



**COD**  
MAO-A-022

**Versión**  
1.0

**Aprobación**  
Septiembre 2023

## Gerencia de Salud

Manual de Organización

Hospital  
Policlínico  
Roma

# MAO

**AUTORIZADO**

F.   
Dr. Edwin Roberto Salmerón

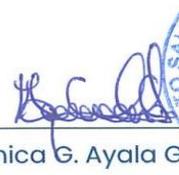
Gerente de Salud

**REVISADO**

F.   
Licda. Rosa Alba Quinteros

Jefatura Unidad de Desarrollo  
Institucional

**APROBADO**

F.   
Dra. Mónica G. Ayala Guerrero

Directora General del ISSS

F.   
Dra. Ana C. Marina Rosales  
Directora Hospital Policlínico  
Roma



GOBIERNO DE



EL SALVADOR



## Portada

- I. Propósito
- II. Marco legal y documentos de referencia
- III. Responsabilidades
- IV. Organigrama
- V. Funciones
- VI. Descripción de Funciones Específicas
  - Funciones de la Dirección
  - Funciones de Comités de Apoyo
  - Funciones de Farmacia
  - Funciones de Radiología e Imágenes
  - Funciones de Laboratorio Clínico
  - Funciones de Terapia Respiratoria
  - Funciones de la Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales
  - Funciones del Servicio de Urología
  - Funciones del Servicio de Sala de Operaciones
  - Funciones del Servicio de Cirugía
  - Funciones del Servicio de Anestesiología
  - Funciones del Servicio Pediatría
  - Funciones del Servicio de Enfermería
  - Funciones de la Administración
  - Funciones de Admisión y Registros Médicos
  - Funciones de Servicios Generales
  - Funciones de Ropería
  - Funciones de Recursos Humanos
  - Funciones de Almacén
- VII. Funciones de aplicación en todas las dependencias
- VIII. Personal que participó en la elaboración del documento
- IX. Registro de actualización de documento.
- X. Registro de Adendas



## I. Propósito

Definir la estructura organizativa, funciones, tramo de control, líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación, para facilitar el funcionamiento administrativo del Hospital Policlínico Roma.

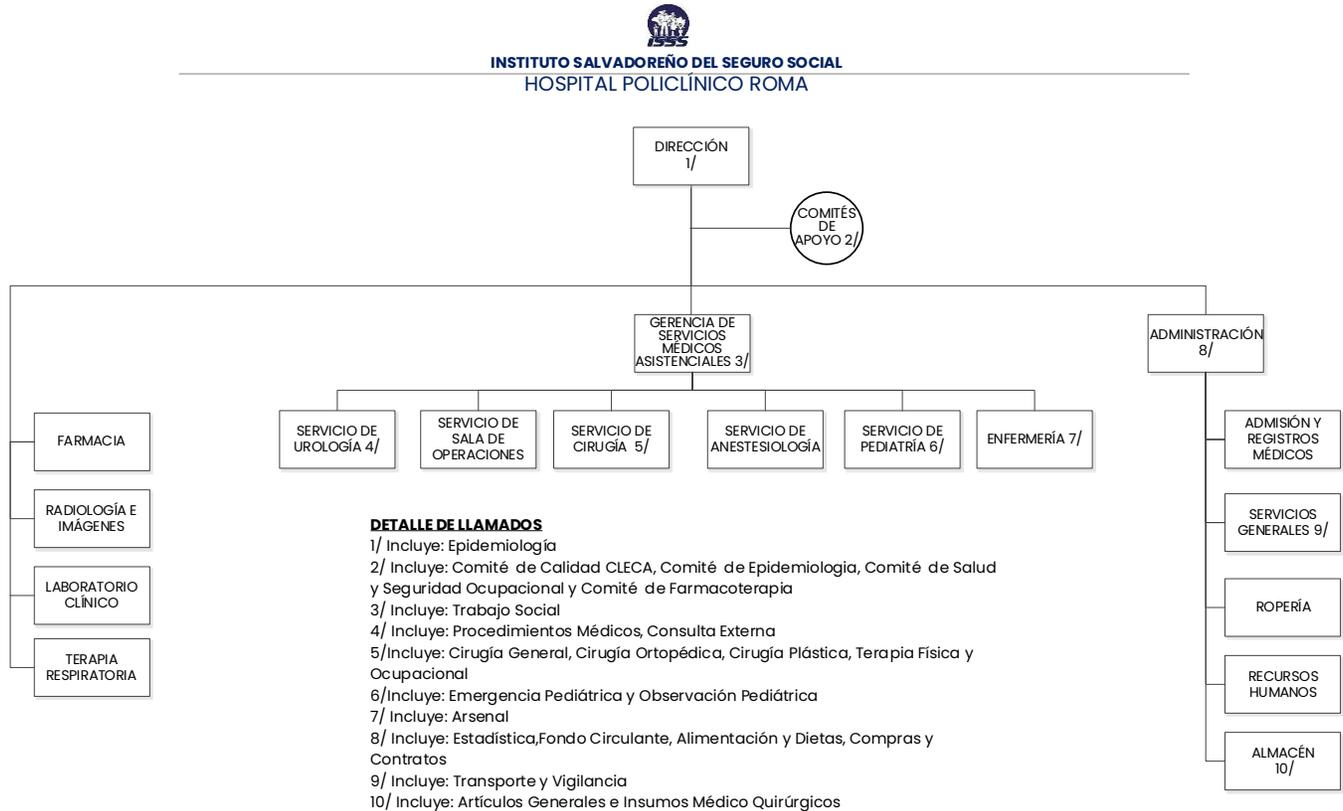
## II. Marco legal y documentos de referencia

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS (octubre 2022).
- Acuerdo Dirección General N° 2008-01-0026
- Acuerdo de Consejo Directivo N° 2023-0843.MAY.

## III. Responsabilidades

Es responsabilidad de cada jefatura y empleado del Hospital Policlínico Roma, cumplir con lo establecido en este manual.

## IV. Organigrama



## V. Funciones

### A. Nombre de la dependencia: Dirección<sup>1</sup>

- **Dependencia Jerárquica:** Sección Atención Hospitalaria
- **Responsable:** Director(a)
- **Supervisa a:** Epidemiología, comités de apoyo, gerencia de servicios médicos asistenciales, servicios de apoyo (farmacia, radiología e imágenes, laboratorio clínico y terapia respiratoria) y administración.
- **Relaciones Internas:** Consejo Directivo, Dirección General, Subdirección General, Secretaría General, gerencias, subgerencias, subdirecciones, divisiones y unidades.
- **Relaciones Externas:** MINSAL, CAPRES, OMR (Organismo de Mejora Regulatoria)
- **Objetivo:**

Representar legalmente al hospital y diseñar sus planes estratégicos encaminados a brindar servicios de salud especializados a los usuarios y sus beneficiarios, que, de acuerdo a una evaluación realizada por personal médico, requieran tratamiento médico o quirúrgico; a fin de recuperar su estado de salud, mejorar su calidad de vida y retornarlos al ámbito familiar, social y productivo.

- **Descripción de Funciones:**

1. Representar al hospital como autoridad superior y responsabilidad dentro del mismo.
2. Planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión del centro de atención en forma eficiente.
3. Establecer los planes estratégicos y operativos del hospital con base a las necesidades de los usuarios en cumplimiento con la visión y misión institucional.
4. Promover el desarrollo y capacitación del personal médico, técnico y administrativo en coordinación con el Departamento Gestión del Conocimiento

---

<sup>1</sup> Incluye: Epidemiología



5. Gestionar autorizaciones ante las autoridades competentes, para realizar mejoras locales orientadas a la satisfacción del usuario.
6. Evaluar la calidad de atención a los pacientes a través del monitoreo constante de indicadores de rendimiento.
7. Supervisar el cumplimiento de las normativas técnicas y administrativas implementadas en el hospital.
8. Informar a las autoridades superiores sobre los resultados obtenidos en la administración del hospital.
9. Evaluar los resultados de la gestión de los diferentes elementos organizativos del hospital con base a los planes e indicadores establecidos.
10. Administrar la bolsa de trabajo del hospital.
11. Ordenar los recursos humanos, físicos, y financieros del hospital mediante la programación, dirección, control y evaluación de su funcionamiento en el conjunto de sus dependencias y con respecto a los servicios que prestan.
12. Establecer medidas para hacer efectiva la continuidad del funcionamiento del hospital en etapas de crisis, emergencias u otras circunstancias similares.
13. Monitorear el cumplimiento de planes y programas implementados y tomar las acciones correctivas necesarias. Mantener un clima organizacional favorable para el buen desempeño de las actividades y procesos hospitalarios.
14. Gestionar y obtener los recursos materiales y financieros para el buen funcionamiento del hospital.
15. Planificar y organizar planes y proyectos de mejora que busquen ofrecer mejores servicios de salud a la población de acuerdo al portafolio de servicios.
16. Dar respuesta a las solicitudes de tipo clínico y administrativo hospitalario que realicen entidades del estado en relación a atención a pacientes.



