implementar un manual de funciones para el recurso humano que labora dentro de la Clínica Astudillo?

.....
.....
.....

4. ¿Conoce Usted cuál es la estructura orgánica de la Clínica Astudillo?

.....
.....
.....

5. ¿Conoce Usted si todo el personal que labora en la Clínica Astudillo están familiarizados con el organigrama?

.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**Anexo 2: Modelo de Encuestas aplicadas al personal que labora dentro de la
Clínica Astudillo**

1. ¿Conoce usted la misión y la visión de la Clínica Astudillo?

SI ()

NO ()

2. ¿Conoce cómo está estructurada la Clínica Astudillo?

SI ()

NO ()

3. ¿Tiene usted definidas sus funciones de acuerdo a un manual de funciones?

SI ()

NO ()

4. ¿Considera usted necesario que se elabore un manual de funciones para la Clínica Astudillo?

SI ()

NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN