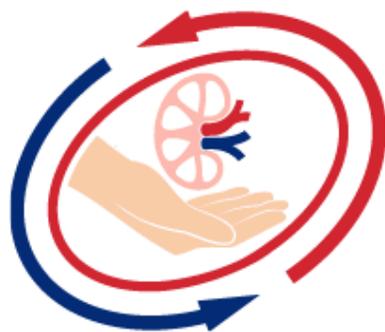




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y REHABILITACIÓN DEL PACIENTE

Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico
-UNAERC-



UNAERC
¡Unidos para brindar una vida mejor!



2020

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
JUSTIFICACIÓN	5
OBJETIVOS.....	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos.....	6
SIMBOLOGÍA ANSI.....	7
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	8
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y REHABILITACIÓN DEL PACIENTE.....	9
DIRECTOR DE SUPERVISIÓN Y REHABILITACIÓN DEL PACIENTE	10
Plan Anual de Actividades	11
Monitoreo y evaluación de la ejecución del Plan Anual de Actividades.....	15
Atención a pacientes.....	17
Reuniones de trabajo con los colaboradores.....	20
Supervisión de actividades de los colaboradores de la Dirección	22
Gestión de apoyo interinstitucional.....	24
Elaboración e implementación de proyectos.....	27
Elaboración de informes	30
Gestión y recepción de donaciones	33
Gestión y recepción de donaciones de Orden de Malta de Guatemala	37
Control de donaciones recibidas.....	45
Elaboración de informes de donaciones.....	48
Coordinación de la elaboración de material educativo para pacientes.....	50
Participación en el Comité multidisciplinario de la UNAERC	53
Coordinación con Universidades de Guatemala	56
Coordinación con instituciones prestadoras de servicios de salud	59
Atención a pacientes de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA- en el Departamento de El Petén.....	61
ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y REHABILITACIÓN DEL PACIENTE	64

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

Elaboración de correspondencia.....	65
Redacción de Actas	68
Atención de quejas de pacientes	70
Apoyo al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	73
Inventario y solicitud de insumos de oficina.....	75
Atender y realizar llamadas telefónicas	78
Estadística de Pacientes fallecidos	80
TÉCNICO EN TRABAJO SOCIAL.....	83
Plan mensual de trabajo.....	84
Estudio Socioeconómico de Gabinete.....	86
Estudio Socioeconómico de Campo	91
Visita domiciliaria	96
Referencia de pacientes al Servicio de Psicología.....	100
Referencia de pacientes para exámenes especiales, hospedaje, entre otros	103
Asesoría a pacientes de primer ingreso	106
Estudio Socioeconómico de Gabinete digital e impreso de Primera Consulta	109
Elaboración informe mensual de pacientes atendidos.....	112
Seguimiento a pacientes referidos para protocolo de trasplante	114
AUXILIAR DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y REHABILITACIÓN DEL PACIENTE.....	117
Recepción de insumos de DPCA.....	118
Elaboración de informes	123
Control general de Kardex de los medicamentos donados	126
Dispensar los medicamentos de donación	129
Inventario físico y digital de los insumos y medicamentos.....	132
Despacho de medicamentos	135
Documentación de actividades de la Dirección	138
TRABAJADOR SOCIAL	141
Realizar Estudio Socioeconómico.....	142
Seguimiento de casos de pacientes	145
Plan Educativo y Orientación a Pacientes/Familiares.....	147
Entrevistas a pacientes y / o familiares.....	149

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

Realizar Visitas Domiciliarias	151
Elaboración de informes Sociales.....	154
Apoyo en la elaboración de proyectos sociales	156
Elaboración de informes	159
Coordinar con otros profesionales de UNAERC la atención de casos especiales de pacientes..	161
Participación en actividades planificadas por la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.....	164
Monitorear a los pacientes que no se presenten a su consulta para su atención oportuna.....	166
Colaborar en la entrega de medicamentos y otros insumos a los pacientes de UNAERC.....	168
Orientar a los pacientes y/o familiares sobre el servicio de hogar temporal	170
Elaborar y mantener actualizado el directorio de asociaciones nacionales e internacionales, instituciones públicas y privadas que sean congruentes con los objetivos de la UNAERC.....	172
Atender directamente a pacientes con referencias médicas para exámenes especiales y de laboratorio.....	174
Atender Pacientes de Hemodiálisis de las sedes regionales.....	176
Elaboración de documentos para pacientes (solicitud de apoyo, referencias o constancias) ...	178
CONSIDERACIONES FINALES	180
APROBACIÓN.....	180
REVISIONES Y MODIFICACIONES.....	180
SANCION DE LA AUTORIDAD SUPERIOR	181
VIGENCIA Y COMUNICACIÓN	181

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

INTRODUCCIÓN

El presente Manual, describe de manera detallada las actividades que integran los procedimientos de los colaboradores en general que dependen jerárquicamente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente, en el orden secuencial de su ejecución y las normas que se deben cumplir y ejecutar compatibles con dichos procedimientos.

Los procedimientos están planteados con criterios de simplificación de pasos a seguir, asegurando a la vez el control interno de estos permitir a los colaboradores contar con una herramienta de apoyo para la realización de sus actividades, que garantice la estandarización de los procedimientos en el área donde se desempeñen.

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

JUSTIFICACIÓN

La necesidad de contar con una herramienta administrativa que permita establecer normas y procedimientos en forma secuencial, ordenada, gráfica y comprensible para los puestos que la integran, con ello maximizar el desempeño y facilitar la adaptación de los colaboradores en la ejecución de sus actividades.

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

OBJETIVOS

Objetivo General

- Establecer las normas y procedimientos a seguir por los colaboradores de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente de la UNAERC, que permitan desarrollar las actividades en cumplimiento de las funciones de forma sistemática, secuencial y con eficiencia.

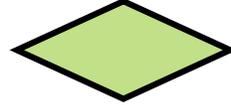
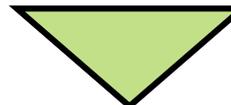
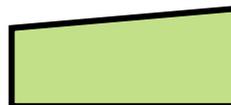
Objetivos Específicos

- Orientar a los colaboradores en la realización de sus actividades diarias, brindando la información necesaria de los pasos que deben seguir para el cumplimiento de las mismas.
- Establecer claramente el nivel de autoridad y grado de responsabilidad de los colaboradores que intervienen en un procedimiento.
- Establecer los mecanismos necesarios para lograr la fluidez y eficiencia en los procesos.
- Servir como herramienta de control para evaluar la eficiencia, eficacia, economía y calidad de los procedimientos.

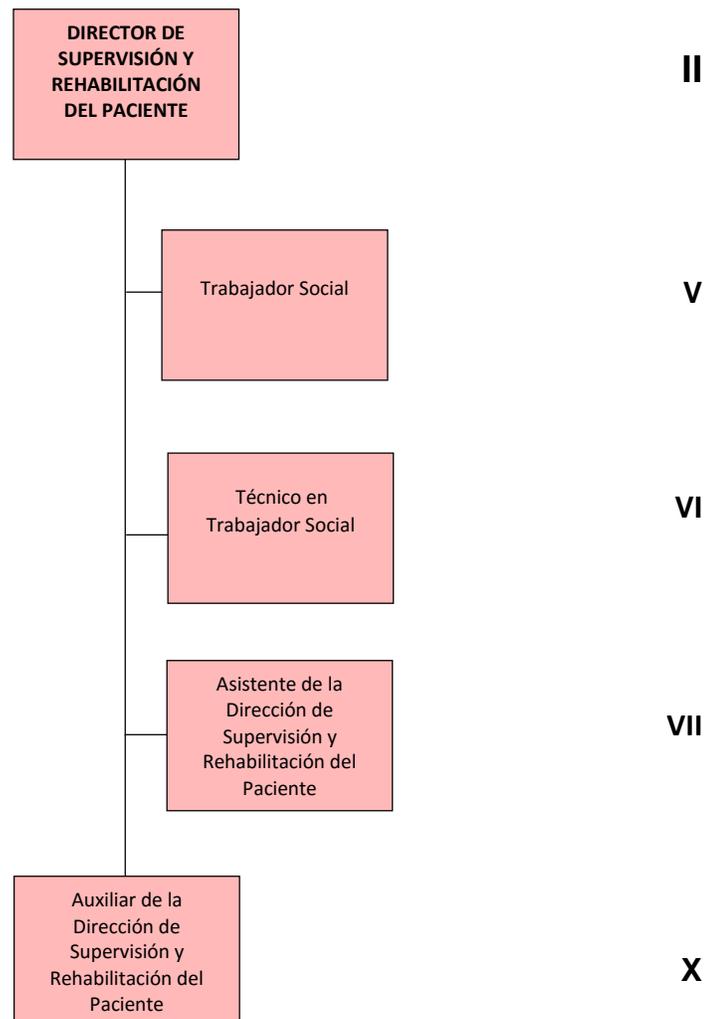
Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

SIMBOLOGÍA ANSI

La diagramación a utilizar para describir de forma gráfica cada proceso es mediante la simbología ANSI representada por medio de los símbolos siguientes:

Símbolo	Representa
	Inicio o Término: Indica el principio o fin del flujo. También representa acción o lugar.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento: Representa cualquier documento que ingrese, se utilice, se genere o surja del procedimiento.
	Decisión o Alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo: Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Disparador: Indica el inicio de un procedimiento.
	Teclado en línea: Indica el uso de un dispositivo en línea para proporcionar información a un computador u obtenerla de ella.
	Conector de Página: Indica una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y REHABILITACIÓN DEL PACIENTE



Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y REHABILITACIÓN DEL PACIENTE

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

DIRECTOR DE SUPERVISIÓN Y REHABILITACIÓN DEL PACIENTE

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		1	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Plan Anual de Actividades	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la planificación anual de actividades propias de la Dirección.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar los recursos para obtener buenos resultados en la ejecución de los proyectos. • Establecer estrategias que permitan desarrollar con eficiencia las actividades de la Dirección. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Seguir instrucciones de la Administración General para su elaboración. • Artículo 19 de las Normas Internas sobre la Estructura y Organización de la Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico -UNAERC-, Acuerdo Ministerial 481-2013 y sus Reformas. • Cumplir con el plazo establecido para su presentación. 			
D. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Solicita la planificación individual a cada uno de los colaboradores de la Dirección.	30 minutos
2.	Colaboradores de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Realizan las planificaciones individuales: <ul style="list-style-type: none"> • Establece objetivos y metas. • Describe actividades con tiempos y responsables. • Describe recursos. 	6 días
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Recepciona la planificación individual de cada colaborador.	1 día
4.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa las planificaciones individuales trabajo y consolida la información.	4 días

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

5.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora el presupuesto general de la Planificación Anual de la Dirección.	2 días
6.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Presenta el Plan Anual de Actividades a los colaboradores de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación.	2 días
7.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Procede a realizar las modificaciones si hubiera al Plan Anual de Actividades.	2 días
8.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Imprime y encuaderna el Plan Anual de Actividades.	1 hora
9.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora oficio para el traslado del Plan Anual de Actividades a la Administración General.	15 minutos
10.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Traslada el Plan Anual de Actividades a la Administración General para su aprobación.	10 minutos
11.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Recibe instrucciones de la Administración General relacionadas con el Plan Anual de Actividades.	15 minutos
12.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Realiza modificaciones al Plan Anual de Actividades.	30 minutos
13.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Imprime, encuaderna y traslada nuevamente el Plan Anual de Actividades con las Modificaciones.	30 minutos

Asesora

Administración General

Consejo de Administración

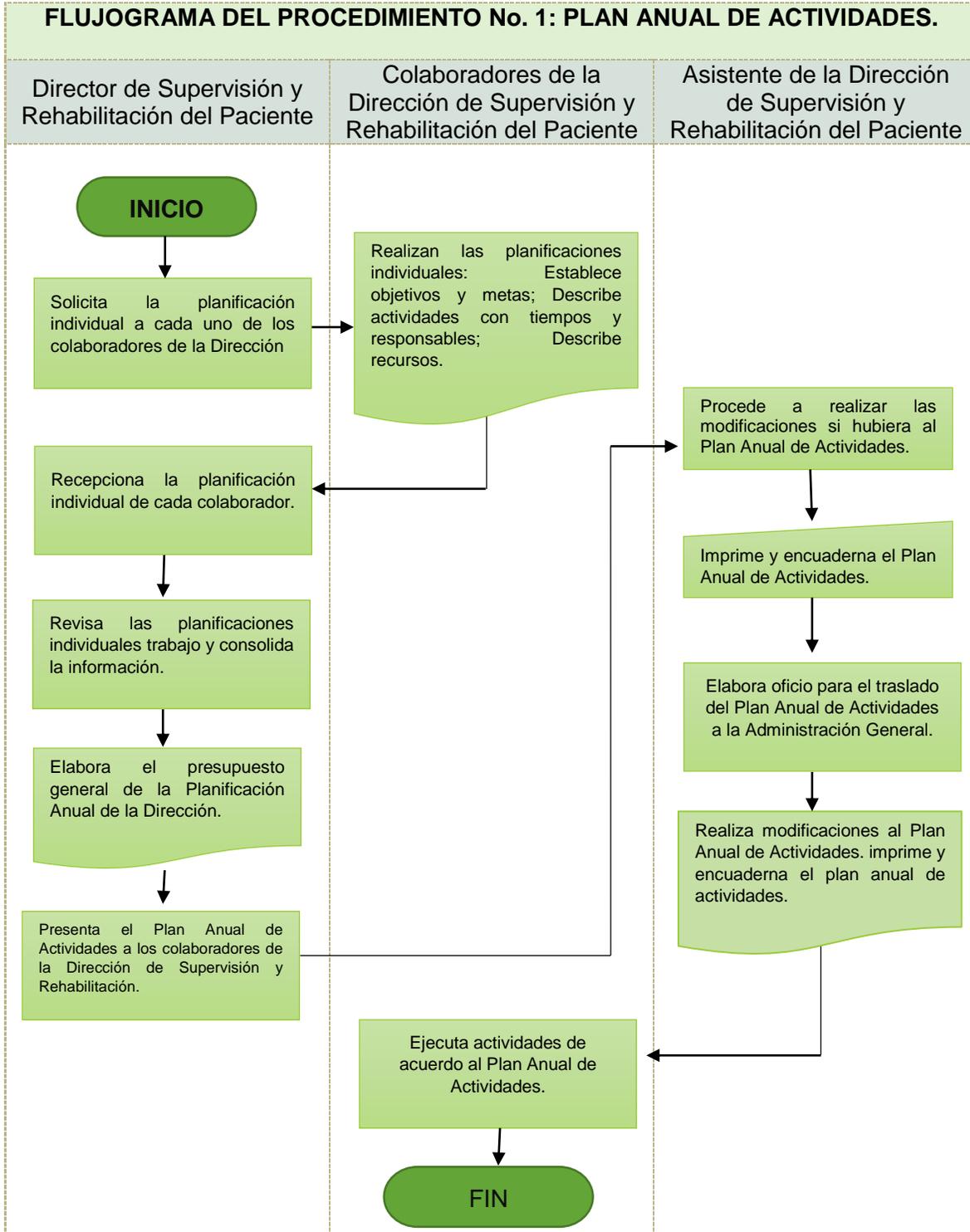
Elaboró

Revisó

Autorizó

14.	Colaboradores de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Ejecuta actividades de acuerdo al Plan Anual de Actividades.	Según cronograma
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



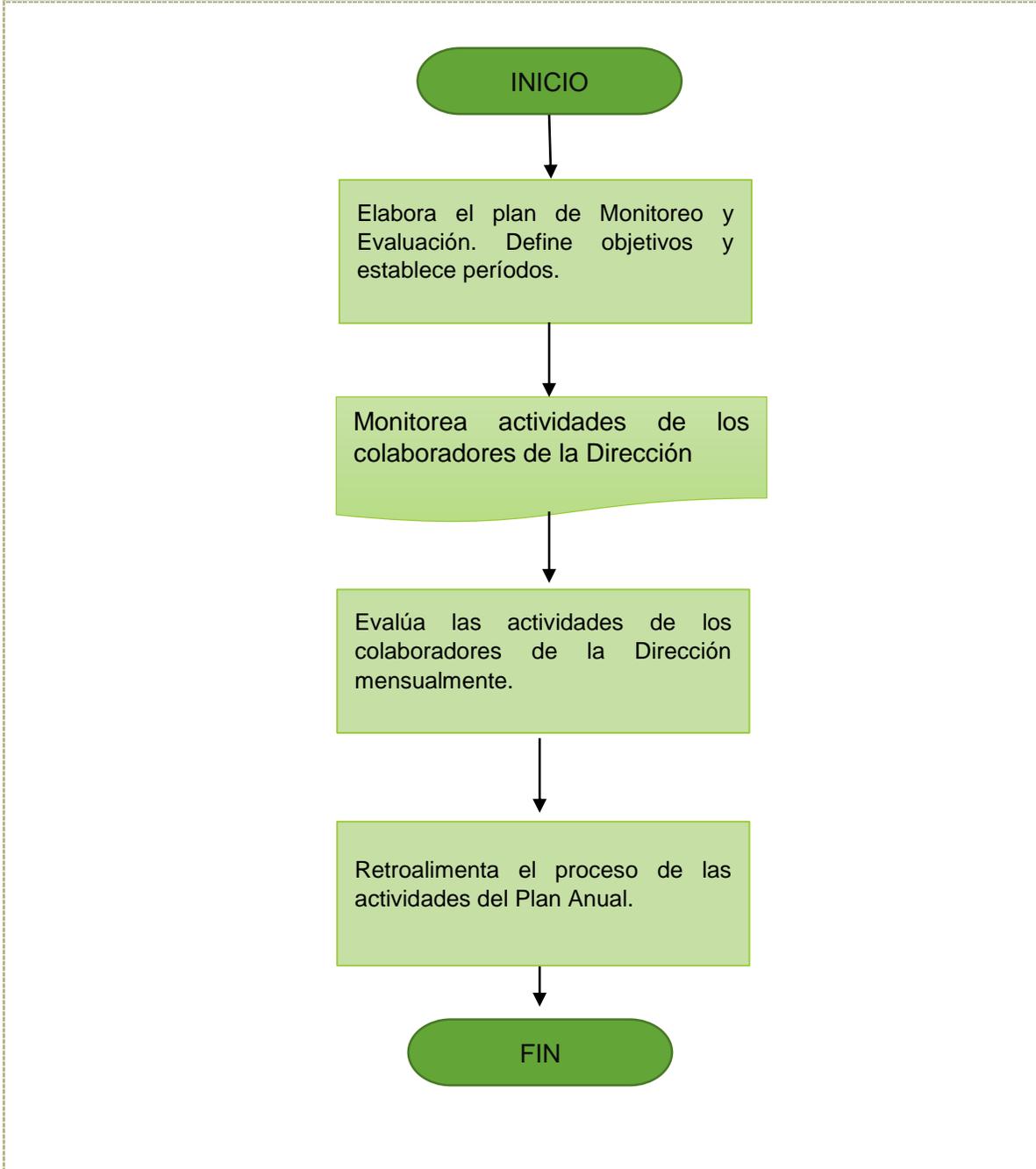
Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		2	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Monitoreo y evaluación de la ejecución del Plan Anual de Actividades	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Revisar el plan de trabajo, monitorear el cumplimiento de actividades y evaluar los resultados para garantizar la eficiencia del trabajo realizado.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear y evaluar las actividades planificadas de acuerdo a los recursos y tiempos establecidos. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer las estrategias para el monitoreo de actividades. • Evaluar antes, durante y después de las actividades. 			
D. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora el plan de Monitoreo y Evaluación. Define objetivos y establece períodos.	5 días
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Monitorea actividades de los colaboradores de la Dirección.	Tiempo indefinido
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Evalúa las actividades de los colaboradores de la Dirección mensualmente.	
4.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Retroalimenta el proceso de las actividades del Plan Anual.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES

Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

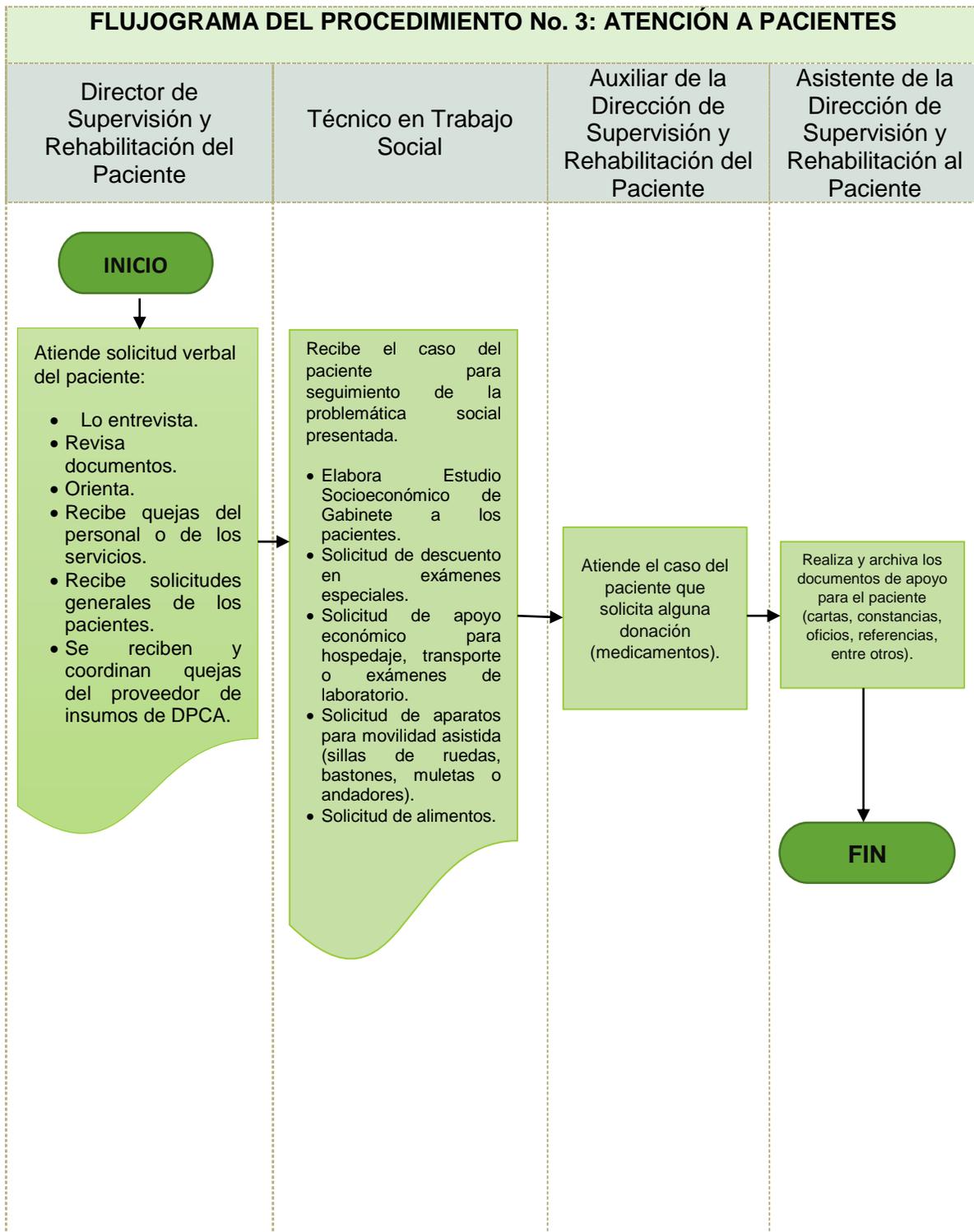
Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		3	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Atención a pacientes	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
La Dirección brinda atención a los pacientes de la Sede Central y Sedes Regionales de acuerdo a las necesidades presentadas.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar una atención personalizada y eficiente a los pacientes que requieren los servicios de la Dirección a manera de minimizar de alguna manera su problemática. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • El paciente es la razón de ser de la UNAERC, se debe prestar una atención eficiente, con respeto y amabilidad. • Escucha al paciente en todo momento. • Trata de resolver la problemática presentada por el paciente o referirlo a donde le puedan ayudar. • Que el paciente no se retire sin una palabra de esperanza. • Atender problemática Social. • Informa al paciente sobre los Programas de atención o sobre los servicios de la UNAERC. • Orienta al paciente y su familia sobre cualquier duda que presenten. • Escucha las quejas que presenten los pacientes y/o familiares y darle trámite a donde corresponda. 			
D. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Atiende solicitud verbal del paciente: <ul style="list-style-type: none"> • Lo entrevista. • Revisa documentos. • Orienta. • Recibe quejas del personal o de los servicios. • Recibe solicitudes generales de los pacientes. • Se reciben y coordinan quejas del proveedor de insumos de DPCA. 	30 minutos

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

2.	Técnico en Trabajo Social	<p>Recibe el caso del paciente para seguimiento de la problemática social presentada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora Estudio Socioeconómico de Gabinete a los pacientes. • Solicitud de descuento en exámenes especiales. • Solicitud de apoyo económico para hospedaje, transporte o exámenes de laboratorio. • Solicitud de aparatos para movilidad asistida (sillas de ruedas, bastones, muletas o andadores). • Solicitud de alimentos. 	45 minutos
3.	Auxiliar de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Atiende el caso del paciente que solicita alguna donación (medicamentos).	5 minutos
4.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Realiza y archiva los documentos de apoyo para el paciente (cartas, constancias, oficios, referencias, entre otros).	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

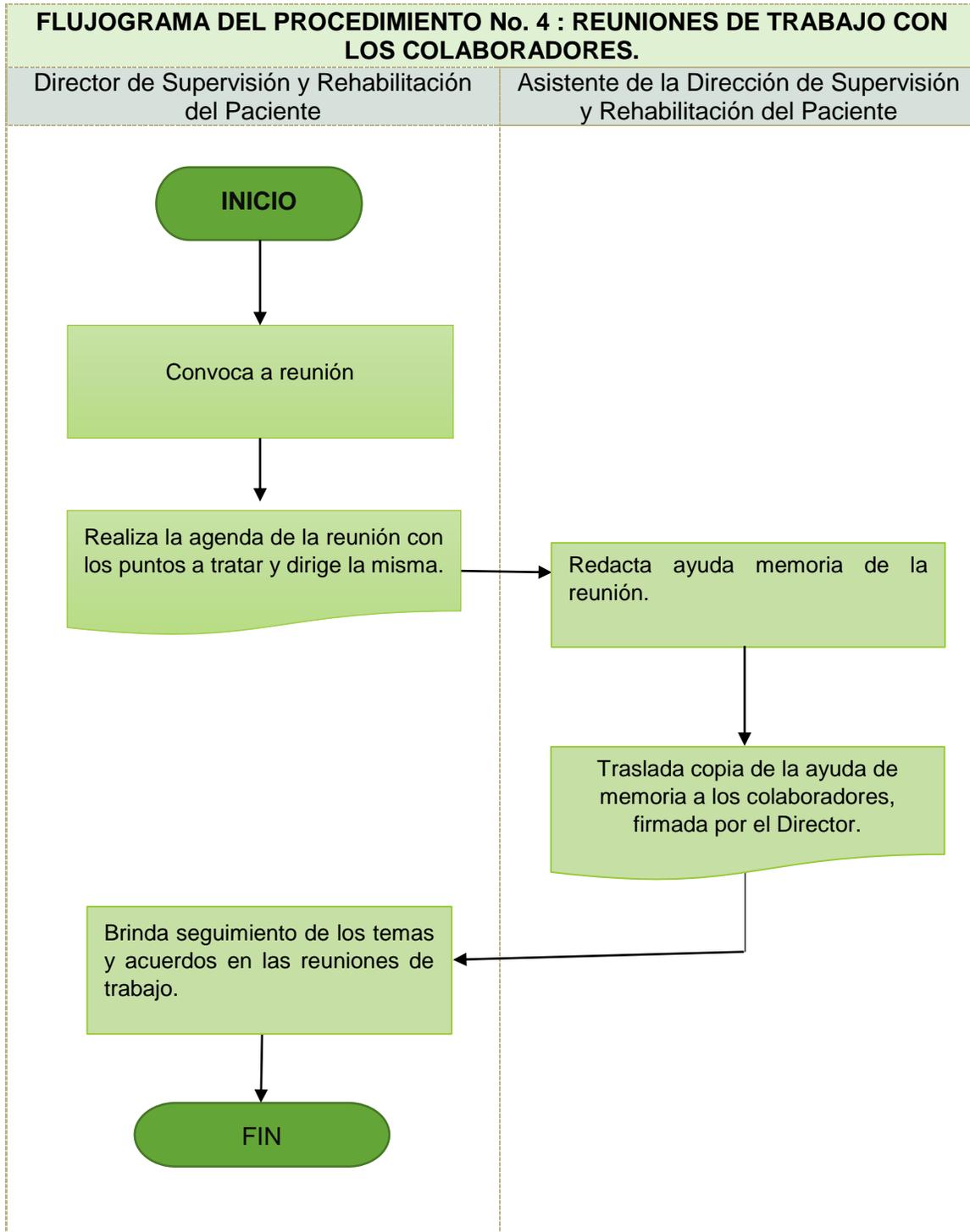
Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		4	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Reuniones de trabajo con los colaboradores	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Establecer comunicación directa y constante con los colaboradores de la Dirección para el logro de objetivos.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la comunicación del equipo de trabajo a fin de proyectar una buena imagen institucional 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de trabajo en equipo Actitud positiva 			
D. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Convoca a reunión.	5 minutos
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Realiza la agenda de la reunión con los puntos a tratar y dirige la misma.	20 minutos
3.	Asistente de Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Redacta ayuda memoria de la reunión.	30 minutos
4.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Traslada copia de la ayuda de memoria a los colaboradores, firmada por el Director.	5 minutos
5.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Brinda seguimiento de los temas y acuerdos en las reuniones de trabajo.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO	5		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Supervisión de actividades de los colaboradores de la Dirección		
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la supervisión constante de las actividades realizadas por cada uno de los colaboradores de la Dirección brindando apoyo en el momento oportuno.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Lograr el cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas a los colaboradores de la Dirección. Lograr una mejor consolidación del equipo de trabajo. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Debe establecer los instrumentos de supervisión y evaluación a utilizar. Aplica las normas de respeto y cortesía. Monitorea y evalúa el desempeño de los colaboradores. 			
D. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Evalúa constante por medio de la observación el desempeño de cada uno de los colaboradores.	Tiempo indefinido
2.	Colaboradores	Presentan informe de las actividades ejecutadas con base en la planificación al Director.	2 horas
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Orienta y refuerza el trabajo de los Colaboradores.	1.5 horas
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora

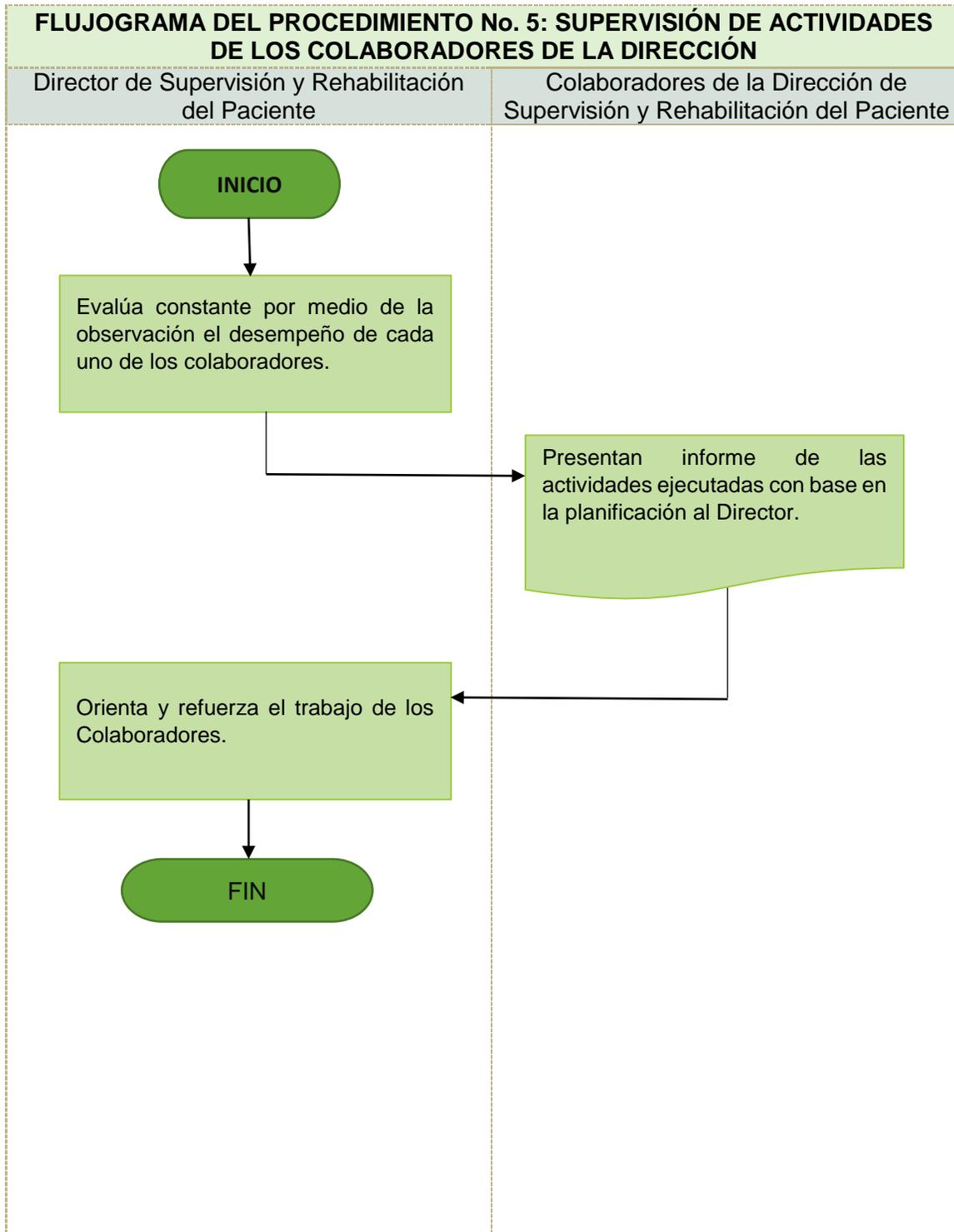
Administración General

Consejo de Administración

Elaboró

Revisó

Autorizó

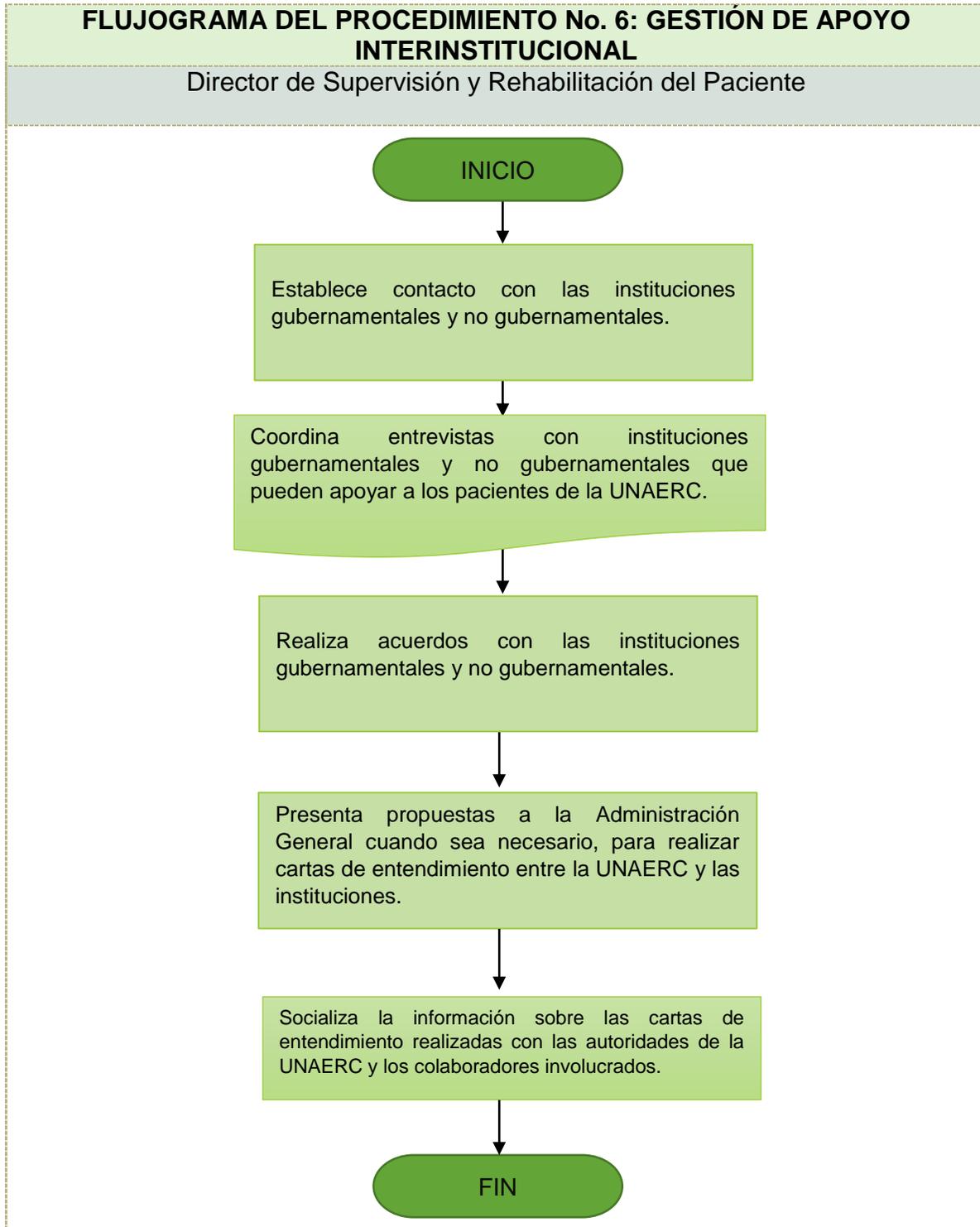


No. DE PROCEDIMIENTO		6	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Gestión de apoyo interinstitucional	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en las coordinaciones con instituciones que pueden brindar apoyo a los pacientes con insuficiencia renal crónica de la UNAERC.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Establecer alianzas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales que puedan brindar apoyo al paciente con insuficiencia renal crónica debido a su situación socioeconómica. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Establecer contactos. Dar a conocer que es la UNAERC. Los servicios deben ser gratuitos o a bajo costo para los pacientes. 			
D. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente y Técnico en Trabajo Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Establece contacto con las instituciones gubernamentales y no gubernamentales.	Tiempo Indefinido
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Coordina entrevistas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales que pueden apoyar a los pacientes de la UNAERC.	Tiempo indefinido
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Realiza acuerdos con las instituciones gubernamentales y no gubernamentales.	Tiempo Indefinido
4.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Presenta propuestas a la Administración General cuando sea necesario, para realizar cartas de entendimiento entre la UNAERC y las instituciones.	

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

5.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Socializa la información sobre las cartas de entendimiento realizadas con las autoridades de la UNAERC y los colaboradores involucrados.	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

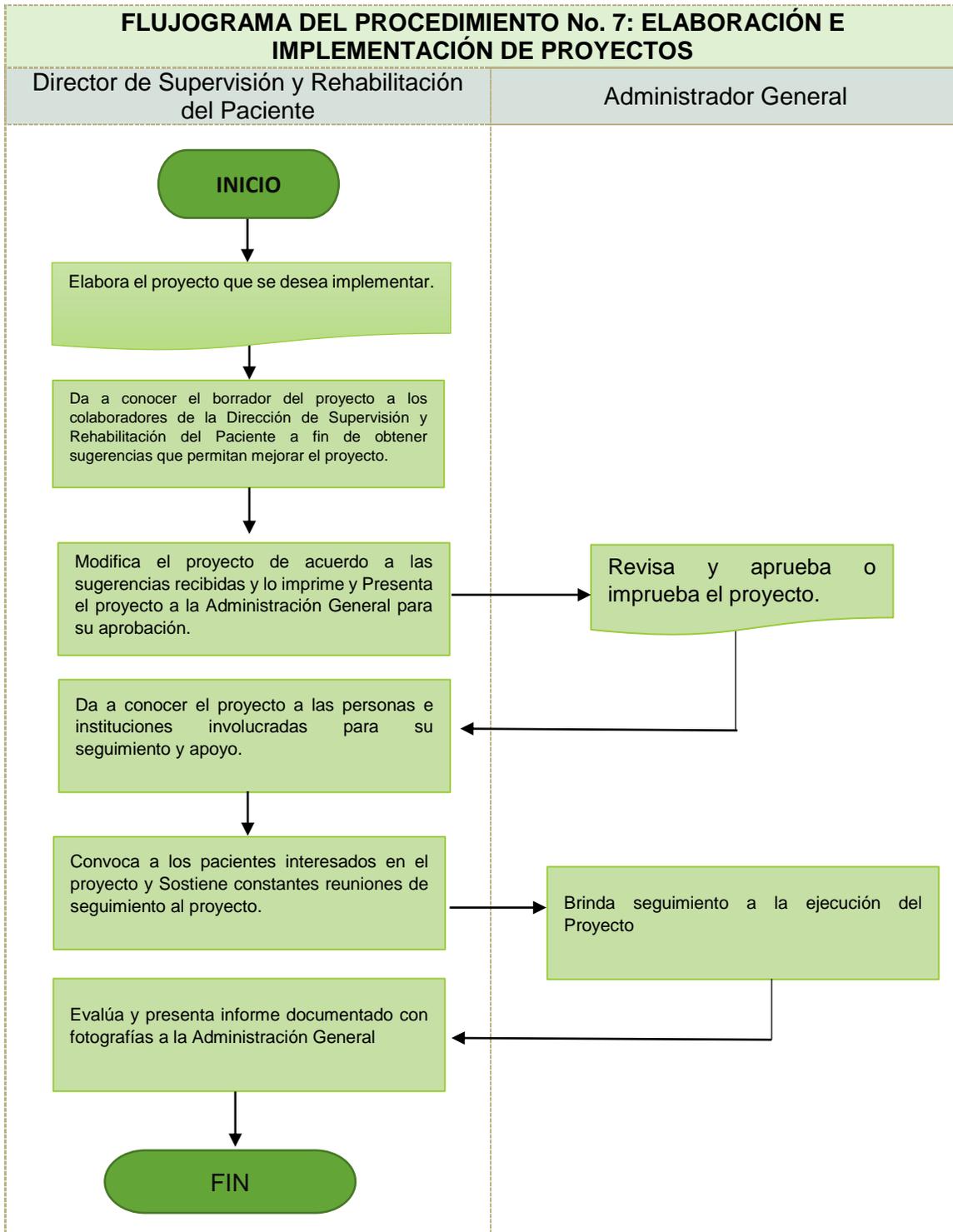
Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO	7		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Elaboración e implementación de proyectos		
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en apoyar a los pacientes de la UNAERC con proyectos sociales que les permitan mejorar su calidad de vida.			
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Gestionar con empresas privadas patrocinio para la realización de proyectos para los pacientes. Hacer alianzas con los Ministerios o instituciones de gobierno involucrados. Lograr que los pacientes puedan realizar actividades productivas que les permita mejorar su situación económica. 			
B. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Deben ser proyectos de beneficio directo para los pacientes. Contar con la aprobación de las autoridades superiores. 			
C. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
D. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Elabora el proyecto que se desea implementar.	3 días
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Da a conocer el borrador del proyecto a los colaboradores de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente a fin de obtener sugerencias que permitan mejorar el proyecto.	3 horas
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Modifica el proyecto de acuerdo a las sugerencias recibidas y lo imprime.	1 día
4.	Director de Supervisión y	Presenta el proyecto a la Administración General para su aprobación.	30 minutos

Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

	Rehabilitación al Paciente		
5.	Administrador General	Revisa y aprueba o imprueba el proyecto.	Tiempo indefinido
6.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Da a conocer el proyecto a las personas e instituciones involucradas para su seguimiento y apoyo.	2 horas
7.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Convoca a los pacientes interesados en el proyecto.	1 hora
8.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Sostiene constantes reuniones de seguimiento al proyecto.	Tiempo indefinido
9.	Administrador General	Brinda seguimiento a la ejecución del proyecto.	
10.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Evalúa y presenta informe documentado con fotografías a la Administración General.	2 días
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



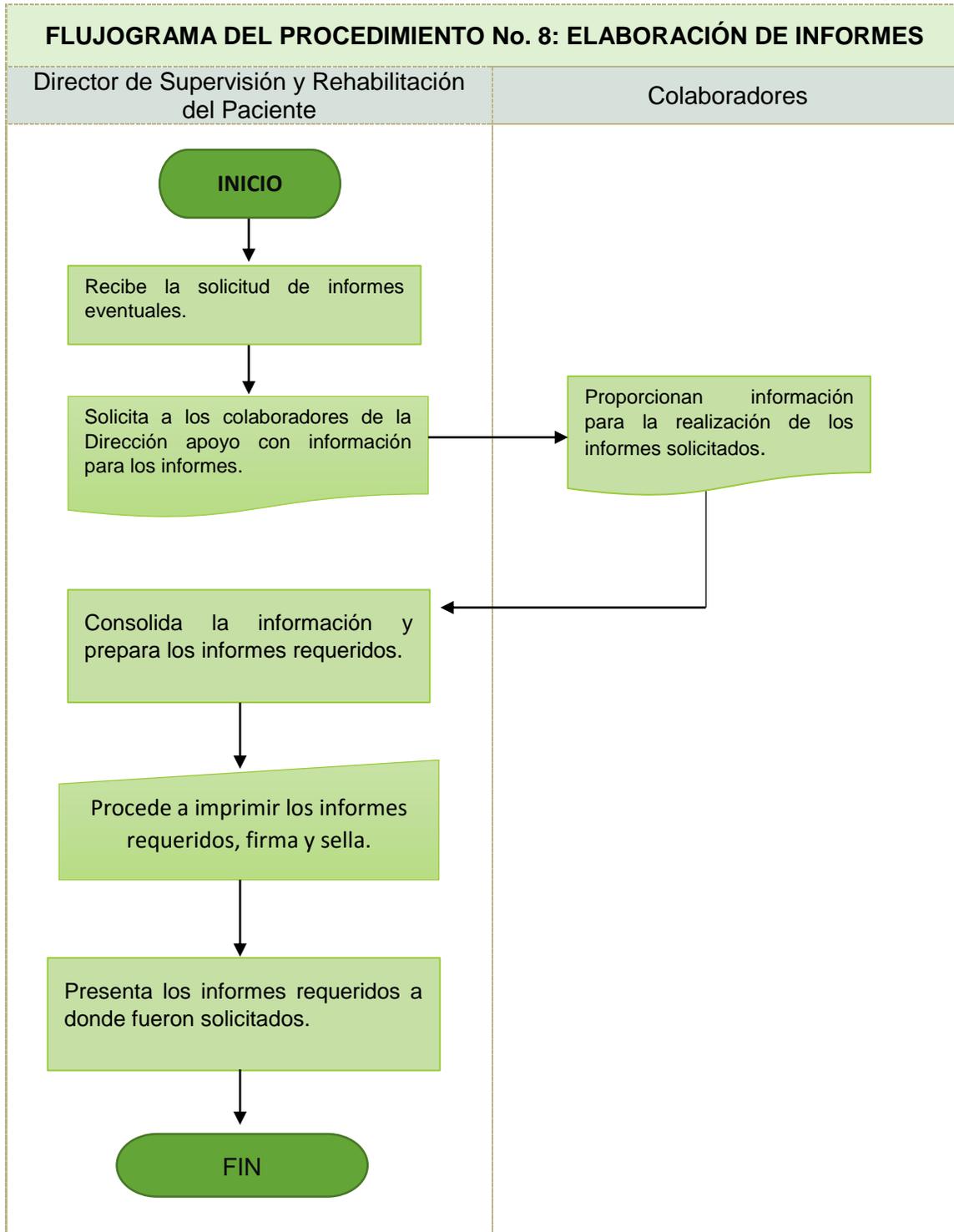
Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		8	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Elaboración de informes	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la elaboración de informes mensuales, anuales o cuando sean requeridos por las Autoridades de la UNAERC.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer a las Autoridades de la UNAERC el resultado de las actividades planificadas u otras asignadas. • Cumplir con la entrega de informes requeridos de forma mensual o anual. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Realiza informes requeridos por la Administración General. • Los colaboradores involucrados deben apoyar con la información necesaria para los informes. • Realizarlo en el plazo establecido. 			
D. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Recibe la solicitud de informes eventuales.	30 minutos
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Solicita a los colaboradores de la Dirección apoyo con información para los informes.	30 minutos
3.	Colaboradores	Proporcionan información para la realización de los informes solicitados.	1 día
4.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Consolida la información y prepara los informes requeridos.	4 horas
5.	Director de Supervisión y	Procede a imprimir los informes requeridos, firma y sella.	10 minutos

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

	Rehabilitación del Paciente		
6.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Presenta los informes requeridos a donde fueron solicitados.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO	9		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Gestión y recepción de donaciones		
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la gestión de donaciones en diferentes instituciones.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Realizar las gestiones correspondientes para solicitar donaciones de beneficio para los pacientes o el funcionamiento de la UNAERC. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Se evalúa con la Dirección Técnica Médica y el equipo de colaboradores para determinar las necesidades y así realizar las gestiones respectivas. Al momento de la recepción de una donación debe entregarse recibo de donación emitido por el Departamento Financiero a la entidad donante. 			
D. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Dirección Técnica Médica	Presenta necesidades de materiales, insumos y equipo para la atención de los pacientes.	20 minutos
2.	Colaboradores	Evalúan necesidades de los pacientes que puedan ser satisfechas a través de alguna donación.	20 minutos
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Presenta a la Administración General las necesidades priorizadas.	30 minutos
4.	Administración General	Da la aprobación para realizar las gestiones.	15 minutos
5.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Da instrucciones a la Asistente de Supervisión y Rehabilitación del Paciente para elaborar oficios de solicitud de donaciones.	5 minutos
6.	Asistente de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora oficios de solicitud de donaciones.	30 minutos

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

7.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Realiza la entrega de las solicitudes de donaciones a donde corresponda.	Tiempo indefinido
8.	Asistente de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Realiza el monitoreo de las solicitudes.	Tiempo indefinido
9.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Recibe la notificación de aprobación de donaciones por parte de las entidades donantes.	Tiempo indefinido
10.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Coordina transporte con el Departamento de Operaciones para la recepción de donaciones.	15 minutos
11.	Departamento de Operaciones	Procede a recoger las donaciones.	2 horas
12.	Departamento de operaciones	Entrega donaciones a la Dirección de Supervisión y Rehabilitación al Paciente.	10 minutos
13.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Recibe las donaciones siguiendo el procedimiento correspondiente para su ingreso a la UNAERC.	Tiempo indefinido
14.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora oficio para el traslado de la información de la donación.	10 minutos
15.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Solicita por medio de oficio al Departamento de Almacén y Farmacia generar el ingreso respectivo en el formulario autorizado por la Contraloría General de Cuentas.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora

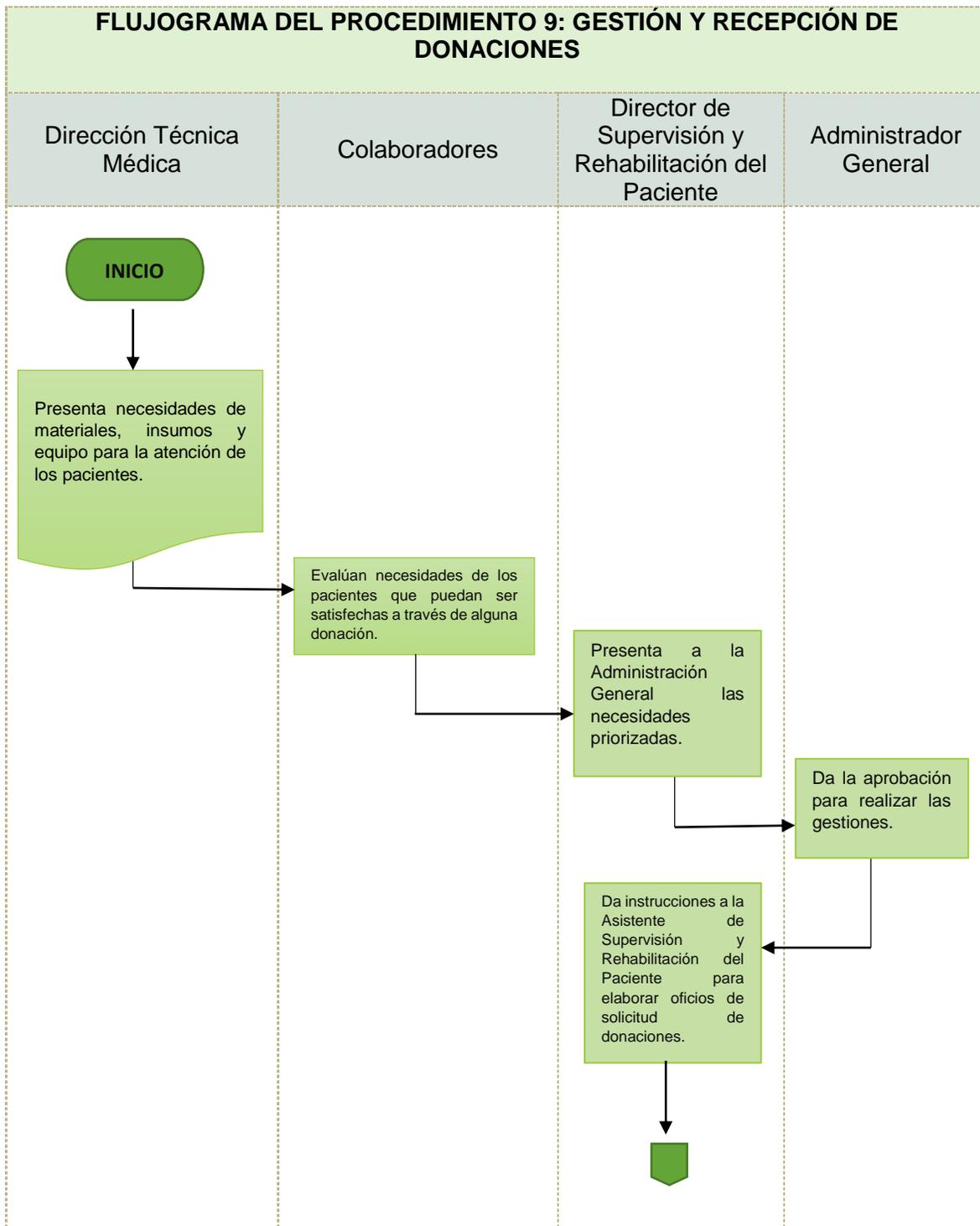
Administración General

Consejo de Administración

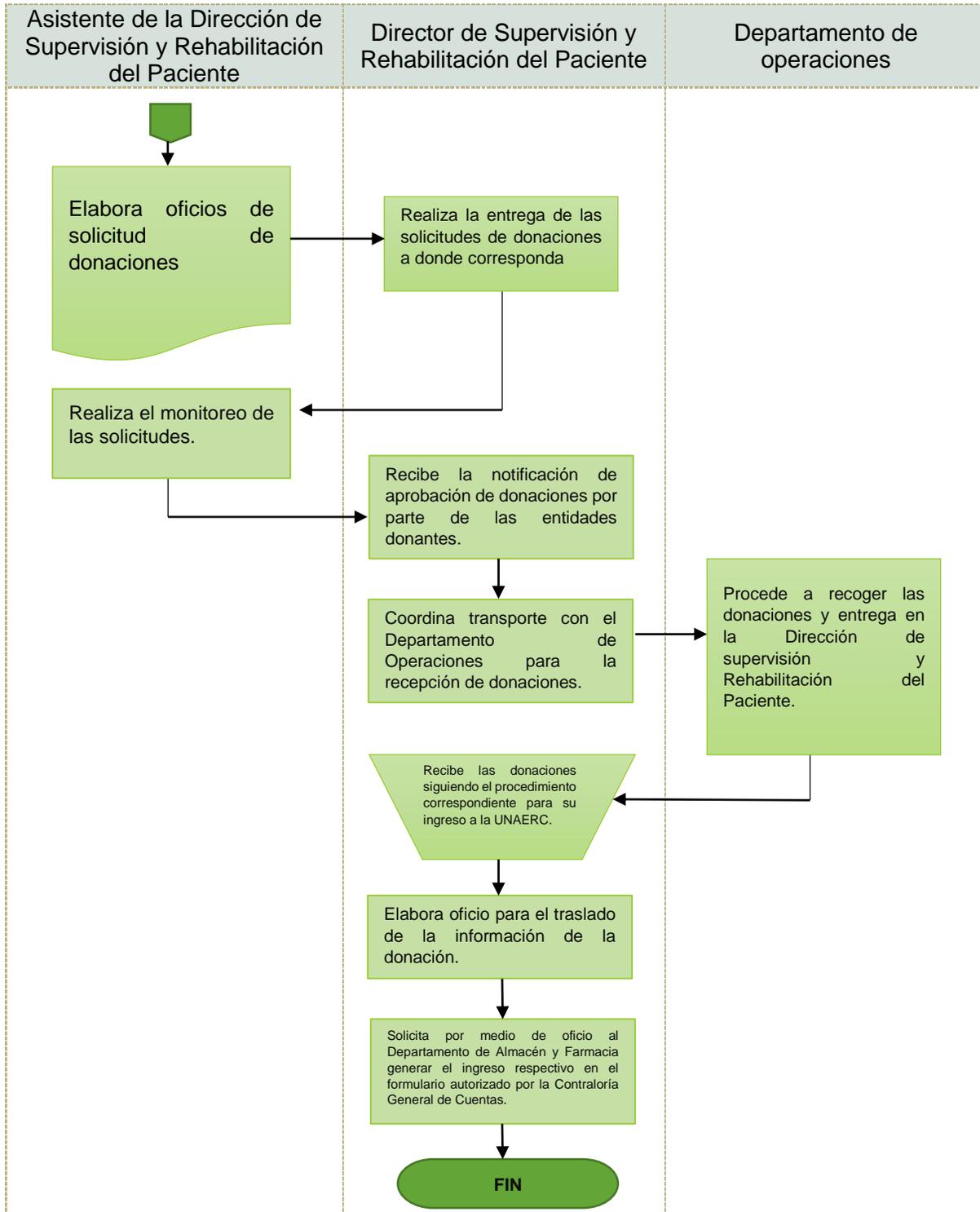
Elaboró

Revisó

Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO	10		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Gestión y recepción de donaciones de Orden de Malta de Guatemala		
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Mensualmente se reciben donaciones de insumos médico-quirúrgicos, medicinas e insumos en general de la Orden de Malta de Guatemala.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Establecer el procedimiento a seguir para la gestión y recepción de las donaciones de la Orden de Malta de Guatemala. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Debe tener el listado de insumos, materiales y medicamentos necesarios con nombre y cantidades avalados por la Dirección Técnica Médica. Debe realizar Acta por cada donación. 			
D. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Gestiona cita para solicitar donación mensual.	5 minutos
2.	Orden de Malta	Envía lista de medicamentos e insumos en general existentes y da fecha para la recepción de la donación.	5 minutos
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Informa a la Dirección Técnica Médica sobre el listado de medicamentos e insumos en general enviado por la Orden de Malta.	30 minutos
4.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Recibe la solicitud de medicamentos e insumos en general de la Dirección Técnica Médica.	
5.	Director de Supervisión y	Envía el listado de medicamentos e insumos en general necesarios, por correo electrónico a la Orden de Malta Guatemala.	10 minutos

Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

	Rehabilitación del Paciente		
6.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Envía por correo electrónico información sobre la cita para la Orden de Malta de Guatemala a las diferentes Direcciones para que confirmen asistencia.	5 minutos
7.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Solicita al Departamento de Operaciones vehículo para trasladarse a la Orden de Malta de Guatemala.	5 minutos
8.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Solicita al Departamento de Almacén y Farmacia el informe de donaciones brindadas por la Orden de Malta de Guatemala.	5 minutos
9.	Asistente de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora los oficios respectivos para llevar a la Orden de Malta de Guatemala.	30 minutos
10.	Técnico en Trabajo Social	Apoya en la elaboración de informes.	1 día
11.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Integra el informe de donaciones.	2 horas
12.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Entrega informe a la Orden de Malta.	5 minutos
13.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa cajas para verificar insumos.	4 horas
14.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Realiza el llenado de hoja de insumos seleccionados.	30 minutos
15.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Procede a trasladarse a las instalaciones de la Orden de Malta de Guatemala a recibir la donación en conjunto con los colaboradores designados.	4 horas
16.	Orden de Malta Guatemala	Elabora el Acta respectiva de la donación.	30 minutos

Asesora

Administración General

Consejo de Administración

Elaboró

Revisó

Autorizó

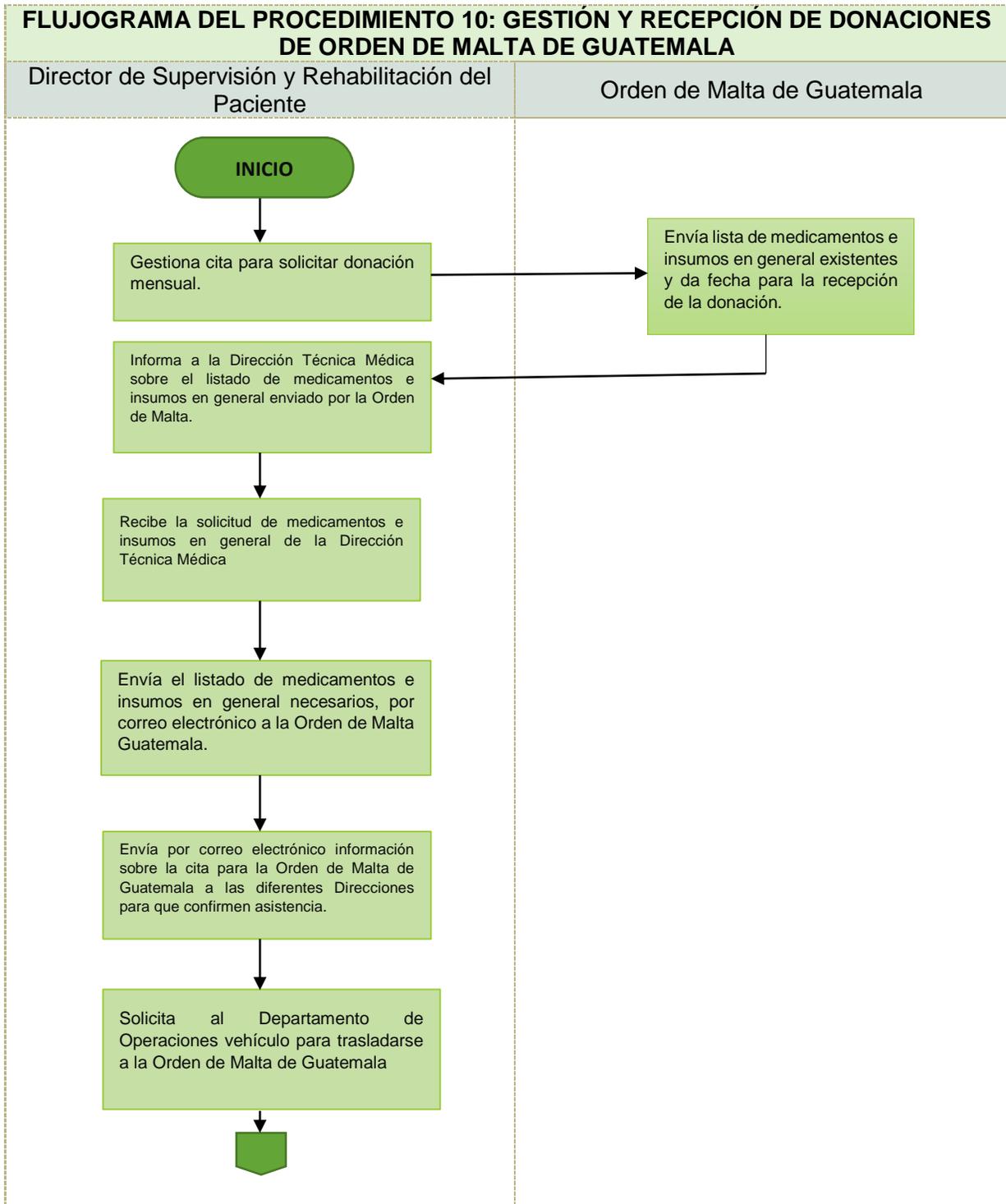
17.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Realiza el inventario de lo recibido por donación.	6 horas
18.	Asistente de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora el oficio respectivo para el traslado de los insumos de donación al Departamento de Almacén y Farmacia.	1 hora
19.	Departamento de Almacén y Farmacia	Elabora las Constancias de Ingreso a Almacén y a Inventario respectivos y las requisiciones.	30 minutos
20.	Dirección Técnica Médica	Solicita los medicamentos e insumos en general al Departamento de Almacén y Farmacia por medio de la Requisición de Almacén.	10 minutos
21.	Dirección Técnica Médica	Entrega medicamentos e insumos a través de oficio a la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente para que despache los medicamentos a los pacientes.	5 minutos
22.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Entrega los medicamentos e insumos en general a través del oficio correspondiente al Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	30 minutos
23.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Recibe los medicamentos e insumos en general y coloca en el lugar que corresponde, previo a su distribución.	1.5 hora
24.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Recibe del oficio, en donde consta el ingreso de los medicamentos al Departamento de Almacén y Farmacia	5 minutos
25.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora o actualiza el listado de los medicamentos e insumos en general.	1 hora
26.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora planillas y etiquetas para la distribución del medicamento al Paciente.	30 minutos
27.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y	Archiva la documentación.	10 minutos

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



	Rehabilitación del Paciente		
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

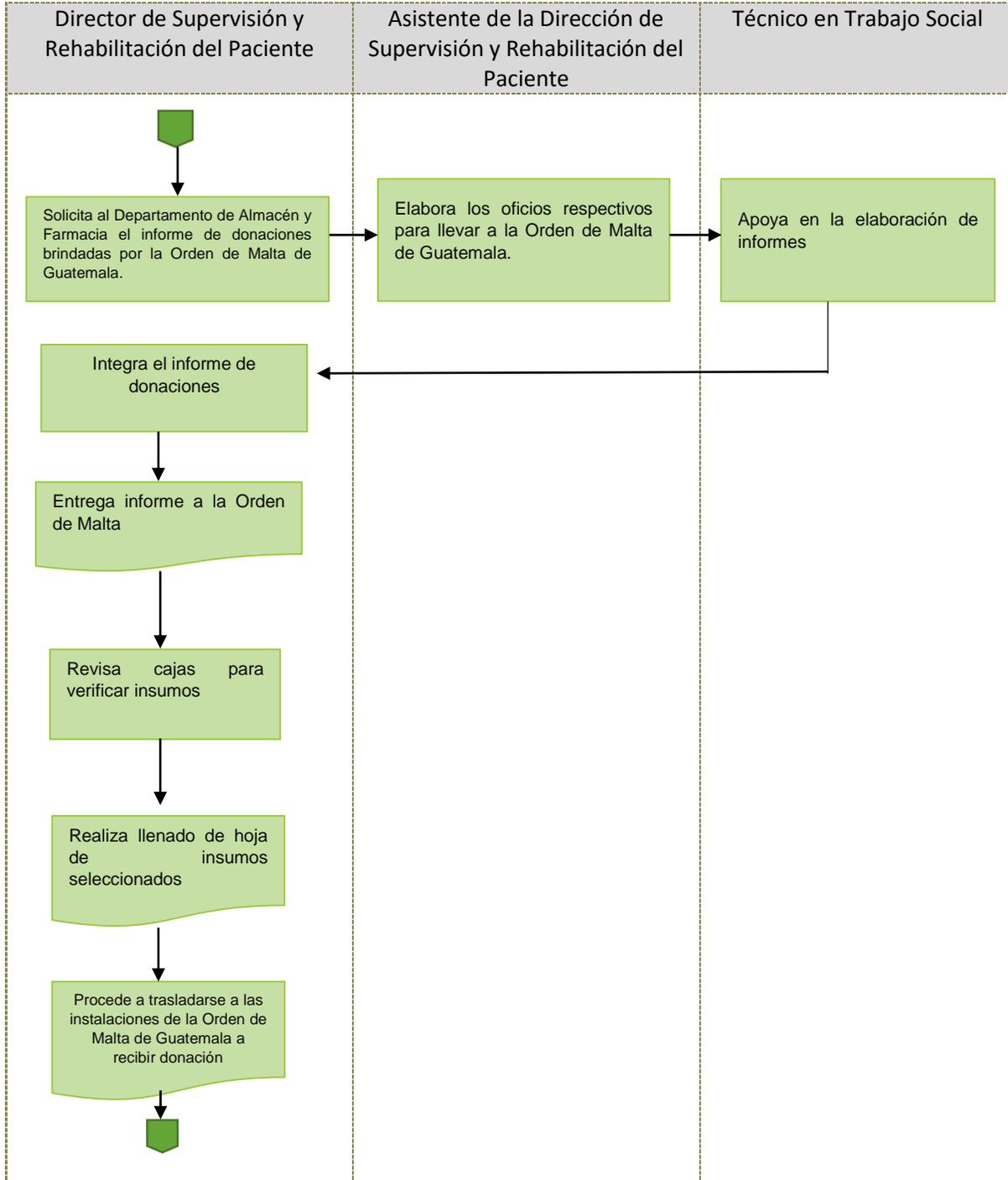
Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



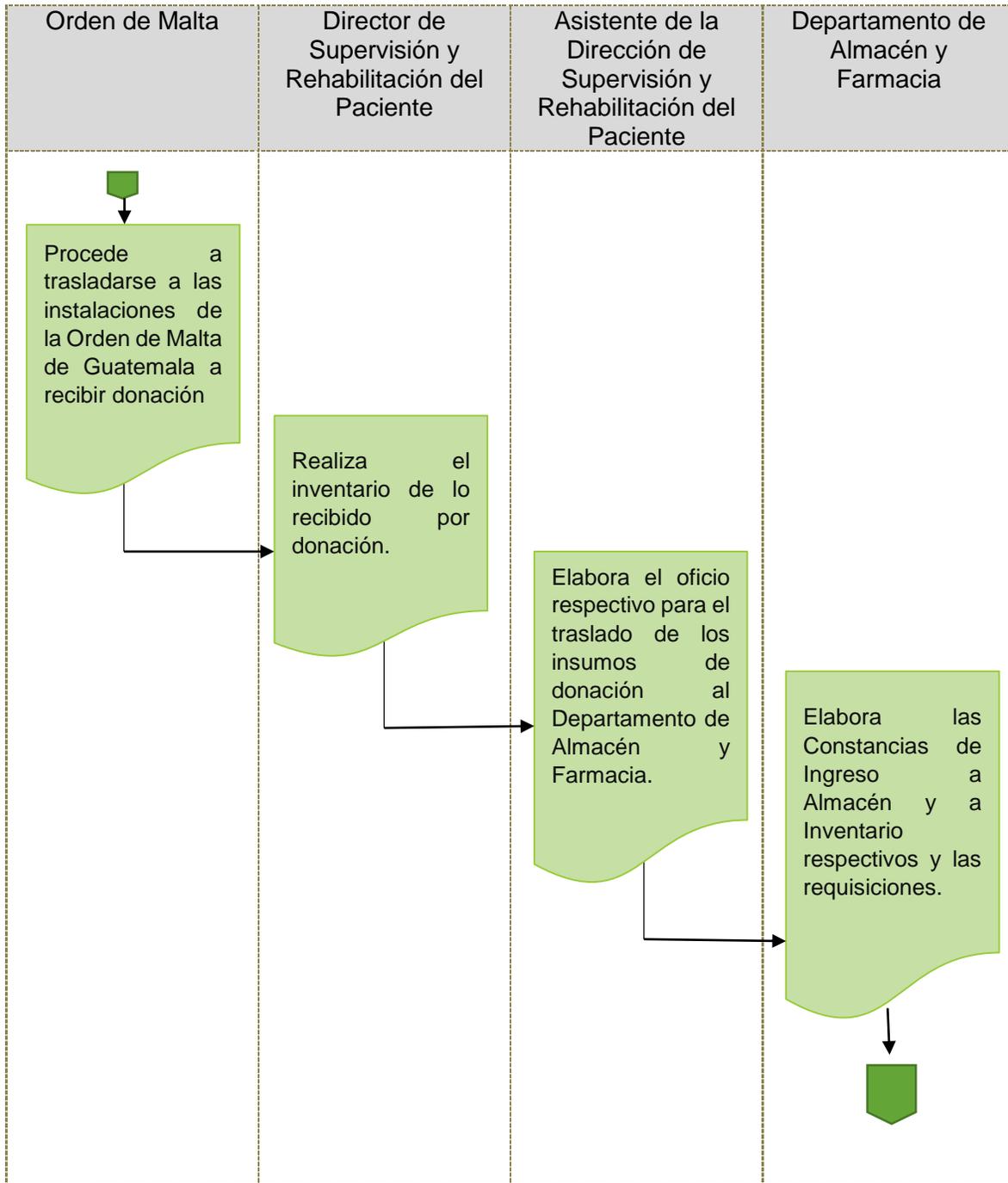
Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