17. Supervisar la vigilancia epidemiológica local a fin de planificar o rectificar acciones de prevención y control junto con el Epidemiólogo del centro.

## VI. Descripción de funciones específicas

### A. Nombre de la dependencia: Comités de apoyo<sup>2</sup>

- **Dependencia Jerárquica:** Dirección
- **Responsable:** Director
- **Supervisa:** Comité local de evaluación de la calidad y seguridad del paciente (CLECA), comité de epidemiología, comité de seguridad y salud ocupacional y comité de farmacoterapia.
- **Relaciones Internas:** Consejo Directivo, Dirección General, Subdirección General, gerencias, subgerencias, subdirecciones, unidades, divisiones, secciones y centros de atención
- **Relaciones Externas:** MINSAL, FGR, PDDH, PGR, DNM, Ministerio de Trabajo.
- **Objetivo:**

Analizar temas de su competencia relacionados con la auditoría del acto médico, calidez en el trato humano e implantación de mejoras de procesos, cumplimiento a la ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo (LPRLT), lineamientos epidemiológicos y farmacológicos, entre otros; para brindar las alternativas o soluciones correspondientes.

- **Descripción de Funciones:**

1. Elaborar propuestas sobre gestión de la actividad asistencial, así como en lo relativo a la infraestructura, instalaciones y equipamientos.
2. Proponer los criterios generales para el establecimiento de los acuerdos anuales con las unidades y servicios, en materia de objetivos operativos.

---

<sup>2</sup> Incluye: Comité de Calidad (CLECA), Comité de Epidemiología, Comité de Salud y Seguridad Ocupacional y Comité de Farmacoterapia.



3. Analizar las situaciones vinculadas al cumplimiento de los derechos de que gozan los usuarios con respecto a una atención eficaz y eficiente.
4. Evaluar los casos clínicos que les sean solicitados por las autoridades superiores.
5. Determinar las propuestas de mejora para dar solución a la problemática encontrada.
6. Elaborar informes de cada caso analizado.
7. Establecer y cumplir con los planes de trabajo anuales de cada comité según la normativa aplicable.
8. Dar respuestas a requerimientos oficiales de las entidades que lo soliciten.

**B. Nombre de la dependencia:** Farmacia

- **Dependencia Jerárquica:** Dirección
- **Responsable:** Jefatura de farmacia
- **Supervisa:** Farmacéuticos, Secretaria, Colaboradores
- **Objetivo:**

Planificar, gestionar el abastecimiento y dispensar oportunamente los medicamentos a los pacientes de consulta externa, emergencia y hospitalización a través de la recepción, preparación y despacho de recetas indicadas por el médico, utilizando para ello los sistemas autorizados por el ISSS.

- **Descripción de Funciones:**

1. Controlar periódicamente y llevar registros de la fecha de vencimiento de los medicamentos verificación de códigos a cero, existencias, promocionar medicamentos sobre abastecidos y consumos totales a nivel local.
2. Gestionar oportunamente el abastecimiento de medicamentos, envases, papelería y todo lo necesario para el servicio.



3. Gestionar la obtención de los recursos necesarios (humanos y materiales) para el buen funcionamiento del servicio.
4. Verificar la cantidad y el tipo de especificaciones de los medicamentos que se reciben, así como su colocación en anaqueles o estantes.
5. Dispensar a los pacientes los medicamentos prescritos, de acuerdo al orden de llegada de las recetas y anotar en la viñeta del envase las indicaciones correspondientes sobre la administración de los mismos, así como el nombre genérico del medicamento y registro de los ingresos de recetas al sistema.
6. Supervisar que exista una buena coordinación entre las farmacias y los servicios de médicos asistenciales, a fin de contribuir a la adecuada rotación de los medicamentos y evitar el vencimiento de los mismos.
7. Colaborar con el área médica asistencial en cualquier actividad que ésta considere conveniente.
8. Realizar en el área de hospitalización la distribución de los medicamentos bajo la modalidad de unidosis, respetando los horarios establecidos para tal propósito; a fin de garantizar la terapéutica farmacológica de aquellos medicamentos que según LOM requiere prescripción de una especialidad específica y llevar el control diario de las recetas en farmacia.
9. Registrar en el sistema los ingresos de medicamentos (envíos, transferencia, devoluciones, facturas) así como el descargo de los mismos a través de recetas, requisiciones o servicios y transferencias.
10. Mantener actualizadas las existencias de medicamentos en el sistema e informar a las jefaturas involucradas.
11. Colaborar con la gerencia de servicios médicos asistenciales en cualquier actividad que ésta considere conveniente.
12. Respetar las normas establecidas en el cuadro básico de medicamentos, además de llevar un control de medicamentos NILO y cumplir sus normativas vigentes aplicables a su



proceso, utilización de formularios oficiales y entrenamiento al personal de las normas a aplicar.

13. Aclarar amable y oportunamente al usuario cualquier duda referente al uso de los medicamentos de uso delicado.
14. Realizar inventarios periódicos de las existencias de los diferentes códigos farmacológicos que constituyen el listado oficial de medicamentos.
15. Participar en el comité local de farmacoterapia, con el propósito de hacer prevalecer la fármaco vigilancia y el uso racional de los medicamentos.
16. Planificar las necesidades anuales de medicamentos según las proyecciones de cada servicio clínico.
17. Implementar las medidas convenientes al correcto almacenaje y puesta en práctica de medidas que garanticen la estabilidad química de los medicamentos.
18. Implementar un programa sistemático de revisión de las existencias, vencimientos y uso adecuado de las mesas de paro existentes en las diferentes salas de operaciones.
19. Revisar e incorporar al inventario los medicamentos devueltos a farmacia por los diferentes servicios, para su utilización, optimizando así los recursos, resguardando los probatorios correspondientes.
20. Revisar recetas de estupefacientes y barbitúricos actualizando el libro que se presenta al Consejo Superior de Salud Pública; además de llevar registro de recetas anuladas de las mismas, y recetas enviadas por el servicio de sala de operaciones, llevando registro en farmacia de acuerdo a la normativa vigente.
21. Supervisar la ejecución del programa de medicamento domiciliar de acuerdo a la normativa vigente.
22. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio garantizando que se brinde una atención integral de calidad a los usuarios.

**C. Nombre de la dependencia:** Radiología e Imágenes

- **Depende Jerárquica:** Dirección
- **Responsable:** Jefatura de Radiología e Imágenes
- **Supervisa:** Radiografistas, Secretaria
- **Objetivo:**

Coordinar, dirigir y efectuar todos los procedimientos diagnósticos por imágenes que son de vital apoyo para el diagnóstico clínico de todas las especialidades médicas, además de realizar intervencionismo terapéutico a pacientes que lo requieren.

- **Descripción de Funciones:**

1. Coordinar la efectividad en la atención y resultados de los servicios especializados con que cuenta el área.
2. Controlar la calidad del servicio brindado mediante un constante monitoreo de los indicadores establecidos.
3. Apoyar la promoción de la docencia, el desarrollo de investigaciones y los trabajos de índole científica.
4. Verificar que se brinde la atención debida a los pacientes que son referidos al servicio.
5. Generar informes periódicos sobre la producción realizada de la prestación del servicio.
6. Apoyar la elaboración de normas y procedimientos del servicio, así como controlar el cumplimiento de éstas.
7. Gestionar la obtención de los recursos necesarios (humanos y materiales) para el buen funcionamiento del servicio.
8. Supervisar que se haga un uso racional de los recursos materiales asignados al servicio.



9. Gestionar la autorización legal del funcionamiento de radiología y promover la aplicación de los reglamentos y normativas relacionadas con las radiaciones, y cumplir con las recomendaciones emanadas del organismo regulador de energía atómica.
10. Coordinar la asesoría en su especialidad a solicitud de otros servicios del hospital.
11. Proporcionar cita para los diferentes estudios radiológicos con sus respectivas indicaciones.
12. Gestionar el trámite de autorización y compra de servicios de estudios de imágenes que el ISSS no tiene capacidad de realizar y monitorear su ejecución.
13. Archivar, custodiar y entregar estudios de imágenes a pacientes y médicos que lo soliciten.
14. Favorecer la cultura de la no contaminación del medio ambiente, con la implementación de tecnologías amigables a este y el uso eficiente de los recursos energéticos.
15. Realizar mediciones dosimétricas al personal profesionalmente expuesto de acuerdo a los requerimientos de los organismos.
16. Implementar y darles cumplimiento a las medidas vigentes de protección radiológica a pacientes y personal administrativo asistencial, a nivel nacional e institucional.
17. Elaborar en coordinación con mantenimiento local el plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo de todo el equipo portátil y de gabinete.
18. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio garantizando que se brinde una atención integral de calidad usuarios.

**D. Nombre de la dependencia:** Laboratorio Clínico

- **Depende Jerárquica:** Dirección
- **Responsable:** Jefatura de Laboratorio Clínico
- **Supervisa:** Laboratoristas Clínicos, Recepcionista, Secretaria

- **Objetivo:**

Realizar los análisis de laboratorio clínico biológico, microbiológico, inmunológico, químico, inmuno hematológico, hematológico, así como la recepción, dotación y disponibilidad oportuna de hemoderivados, con el fin de proporcionar información para la prevención, pronóstico, diagnóstico, y el tratamiento de enfermedades o la evaluación de la salud de pacientes, y proporcionar un servicio consultivo asesor que cubra todos los aspectos de los análisis del laboratorio, incluyendo la interpretación de los resultados y las recomendaciones sobre cualquier ensayo apropiado adicional.

- **Descripción de Funciones:**

1. Tomar muestras a pacientes, de acuerdo a lo indicado por el médico, clasificándolas por órdenes de exámenes de acuerdo con el número correlativo del laboratorio y realizar el análisis de exámenes bajo las normas vigentes y de acuerdo con los procedimientos técnicos establecidos.
2. Otorgar las citas para la toma de exámenes de laboratorio a través del sistema Informático de laboratorio (SIL) con la finalidad de llevar registros de cupos de agenda de pacientes y los diferentes análisis clínicos.
3. Brindar apoyo a las unidades médicas que necesiten estudios o pruebas especiales, cuando así se requiera y de acuerdo al portafolio de servicios del hospital.
4. Actualizar técnicas, procedimientos y capacitar al personal mediante programa de docencia y educación continua.
5. Generar los informes y estadísticas de los exámenes realizados, no retirados, pacientes atendidos y reactivos consumidos.
6. Los servicios solicitantes son los responsables de retirar los informes de análisis (IA) en el laboratorio correspondientes a la consulta externa y los que no son retirados en el laboratorio serán enviados al área de admisión y registros médicos excepto aquellas pruebas que por su naturaleza exijan un tiempo mayor de verificación. En el caso de que el paciente de la emergencia requiera del IA este podrá ser entregado personalmente previa identificación con DUI.



7. Apoyar la promoción de la docencia, el desarrollo de investigaciones y los trabajos de índole científica.
8. Verificar que se brinde atención con eficiencia y eficacia a los pacientes que son referidos al servicio.
9. Gestionar la obtención de los recursos humanos, equipos e insumos necesarios para el eficiente desarrollo de las tareas, con el propósito de cumplir con las metas del plan de trabajo y brindar servicios oportunos a los usuarios.
10. Velar por el cumplimiento de las normas de bioseguridad y realizar exámenes y evaluaciones periódicas a los recursos en riesgo laboral establecido en la ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.
11. Consolidar el plan anual de necesidades para compra de reactivos, insumos, mobiliario, equipos y contratación de servicios, a fin de enviarlo oportunamente con base a calendarización a la dependencia encargada.
12. Dirigir la elaboración y desarrollo de los programas propios del área.
13. Coordinar el desarrollo de estudios de investigación que sobre campos específicos de su área se realicen en el hospital e informar a nivel superior sus resultados.
14. Reportar a las jefaturas de epidemiología e ingresar en el sistema de monitoreo, evaluación y vigilancia epidemiológica del VIH (SUMEVE) los resultados de pacientes seropositivos, verificando la adecuada referencia al Sistema Integrado de Salud o a la especialidad correspondiente.
15. Favorecer la automatización en la atención de los pacientes y procesamiento de hemoderivado.
16. Planificar, coordinar y supervisar las actividades realizadas por el personal, en las fases recepción de pacientes, toma o recolección de muestras sanguíneas u otros, análisis de pruebas de laboratorio y otorgamiento de citas a pacientes, a fin de contribuir al funcionamiento óptimo del servicio, garantizando que se brinde una atención integral de calidad a los usuarios.

**E. Nombre de la dependencia:** Terapia Respiratoria

- **Depende Jerárquica:** Dirección
- **Responsable:** Jefatura de Terapia Respiratoria
- **Supervisa:** Terapistas Respiratorios
- **Objetivo:**

Atender integralmente a los usuarios, en la prestación de servicios de terapia respiratoria, en lo relativo a inhaloterapia, cuidado de la vía aérea, rehabilitación pulmonar, y las diferentes técnicas de soporte ventilatorio invasivo y no invasivo.

- **Descripción de Funciones:**

1. Participar en la recuperación de los pacientes con problemas respiratorios agudos y crónicos logrando mejorar la capacidad funcional de éstos.
2. Realizar procedimientos terapéuticos y de diagnóstico a pacientes con problemas respiratorios agudos, crónicos de urgencia, críticos, y otras patologías, utilizando las técnicas específicas para cada diagnóstico, además de apoyar y efectuar actividades preventivas, educativas y de rehabilitación pulmonar, al paciente y su familia.
3. Velar por el cumplimiento de protocolos establecidos en lo que compete a los tratamientos de terapia respiratoria, para dar cumplimiento adecuado con las guías de manejo vigentes.
4. Administrar a pacientes tratamiento de higiene bronquial que involucran: drenaje, vibración, palmo percusión y otras técnicas, dando cumplimiento a la prescripción establecida por el médico.
5. Atender y participar activamente en el equipo de código 1, en la resucitación cardiopulmonar y cerebral del paciente, garantizando vía aérea permeable; y el soporte ventilatorio post resucitación.
6. Detectar y reportar inmediatamente accidentes que surgen durante el manejo de la vía aérea, como extubaciones accidentales, neumonía aspirativa, intubación inadecuada, perforación

de la vía aérea, presencia de enfisema; para su abordaje adecuado e inmediato según cada circunstancia. De igual manera reportar anomalías en los tratamientos indicados por el médico tratante, como: saturaciones bajas ( $\leq 90\%$ ), alergias y/o efectos adversos que deriven de los medicamentos utilizados en nebulizaciones.

7. Custodiar y favorecer los cuidados necesarios a los equipos de ventilación mecánica equipo utilizado en traslado de pacientes y oxímetros de pulso bajo su responsabilidad.
8. Planificar las necesidades de equipo de ventilación mecánica invasiva y no invasiva, saturómetros, inspirómetros u otros equipos de la especialidad necesarios para su labor.
9. Gestionar la obtención de los recursos necesarios (humanos y materiales) para el buen funcionamiento del servicio.
10. Monitorizar y registrar la ventilación mecánica (invasiva y no invasiva), realizada en el manejo directo del paciente durante la jornada laboral de cada turno, utilizando la hoja de control respectiva de registro.
11. Atender las solicitudes para la toma de gases sanguíneos usando la técnica correspondiente y reportar al médico para los cambios o ajustes en los parámetros ventilatorios y en el tratamiento que estime conveniente.
12. Supervisar al personal de las compañías contratadas por la institución para realizar mantenimiento al equipo del área de terapia respiratoria.
13. Efectuar los procedimientos rutinarios de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos correspondientes al área de terapia respiratoria, en caso de ser necesario, con el propósito de velar por el buen funcionamiento e integridad del mismo y renovación de aquellos equipos que cumplieron su vida útil.
14. Realizar la visita domiciliar y evaluaciones intramurales a pacientes en ventilación mecánica no invasiva, dando educación en salud, asistencia técnica especializado y monitoreo, para evaluar el estado ventilatorio del paciente y su posterior reporte.
15. Recibir en cada turno laboral, la nómina de pacientes, tipo de tratamientos, eventualidades, entre otros, a fin de dar continuidad a la jornada de trabajo.



16. Realizar, registrar e informar cualquier inconsistencia del inventario a las autoridades superiores de terapia respiratoria, para tener control sobre los recursos del área.
17. Llevar registros de los procedimientos realizados en el servicio, por cada turno de trabajo; registrando los datos estadísticos e incidencias a la dependencia correspondiente.
18. Verificar la ficha y/o expediente clínico del paciente y depurar aquellos que ya terminaron su tratamiento; el cambio de modalidad del mismo, según indicación médica.
19. Realizar ínter consulta necesaria con las diferentes especialidades a fin de establecer el mejor tratamiento respiratorio para el usuario.
20. Participar en la educación de los pacientes y sus respectivas familias, enseñándoles el uso adecuado de los inhaladores, entrenadores musculares, aparatos de activación de movimiento ciliar y otros, para de garantizar el adecuado uso de los mismos.
21. Desarrollar, aplicar y respetar los sistemas de control interno que garanticen y salvaguarde los recursos, el cumplimiento de las normas, procesos, políticas y la adecuada administración de los recursos en general.
22. Tomar muestras bacteriológicas indicadas previamente por el médico tratante en paciente con ventilación mecánica según la técnica aséptica establecida.
23. Acompañar oportunamente a los pacientes que necesitan soporte ventilatorio cuando se necesita un traslado entre servicios o extramulares o para realizar procedimientos.
24. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio.
25. Brindar la atención solicitada por medio de referencia médica institucional, sin importar el lugar de adscripción del domicilio del paciente pediátrico. También se le dará prioridad al paciente pediátrico que venga acompañado de una mujer embarazada de acuerdo a la Ley Nacer con Cariño (LNCC) vigente.

**F. Nombre de la dependencia:** Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales<sup>3</sup>

- **Depende Jerárquica:** Dirección

---

<sup>3</sup> Incluye Trabajo Social

- **Responsable:** Gerente de Servicios Médicos Asistenciales
- **Supervisa:** Servicio de urología, servicio de sala de operaciones, servicio de cirugía, servicio de anestesiología, servicio de pediatría y enfermería
- **Relaciones Interna:** Consejo directivo, dirección general, subdirección general, gerencias, subgerencias, subdirecciones, unidades, divisiones, secciones y centros de atención
- **Relaciones Externas:** MINSAL, FGR, PDDH, PGR, otras entidades gubernamentales
- **Objetivo:**

Planificar, organizar y desarrollar las actividades y gestiones administrativas asistenciales que permitan brindar en forma oportuna servicios de la especialidad quirúrgica en cuanto a realización diagnóstica, evaluación clínica completa, atención de interconsultas de las diferentes especialidades y tratamientos quirúrgicos o no quirúrgicos en el servicio de hospitalización.

- **Descripción de Funciones:**

1. Establecer las necesidades de recursos humanos necesarios y en coordinación con el área de recursos humanos local, realizar la distribución de los mismos en las diferentes áreas del hospital para el desarrollo de las diferentes actividades asistenciales, y formativas en horarios de planta como bajo la modalidad de turnos de la especialidad y demás subespecialidades quirúrgicas.
2. Supervisar y evaluar la productividad de los servicios a su cargo con base a los indicadores institucionales, a fin de proponer las estrategias necesarias para la mejora continua de la atención al derechohabiente.
3. Evaluar la calidad de la atención médica mediante supervisiones a los servicios, difundirles el resultado de las evaluaciones y supervisar la aplicación de las medidas correctivas y/o preventivas conducentes para su aplicación inmediata.
4. Supervisar el estricto cumplimiento de las políticas, normativas, programas y manuales institucionales vigentes, así como la correcta aplicación de las guías diagnósticas y terapéuticas para la atención de los padecimientos de mayor prevalencia de las áreas



- clínicas de su responsabilidad. Gestionar la elaboración, revisión y aprobación de las mismas de acuerdo a las necesidades institucionales identificadas.
5. Dar cumplimiento a las demás funciones designadas por las autoridades inmediatas superiores.
  6. Apoyar la renovación de equipos de diagnóstico y tratamiento existentes obsoletos, o que rebasen su vida media y proponer aquellos que faciliten mayor sensibilidad y especificidad diagnóstica.
  7. Controlar el cumplimiento de programas y políticas institucionales emanadas de las autoridades del ISSS, guías y protocolos de atención, así como; velar por el cumplimiento de los objetivos, políticas, normas y procedimientos establecidos en su área de competencia.
  8. Coordinar con las jefaturas de las diversas áreas bajo su dirección los programas de trabajo correspondientes.
  9. Supervisar los diversos servicios que posee el centro de atención, fomentando el trabajo en equipo y una cultura de excelencia en el trato humano interno y externo.
  10. Procurar la coordinación entre las acciones médicas y administrativas a fin de utilizar racionalmente los recursos.
  11. Evaluar los indicadores de gestión correspondientes periódicamente.
  12. Dar pronta solución a la problemática que surja en los servicios médicos asistenciales.
  13. Coordinar a las diversas jefaturas de los servicios médicos, paramédicos y auxiliares de diagnóstico y tratamiento en los aspectos que sean de su competencia.
  14. Programar reuniones; a fin de cumplir con las metas programadas y los indicadores establecidos.
  15. Participar en acuerdos periódicos con el director del hospital y representarlo cada vez que éste lo estime conveniente.
  16. Procurar la coordinación entre las acciones de apoyo, médicas y administrativas a fin de utilizar racionalmente los recursos.



17. Organizar y dirigir las actividades de la gerencia. Controlar y evaluar la calidad de atención técnica de los diferentes servicios bajo su cargo, favoreciendo con esto la atención integral del usuario.
18. Supervisar la planificación y organización de los modelos investigativos necesarios para el adecuado desarrollo de los programas.
19. Desarrollar estrategias para la mejora continua de la calidad asistencial y de la satisfacción del usuario.
20. Gestionar la elaboración, revisión y aprobación de normas y guías de manejo.
21. Gestionar convenios docentes/asistenciales en la formación global de especialistas.
22. Fomentar el trabajo interdisciplinario y la coordinación intra interinstitucional.
23. Participar en la educación médica continuada de los profesionales de la medicina, personal paramédico y apoyar las actividades de investigación médica del ISSS, favoreciendo con esto mejoras de la calidad asistencial.
24. Convocar a reuniones periódicas a las jefaturas médicas para dar seguimiento al plan anual de trabajo; a fin de cumplir con las metas e indicadores establecidos.
25. Participar en reuniones gerenciales que periódicamente convoque el director del hospital.
26. Integrar el comité de crisis en caso de emergencias multitudinarias o desastres.
27. Resolver oportunamente cualquier inconveniente que surja con el paciente en cualquiera de los servicios asistenciales.
28. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio.

**G. Nombre de la dependencia:** Servicio de Urología<sup>4</sup>

- **Depende Jerárquica:** Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales

---

<sup>4</sup> Incluye: Procedimientos Médicos y Consulta Externa



- **Responsable:** Jefatura de Servicio de Urología
- **Supervisa:** Personal designado en este servicio
- **Objetivo:**

Planificar, organizar, evaluar las gestiones administrativas y asistenciales de manera que nos permitan desarrollar las actividades en forma oportuna en las diferentes unidades de atención de la especialidad, a través la consulta pre y pos quirúrgico, exámenes de diagnóstico, evaluación clínica completa, atención de ínter consultas de la especialidad y tratamientos quirúrgicos o no quirúrgicos; en el servicio de hospitalización.

- **Descripción de Funciones:**

1. Supervisar y evaluar la productividad de las unidades de atención con base a lo planificado e indicadores institucionales, a fin de proponer las estrategias necesarias para la mejora continua de la atención en el servicio de Urología.
2. Registrar a los pacientes que ingresan al servicio para tratamiento o intervención.
3. Establecer las necesidades de recursos humanos necesarios y en coordinación con el área de Recursos Humanos local realizar la distribución de los mismos en las diferentes unidades de atención para el desarrollo óptimo de las actividades asistenciales.
4. Gestionar la dotación al área del equipo e implementos necesarios para el buen funcionamiento de ésta. Apoyar la renovación de equipos de diagnóstico y tratamiento existentes obsoletos, o que rebasen su vida media y proponer aquellos que faciliten mayor sensibilidad y especificidad diagnóstica.
5. Supervisar las labores que desempeña el personal del área y fomentar las capacitaciones.
6. Mantener canales de comunicación efectiva con las diferentes áreas de atención, alimentación, ropería, farmacia, arsenal, consulta externa, mantenimiento, unidades de atención, con el objetivo de brindar una atención de calidad al derechohabiente.



7. Evaluar la calidad de atención médica y de enfermería, mediante supervisiones a las unidades de atención, difundirles el resultado de las evaluaciones y supervisar la aplicación de medidas correctivas y/o preventivas para su aplicación inmediata.
8. Formular planes y programas de trabajo, en coordinación con el personal técnico de las diferentes unidades de atención y de las actividades a desarrollar en cada una de ellas.
9. Recopilar los datos de consumos realizados en el área para obtener los costos.
10. Supervisar la aplicación de las guías diagnósticas y terapéuticas para la atención de los padecimientos de mayor prevalencia de las áreas clínicas de su responsabilidad.
11. Dar cumplimiento a las demás funciones designadas por las autoridades inmediatas superiores.
12. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio garantizando que se brinde una atención integral de calidad a los usuarios.

**H. Nombre de la dependencia:** Servicio de Sala de Operaciones

- **Depende Jerárquica:** Gerencia de Servicios Médico Asistenciales
- **Responsable:** Jefatura Servicio de Sala de Operaciones
- **Supervisa:** Personal designado al servicio
- **Objetivo:**

Proporcionar atención directa a pacientes de cirugía de emergencia, cirugía electiva programada, a través de procedimientos y tratamientos quirúrgicos, con la finalidad de tratar enfermedades que por su naturaleza así lo requieren.

- **Descripción de Funciones:**

1. Supervisar y evaluar la productividad de las unidades de atención con base a lo planificado e indicadores institucionales, a fin de proponer las estrategias necesarias para la mejora continua de la atención al derechohabiente.



2. Registrar a los pacientes que ingresan al quirófano para ser intervenidos quirúrgicamente.
3. Administrar la reservación de quirófanos con base al procedimiento y normativa establecida.
4. Coordinar con los diferentes servicios de apoyo del hospital el suministro de ropa, material, insumos, fármacos, equipo e instrumental médico quirúrgico estéril para la realización de la cirugía.
5. Formular planes y programas de trabajo, en coordinación con el personal técnico de las otras áreas, de las actividades a desarrollar en la sala de operaciones.
6. Gestionar la dotación al área del equipo e implementos necesarios para el buen funcionamiento de ésta.
7. Supervisar las labores que desempeña el personal del área y fomentar las capacitaciones.
8. Supervisar el cumplimiento de los indicadores de productividad y calidad, dándolos a conocer a través de informes periódicos a la Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales y a los diferentes centros de atención en las reuniones de bloque quirúrgico con el fin de proponer estrategias que permitan la organización de los cupos quirúrgicos de manera efectiva y oportuna para atención del derechohabiente y la optimización de las atenciones.
9. Recopilar los datos de consumos realizados en el área para obtener los costos.
10. Elaborar test de Aldrette al alta del paciente de recuperación a su servicio.
11. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio, esto incluye enfermería, anestesia y servicios de apoyo.

**I. Nombre de la dependencia:** Servicio de Cirugía<sup>5</sup>

- **Depende Jerárquica:** Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales
- **Responsable:** Jefatura de Servicio de Cirugía

---

<sup>5</sup> Incluye: Cirugía General, Cirugía Ortopédica, Cirugía Plástica, Terapia Física y Ocupacional

- **Supervisa:** Personal designado al servicio
- **Objetivo:**

Planificar, organizar y desarrollar las actividades y gestiones administrativas asistenciales que permitan brindar en forma oportuna servicios de la especialidad quirúrgica en cuanto a realización diagnóstica, evaluación clínica completa, atención de ínter consultas de las diferentes especialidades y tratamientos quirúrgicos o no quirúrgicos; en el servicio de hospitalización.

- **Descripción de Funciones:**

1. Establecer las necesidades de recursos humanos necesarios y en coordinación con el área de recursos humanos local, realizar la distribución de los mismos en las diferentes áreas del hospital para el desarrollo de las diferentes actividades asistenciales y formativas en horarios de planta como bajo la modalidad de turnos de la especialidad y demás subespecialidades quirúrgicas.
2. Supervisar y evaluar la productividad de los servicios a su cargo con base a los indicadores institucionales, a fin de proponer las estrategias necesarias para la mejora continua de la atención al derechohabiente.
3. Evaluar la calidad de la atención médica mediante supervisiones a los servicios, difundirles el resultado de las evaluaciones y supervisar la aplicación de las medidas correctivas y/o preventivas conducentes para su aplicación inmediata.
4. Supervisar la aplicación de las guías diagnósticas y terapéuticas para la atención de los padecimientos de mayor prevalencia de las áreas clínicas de su responsabilidad.
5. Dar cumplimiento a las demás funciones designadas por las autoridades inmediatas superiores.
6. Apoyar la renovación de equipos de diagnóstico y tratamiento existentes obsoletos, o que rebasen su vida media y proponer aquellos que faciliten mayor sensibilidad y especificidad diagnóstica.
7. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio.



**J. Nombre de la dependencia:** Servicio de Anestesiología

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

Brindar servicios asistenciales relacionados con el soporte de tratamiento anestésico en las diferentes modalidades.

- **Descripción de Funciones:**

1. Evaluar al paciente en forma preoperatoria, para determinar el estado físico en el que se someterá al acto anestésico quirúrgico.
2. Coordinar de acuerdo a la programación diaria de pacientes, la atención anestésica que requiera de acuerdo al procedimiento quirúrgico.
3. Distribuir al personal médico y técnico en las diferentes áreas de trabajo en forma equitativa y de acuerdo a prioridades.
4. Revisión periódica de la morbimortalidad en sala de operaciones.
5. Formular planes y programas de trabajo, en coordinación con el personal técnico de las otras áreas.
6. Gestionar la dotación del equipo e implementos necesarios para el buen funcionamiento del servicio.
7. Recopilar datos de consumos de material, insumos y medicamentos para obtener los costos.
8. Controlar y resguardar adecuadamente los medicamentos narcóticos utilizados en los diferentes quirófanos y en los procedimientos ambulatorios.



9. Atender los lineamientos técnicos administrativos emanados de la coordinación nacional de anestesiología.
10. Utilizar adecuadamente los formularios y papelería de su área; dejando constancia en expediente clínico de los procedimientos realizados.
11. Entregar durante gestión diaria, el inventario del medicamento bajo su responsabilidad, así como los procedimientos pendientes de realizar.
12. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio.

**K. Nombre de la dependencia:** Servicio de Pediatría<sup>6</sup>

- **Depende Jerárquica:** Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales
- **Responsable:** Jefatura o Coordinador de Pediatría
- **Supervisa:** Personal designado al servicio
- **Objetivo:**

Proporcionar atención directa a pacientes pediátricos en los servicios de emergencia y observación, a través del cuidado integral en la previsión, tratamiento y recuperación del paciente.

- **Descripción de Funciones:**

1. Planificar, organizar, dirigir y evaluar las diferentes actividades desarrolladas, asegurando la eficiencia y eficacia en la atención del paciente y su familia.
2. Velar por el uso adecuado y mantenimiento del material y equipo.
3. Mantener actualizados los procedimientos, normas y guías al interior del servicio garantizando su correcta aplicación.
4. Identificar prioridades de atención al enfermo y brindarle servicios de calidad.

---

<sup>6</sup> Incluye: Emergencia Pediátrica y Observación Pediátrica



5. Realizar educación a familiares de paciente según causa de morbilidad más frecuente.
6. Fomentar y practicar un trato respetuoso y humanizado para el usuario, familia y demás personal.
7. Mantener un ambiente confortable, ordenado y limpio.
8. Velar por el cumplimiento del horario de trabajo establecido.
9. Fomentar y monitorear la gestión clínica del servicio.
10. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio garantizando que se brinde una atención integral de calidad a los usuarios.

**L. Nombre de la dependencia:** Enfermería<sup>7</sup>

- **Depende Jerárquica:** Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales
- **Responsable:** Jefatura de Enfermería
- **Supervisa:** Personal designado al servicio
- **Objetivo:**

Asegurar que se brinde la atención adecuada a los derechohabientes a través del cuidado integral en la previsión, curación, tratamiento y recuperación del paciente.

- **Descripción de Funciones:**

1. Garantizar el cumplimiento de políticas, normativas, protocolos, manuales y lineamientos institucionales establecidos bajo el marco regulatorio que sustenten el quehacer y el cuidado de enfermería.
2. Supervisar o elaborar el plan anual operativo, de vacaciones, rotación de personal, mensual de trabajo y programas de educación del servicio y formación de recursos, a fin de contar

---

<sup>7</sup> Incluye: Arsenal.

con instrumentos administrativos necesarios para el control del funcionamiento del área, monitoreo trimestral de su ejecución y evaluar anualmente sus resultados.

3. Coordinar la distribución del personal de enfermería formulando con previa oportunidad los cambios que sean necesarios y en base a necesidad y complejidad del servicio.
4. Gestionar el suministro y abastecimiento de medicamentos, insumos, ropa hospitalaria y equipamiento necesario para la atención oportuna del paciente.
5. Supervisar que el tratamiento y administración de medicamentos se haga con eficiencia, cumpliendo los estándares de prescripción y en el tiempo oportuno.
6. Conducir y asesorar los procesos técnicos y administrativos para la mejora de la calidad del cuidado de enfermería.
7. Brindar los cuidados necesarios a los pacientes monitoreando constantemente cualquier reacción especial y manifestación producida por determinados medicamentos.
8. Reportar oportunamente las reacciones adversas que se producen en los pacientes después de haber llevado a cabo determinados tratamientos o procedimientos.
9. Implementar un programa integral de inducción al personal interino sobre el cuidado, administración de medicamentos, procedimientos y lo relativo al proceso administrativo inherente a sus funciones.
10. Reportar a la Gerencia de Servicios Médicos Asistenciales del hospital las necesidades que existen en relación con el personal, el material de trabajo o cualquier otro aspecto.
11. Monitorear el cumplimiento de las disposiciones relativas a los acompañantes de enfermos que estén en cada servicio.
12. Supervisar que se mantenga dentro del hospital, la disciplina, el orden y adecuado uso del uniforme entre el personal de enfermería y que exista una relación de respeto con el resto del personal con quien labora.
13. Proporcionar instrucciones en el trabajo cotidiano de acuerdo a la carga laboral existente en los servicios.



14. Administrar los recursos de enfermería verificando la distribución adecuada de los recursos de acuerdo a las necesidades y complejidad de las áreas, con el objetivo de garantizar que las mismas cuenten con el personal mínimo necesario, para el buen desempeño de las labores.
15. Gestionar y coordinar con recursos humanos la sustitución de recursos para cubrir vacantes y ausentismo según lo regulado.
16. Monitorear la gestión de enfermería en el riesgo clínico del paciente.
17. Supervisar atención directa y cumplimiento de tratamientos médicos que sean proporcionados con profesionalismo, eficiencia, calidez y oportunamente.
18. Fomentar las relaciones interpersonales que conduzcan al trabajo en equipo.
19. Promover el interés del personal para superación básica y conocimientos de enfermería, a través del programa de educación continua.
20. Supervisar que se mantenga dentro del hospital, la disciplina y el orden entre el cuerpo de enfermeras y que exista una relación amistosa con el personal médico que en ella labora.
21. Evaluar el cumplimiento de las normativas y funciones de enfermería en las diferentes áreas de atención.
22. A través del área de arsenal proveer un servicio de calidad en la preparación de material médico quirúrgico bajo los estándares internacionales reconocidos para garantizar la atención al paciente.
23. Revisar diariamente el listado de cirugías electivas programadas del día siguiente y enviadas por sala de operaciones, oportunamente, para preparar el instrumental necesario, en la realización de dichos procedimientos, respetando los procesos de esterilización.
24. Controlar el inventario de material y equipo existente en el área de arsenal investigando cualquier anomalía.
25. Preparar, revisar y autorizar las requisiciones mensuales de material e instrumental médico quirúrgico. Establecer un sistema uniforme de procesamiento y preparación de los



materiales, de acuerdo a la técnica estéril vigente. Garantizar la calidad de esterilización a través del establecimiento de controles bacteriológicos.

26. Mantener siempre una reserva estratégica de insumos en caso de situaciones extraordinarias de atención de catástrofes naturales o provocados por el hombre.
27. Coordinar con mantenimiento local, el adecuado funcionamiento de los equipos, verificando su vida útil y requiriendo su reemplazo cuando así se amerite.
28. Implementar la educación continua y adiestramiento de nuevas técnicas en el personal, favoreciendo el trabajo en equipo interdisciplinario.

**M. Nombre de la dependencia:** Administración<sup>8</sup>

- **Depende Jerárquica:** Dirección
- **Responsable:** Administrador (a)
- **Supervisa:** Personal asignado a las áreas de la administración
- **Relaciones Interna:** Consejo directivo, dirección general, subdirección general, gerencias, subgerencias, subdirecciones, unidades, divisiones, secciones y centros de atención
- **Relaciones Externas:** CAPRES, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Hacienda, DNM, OMR.
- **Objetivo:**

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

- **Descripción de Funciones:**

1. Planear, programar, coordinar y controlar los procedimientos del área, a través del establecimiento de mecanismos de acción que permitan el adecuado funcionamiento de

---

<sup>8</sup> Incluye: Estadística, Fondo Circulante, Alimentación y Dietas, Compras y Contratos



la administración y que garantice los servicios de apoyo a las diversas áreas que conforman el centro de atención, por medio de la eficiente distribución de los recursos disponibles, tanto físicos, como económicos.

2. Participar en la formulación, ejecución y evaluación del plan anual de trabajo y planes de acción, para garantizar el desarrollo eficiente de las actividades.
3. Participar en la formulación, ejecución y control del presupuesto, monitoreando los gastos, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas y suplir las necesidades de los servicios que conforman el centro de atención.
4. Dirigir, supervisar y controlar el funcionamiento efectivo de cada una de las áreas bajo su responsabilidad, a través del cumplimiento y mejora de los controles internos, con los procedimientos y normativa establecida Institucionalmente, con el fin de brindar apoyo oportuno a todos los servicios que conforman el centro de atención.
5. Investigar y analizar los mecanismos que alteren o retrasen los resultados en cada área de servicio, procurando dar atención ágil y eficiente en beneficio de la prestación de los servicios a los usuarios.
6. Supervisar el orden y la conservación de condiciones de aseo y limpieza del inmueble, en relación estrecha con el área médica.
7. Controlar el seguimiento a los programas de mantenimiento preventivo y correctivo requeridos para los equipos asignados.
8. Coordinar oportuna y eficazmente el apoyo administrativo a las diversas áreas que conforman el hospital.
9. Coordinar los procedimientos de manera que se establezcan lineamientos uniformes en la administración de los recursos humanos, materiales, económicos e instalaciones del hospital.
10. Supervisar la adquisición de materiales necesarios para el funcionamiento del Hospital.
11. Supervisar y vigilar el funcionamiento, que garantice el eficiente aprovechamiento de los recursos asignados al hospital.



12. Supervisar y controlar la eficiencia del recurso humano asignado a las áreas correspondientes a su ámbito de control.
13. Supervisar que todo ingreso al hospital de equipo o mobiliario cuente con su debido registro.
14. Supervisar que las diversas áreas bajo su control cumplan con los procedimientos y normativa establecida institucionalmente.
15. Conocer, coordinar y supervisar administrativamente la operación de todas y cada una de las áreas del hospital.
16. Investigar y analizar los mecanismos que alteren o retrasen los resultados en cada área de servicio, procurando dar atención ágil y eficiente en beneficio de la prestación de los servicios a los derechohabientes.
17. Supervisar el orden y la observancia de la disciplina por parte del personal del hospital, y la conservación de condiciones de aseo y limpieza del inmueble, en relación estrecha con el área médica.
18. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio garantizando que se brinde una atención integral de calidad a los usuarios.

**N. Nombre de la dependencia:** Admisión y Registros Médicos

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

Organizar las actividades relacionadas a la recepción y devolución de expedientes clínicos de los pacientes provenientes de las dependencias de referencia y que serán intervenidos quirúrgicamente en este centro de atención, así como el otorgamiento y confirmación de citas médicas de las diferentes especialidades.



• **Descripción de Funciones:**

1. Ofrecer servicio oportuno y eficaz de apoyo administrativo en el otorgamiento de citas, ingresos, traslados y egreso de los pacientes.
2. Coordinar con las áreas responsables los sistemas y formas de registro y captación de información.
3. Atender oportunamente las órdenes de hospitalización de pacientes al hospital.
4. Llevar registros de los egresos hospitalarios efectuados en cada área.
5. Adjuntar los resultados de exámenes en sus respectivos expedientes clínicos.
6. Elaborar los informes mensuales requeridos y remitirlos a estadística.
7. Velar por la claridad y exactitud de la información de identificación del paciente en los diversos formularios componen el expediente clínico.
8. Registrar y controlar a los pacientes atendidos mediante convenios, respetando la documentación estipulada por los mismos.
9. Supervisar el cumplimiento de los indicadores de productividad, calidad y costos.
10. Controlar el manejo de los expedientes clínicos, a través de la correcta apertura, extracción, actualización y archivo de los mismos, con la finalidad de contar con la información disponible, veraz y oportuna de la historia clínica del paciente.
11. Controlar el flujo de los expedientes clínicos, manteniendo actualizada la información sobre el destino y ubicación del expediente clínico.
12. Darle cumplimiento a la normativa vigente del manejo del expediente clínico, con el fin de programar, organizar y controlar la depuración de los mismos.
13. Atender los requerimientos de entes fiscalizadores, quienes soliciten información y/o expedientes, para resolución de casos u otras diligencias, en el cual el expediente clínico sea fundamental.

14. Cumplir con la norma del expediente clínico y el manual para gestionar expedientes clínicos.
15. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio garantizando que se brinde una atención integral de calidad a los usuarios.

**O. Nombre de la dependencia:** Servicios Generales<sup>9</sup>

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

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

Coordinar y controlar que se realicen las actividades de limpieza, vigilancia, traslado y movilización de pacientes, envío de correspondencia, coordinar llamadas de radio y teléfono, así como el adecuado mantenimiento de las instalaciones físicas, del mobiliario, equipo y materiales.

- **Descripción de Funciones:**

1. Preparar y desarrollar programas de trabajo que tengan como principal objetivo establecer normas higiénicas de manera que éstas se practiquen en forma eficiente.
2. Supervisar el aprovisionamiento adecuado de artículos de uso sanitario.
3. Coordinar en forma equitativa las labores entre el personal, procurando que éste disponga de los diferentes útiles de trabajo y el adiestramiento necesario para cumplir con su deber.
4. Solicitar la correcta y oportuna formulación de los promedios de consumo del material de limpieza en los diferentes servicios del hospital, procurando los pedidos periódicos que se requieran de estos artículos.

---

<sup>9</sup> Incluye: Transporte y Vigilancia.



5. Supervisar el cumplimiento de los procedimientos de limpieza en los diferentes servicios del hospital.
6. Monitorear frecuentemente todas las dependencias del hospital, con el objeto de verificar el orden y limpieza, tomar las medidas y disposiciones necesarias para corregir las deficiencias observadas.
7. Controlar que el personal asignado a las diferentes áreas del hospital cumpla su misión, realizando las tareas encomendadas del aseo en el mismo.
8. Supervisar que se cumplan las normas establecidas sobre la prohibición de introducir bebidas alcohólicas al hospital, así como la entrada o salida de objetos, materiales, equipo o alimentos sin la correspondiente autorización escrita de las autoridades superiores.
9. Coordinar la atención de las solicitudes de reproducción de documentos realizadas por los diferentes servicios del hospital.
10. Supervisar el control periódico de la ubicación del mobiliario y equipo distribuido en los diferentes servicios del hospital.
11. Organizar y gestionar el servicio de transporte para pacientes y trabajadores de manera eficiente y oportuna.
12. Supervisar el cuidado de vehículos asignados al hospital.
13. Administrar el desarrollo de la ejecución de los servicios contratados (Gases médicos, limpieza, recolección y transporte de desechos hospitalarios, entre otros).
14. Coordinar y supervisar las actividades de las áreas de vigilancia garantizando que se brinde un servicio amable y oportuno.
15. Supervisar el aprovisionamiento adecuado de artículos de uso sanitario.
16. Supervisar que se realicen los procedimientos de limpieza en los diferentes servicios del hospital utilizando los materiales según lo establecido.



17. Monitorear frecuentemente todas las dependencias del hospital, con el objeto de verificar el orden y limpieza, para tomar las medidas y disposiciones necesarias para corregir las deficiencias observadas.
18. Supervisar que se cumplan las normas establecidas sobre la prohibición de introducir bebidas alcohólicas al hospital, así como la entrada o salida del hospital de objetos, materiales, equipo o alimentos sin la correspondiente autorización escrita de las autoridades superiores.
19. Controlar que el traslado y movilización de pacientes se realice en forma ordenada a través del servicio de ambulancia.
20. Coordinar el servicio de telefonía.
21. Supervisar porque se ejerza el control periódico de la ubicación del mobiliario y equipo distribuido en los diferentes servicios del hospital.
22. Dar seguimiento a solicitudes emitidas por servicios generales para la carga de cilindros de oxígeno para suplir las necesidades del hospital.
23. Coordinar el servicio de telefonía en el hospital.
24. Supervisar porque se ejerza el control periódico de la ubicación del mobiliario y equipo distribuido en los diferentes servicios del hospital.
25. Dar seguimiento a solicitudes emitidas a servicios generales para la carga de cilindros de oxígeno para suplir las necesidades del hospital.
26. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio garantizando que se brinde una atención integral de calidad a los usuarios.

**P. Nombre de la dependencia:** Ropería

- **Depende Jerárquica:** Administración
- **Responsable:** Jefe de Ropería
- **Supervisa:** Personal asignado a Ropería



- **Objetivo:**

Planificar, dirigir y controlar las funciones de recolección, clasificación de ropa sucia y entrega de ropa limpia a los usuarios de los diferentes servicios.

- **Descripción de Funciones:**

1. Planificar, dirigir y controlar las actividades de esta dependencia.
2. Recibir y clasificar la ropa hospitalaria sucia.
3. Coordinar con lavandería central la entrega de ropa hospitalaria sucia, posteriormente recibir la ropa ya limpia.
4. Distribuir la ropa hospitalaria limpia a los servicios del hospital.
5. Verificar la calidad de las prendas procesadas.
6. Elaborar informes de producción y de recursos humanos.
7. Mantener comunicación con los demandantes del servicio.
8. Coordinar el descarte de ropa hospitalaria deteriorada.
9. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio garantizando que se brinde una atención integral de calidad a los usuarios.

**Q. Nombre de la dependencia:** Recursos Humanos

- **Depende Jerárquica:** Administración
- **Responsable:** Jefe de Recursos Humanos
- **Supervisa:** Personal asignado a Recursos Humanos



- **Objetivo:**

Planificar, coordinar, dirigir y controlar los procesos de recursos humanos del hospital, garantizando la efectiva administración de éstos de acuerdo a la normativa establecida para tal fin.

- **Descripción de Funciones:**

1. Contribuir al desarrollo del proceso de dotación, administración, capacitación y desarrollo del recurso humano local.
2. Mantener actualizada la bolsa de trabajo y notificarla a la dirección local oportunamente.
3. Elaborar el presupuesto anual la compra de servicios profesionales de salud y realizar el proceso de este rubro en relación a la generación de pago.
4. Llevar registro del requerimiento de recurso de personal a nivel local.
5. Realizar trámites de propuestas de nombramiento derivadas de: renunciaciones, vacaciones, incapacidades, promoción, traslado, suspensión y destitución.
6. Efectuar el trámite de licencias a empleados, debido a enfermedades, maternidad, delegaciones deportivas, seminarios, cargos públicos, tesis de graduación, motivos sindicales, misiones oficiales, citas médicas o públicas, becas, matrimonio, duelo o cualquier otro tipo de ausencia.
7. Recibir, revisar y tramitar programación de vacación anual a médicos y personal administrativo de las áreas de salud y administrativo.
8. Generar mensualmente información para pago de sueldos, otras remuneraciones y descuentos fijos de todo el personal del hospital.
9. Recibir, revisar y grabar información relacionada al pago de subsidios de alimentación y transporte.



10. Elaborar el programa anual de capacitación para los empleados, con base a la información recibida de las diversas áreas del hospital y a los lineamientos de la Unidad de Recursos Humanos.
11. Recibir, revisar y efectuar trámites de descuentos por llegadas tardía.
12. Abrir, actualizar y foliar expedientes por cada uno de los empleados del Hospital.
13. Llevar controles sobre costos inherentes al hospital por incapacidades de Personal, permisos personales con o sin goce, interinatos y pagos por turnos presenciales por especialidad.
14. Realizar todos los trámites relacionados al sistema biométrico de los recursos del hospital.
15. Emisión local de constancias de salario solicitadas por los trabajadores del hospital, tramitar planillas y entregas de vales de zapatos, tela y gabachas.
16. Coordinar para que el trabajo del área sea realizado oportunamente y en cumplimiento a los calendarios institucionales.
17. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio garantizando que se brinde una atención integral de calidad a los usuarios.

**R. Nombre de la dependencia:** Almacén<sup>10</sup>

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

Planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades que se desarrollan en el Almacén, a través de la recepción, almacenamiento, resguardo, despacho y registro de las entradas y salidas de los artículos, ropa hospitalaria, insumos de laboratorio y médico quirúrgicos suministrados a los

---

<sup>10</sup> Incluye: Artículos Generales e Insumos Médico Quirúrgicos.

servicios que lo solicitan, requeridos para la atención directa a los pacientes y el funcionamiento de los servicios.

- **Descripción de Funciones:**

1. Establecer los mecanismos internos para el control de los inventarios, con base a las normas de control de inventario institucional.
2. Controlar las existencias y consumos de los artículos en los diversos servicios del hospital e informar a las jefaturas inmediatas en cuanto se observen consumos anormales, así como de los máximos y mínimos.
3. Efectuar en forma oportuna las requisiciones de artículos generales e insumos quirúrgicos necesarios cuando la reserva alcance los niveles mínimos establecidos.
4. Informar oportunamente a las áreas usuarias, sobre el desabastecimiento institucional de productos para que se busquen alternativas de solución.
5. Apoyar el proceso de compras locales generando información veraz y confiable de productos desabastecidos.
6. Enviar oportunamente los pedidos que requieran los diferentes servicios de acuerdo a programación establecida.
7. Rechazar los artículos y productos que no satisfagan los requisitos del pedido de reabastecimiento en lo que se refiere a calidad, cantidad y otras especificaciones del material o instrumental médico quirúrgico y artículos generales. Además, controlar la fecha de expiración del material.
8. Programar fechas para el despacho de pedidos solicitados por los diferentes servicios, para el caso de imprevistos o necesidades urgentes de los servicios debe atenderse oportunamente para no causar retraso en la atención a los pacientes.
9. Verificar la conservación y acomodo de los artículos en el almacén, de manera que se garantice la fácil localización y preservarlos de cualquier deterioro.



10. Controlar las entradas y salidas de todo el material en sistema informático autorizado y en tarjetas de marbete, evitando en la medida de lo posible su extravío.
11. Planificar las necesidades anuales de material e instrumental médico quirúrgico y artículos generales en coordinación con las dependencias del hospital.
12. Elaborar un plan de compras en forma coordinada con cada uno de los centros de costo, con base a metas de producción, demanda de servicios, historial de consumos, entre otros.
13. Supervisar el aprovisionamiento adecuado de artículos generales según las necesidades de cada servicio.
14. Realizar inventarios internos, dando cumplimiento a la normativa institucional.
15. Dar cumplimiento a las normas, reglamentos, leyes y a los indicadores de productividad, calidad y costos.
16. Coordinar, en forma equitativa las labores entre el personal.
17. Exigir la correcta y oportuna formulación de los promedios de consumo del material utilizado en los diferentes servicios del hospital, procurando que los pedidos mensuales no excedan al límite estipulado.
18. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio garantizando que se brinde una atención integral de calidad a los usuarios.

## **VII. Funciones de aplicación en todas las dependencias del Hospital Policlínico Roma**

1. Asegurar el cumplimiento de las políticas, normativas, manuales y programas institucionales vigentes y establecidos para el correcto funcionamiento de las dependencias.
2. Establecer planes de mitigación de riesgos y de contingencia asociados a la dependencia.
3. Fomentar la capacitación del personal del área en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos.



4. Establecer indicadores claves de desempeño, monitorearlos continuamente y mejorar el rendimiento con base al objetivo del área.
5. Formular y dar seguimiento a la ejecución presupuestaria y evaluación del plan anual de trabajo.
6. Promover el uso racional de los recursos financieros, humanos y de infraestructura en la ejecución de las actividades.
7. Realizar las actividades delegadas por las autoridades superiores dentro de la gestión cotidiana y en situaciones de emergencia nacional o Institucional.
8. Asistir puntualmente a reuniones cuando sea convocado por las autoridades y jefaturas del ISSS, promoviendo la coordinación con las diferentes dependencias para el logro de los objetivos institucionales.
9. Supervisar el cumplimiento de los indicadores de productividad, calidad y costos.
10. Promover el cumplimiento de visión, misión y normativos institucionales.
11. Utilizar los formularios oficiales establecidos institucionalmente.
12. Supervisar la ejecución del trabajo realizado por el personal asignado al servicio garantizando que se brinde una atención integral de calidad a los usuarios.

## VIII. Personal que participó en la elaboración del documento

<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>Licda. Eliana Gabriela Ayala Girón</b>	Administradora	Hospital Policlínico Roma
<b>Licda. Renata Vásquez de Vásquez</b>	Jefatura de Departamento	Departamento Gestión de Calidad Institucional
<b>Inga. Alicia B. Azucena Martínez</b>	Jefatura de Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
<b>Ing. Jorge A. Baires Orellana</b>	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos



### IX. Registro de actualización del documento

	Manual de Organización Hospital Policlínico Roma		MAO-S-022
Modificaciones			
Versión	Fecha	Naturaleza de la modificación	Aprobado
0	Noviembre 2008	Acuerdo de Consejo Directivo N° 2008-0369.JUL	Dr. José Eduardo Avilés Flores
1	Septiembre 2023	Acuerdo de Consejo Directivo N° 2023-0843.MAY	Dra. Mónica Ayala Guerrero

### X. Registro de Adendas

	Manual de Organización Hospital Policlínico Roma		MAO-S-022
Adenda			
# Adenda	Fecha	Detalle de la modificación	Aprobado
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			