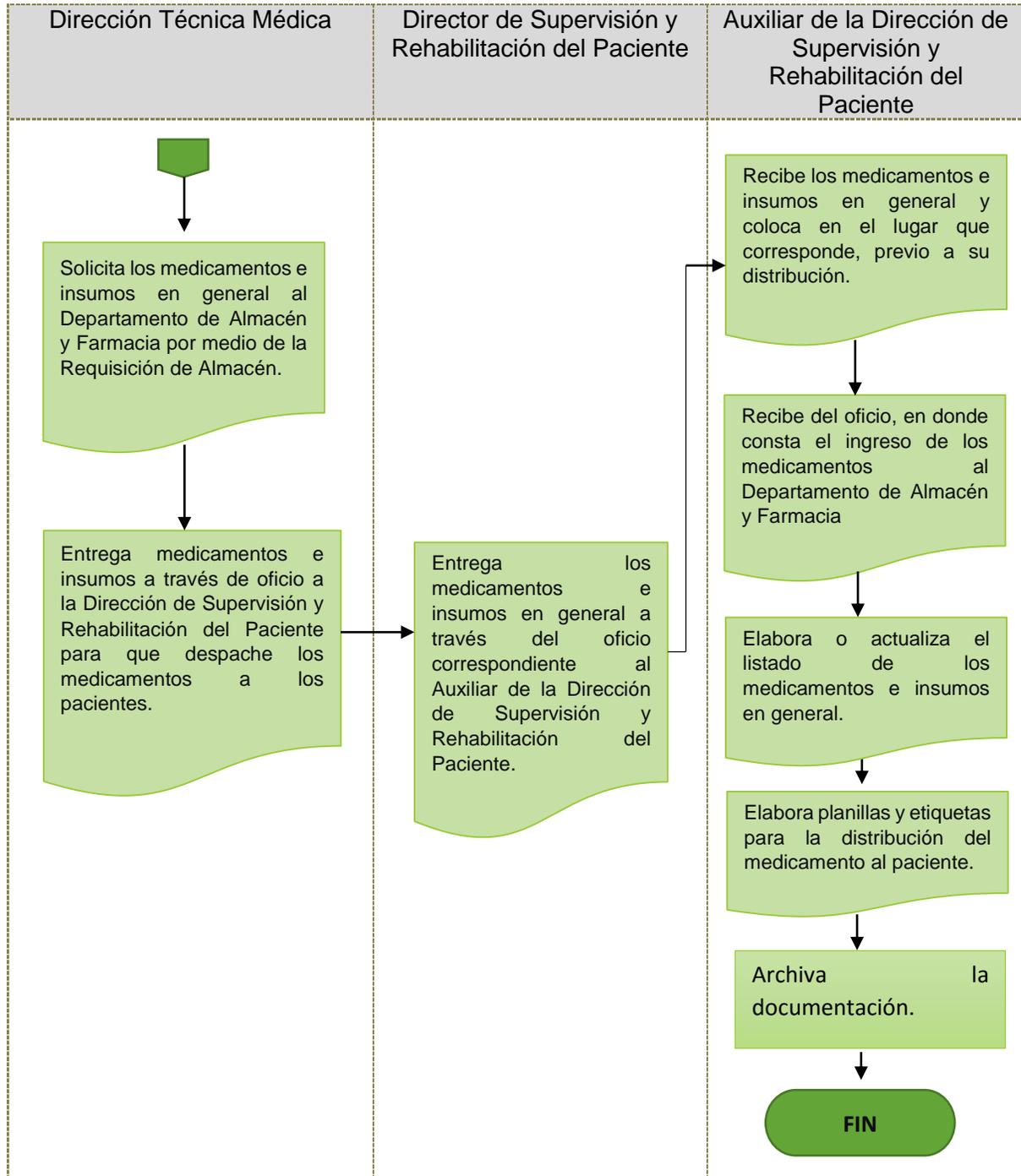
Consejo de Administración
Autorizó



<p>Asesora Elaboró</p>	<p>Administración General Revisó</p>	<p>Consejo de Administración Autorizó</p>
-----------------------------------	---	--



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

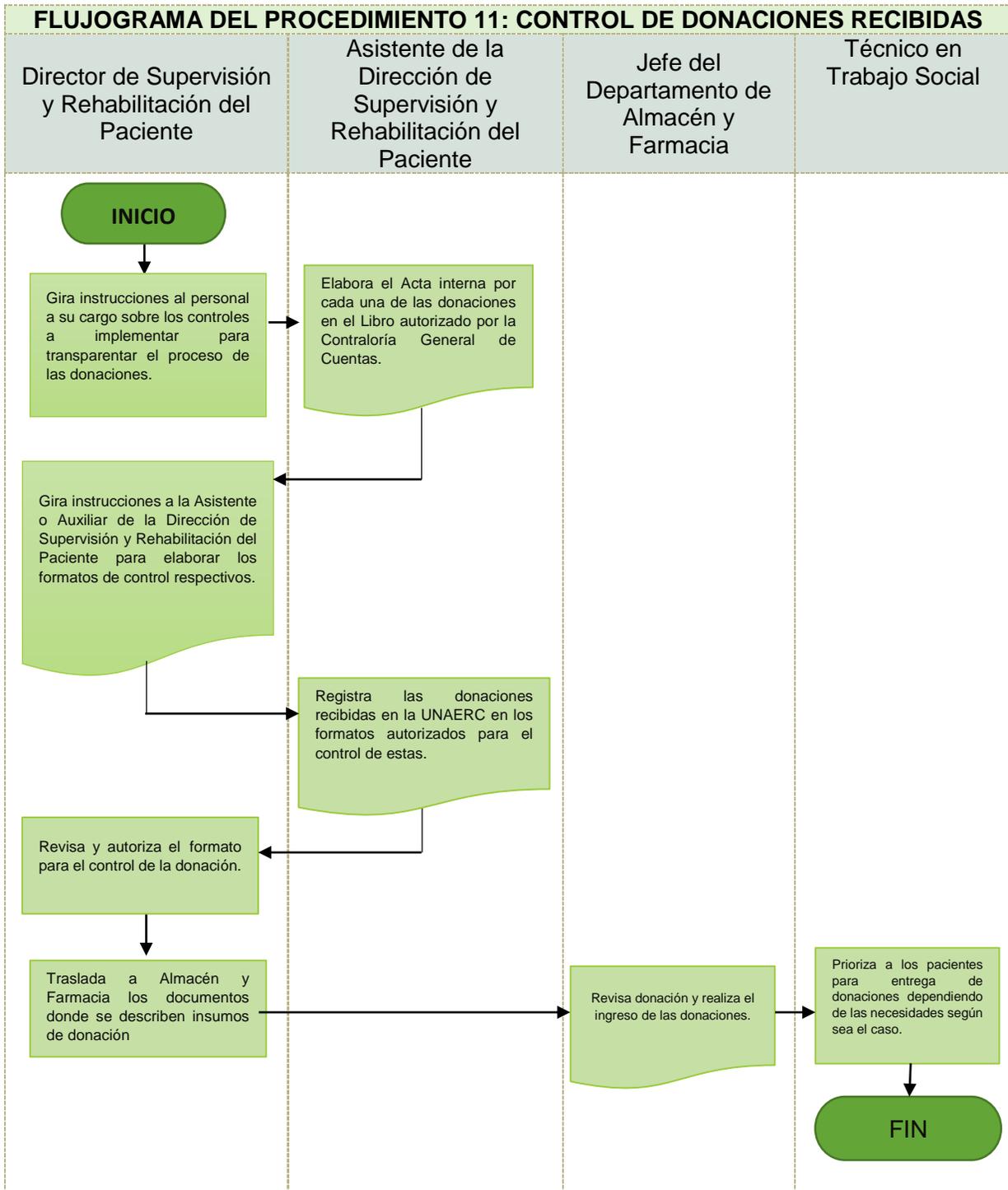
Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		11	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Control de donaciones recibidas	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la implementación de diversos controles con relación a las donaciones recibidas en el UNAERC.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Transparentar el proceso de las donaciones recibidas en la UNAERC. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Coloca las donaciones en lugares seguros. Elabora una planilla especial para el registro de los beneficiarios de las donaciones. Documenta con fotografías. Lleva el kardex de la donación de medicamentos. Recibe recetas médicas en caso de medicamentos. Traslada a Almacén y Farmacia para el ingreso de las donaciones. 			
D. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Gira instrucciones al personal a su cargo sobre los controles a implementar para transparentar el proceso de las donaciones.	20 minutos
2.	Asistente de Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora el Acta interna por cada una de las donaciones en el Libro autorizado por la Contraloría General de Cuentas.	1 hora
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Gira instrucciones a la Asistente o Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente para elaborar los formatos de control respectivos.	15 minutos
4.	Asistente de Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Registra las donaciones recibidas en la UNAERC en los formatos autorizados para el control de estas.	1 hora

Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

5.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa y autoriza el formato para el control de la donación.	1 hora
6.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Traslada a Almacén y Farmacia los documentos donde se describen insumos de donación	10 minutos
7.	Jefe de Almacén y Farmacia	Revisa donación y realiza su ingreso.	30 minutos
8.	Técnico en Trabajo Social	Prioriza a los pacientes para entrega de donaciones dependiendo de las necesidades según sea el caso.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		12	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Elaboración de informes de donaciones	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Elabora los informes necesarios relacionados con la gestión y recepción de donaciones para la UNAERC.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Dar respuesta a los donantes para informar de la administración y gestión transparente de las donaciones a la UNAERC con el fin de mantener buenas relaciones con los donantes. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Elabora informes de acuerdo a lineamientos de la entidad donante. 			
D. RESPONSABLE			
Director de Dirección de Supervisión y Rehabilitación al Paciente.			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Colaboradores	Proporcionan información para la elaboración de los informes.	60 minutos
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora el informe en base a la información recabada, detalla un reporte de la gestión de la donación recibida y procede a la impresión de los informes correspondientes.	1 día
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Presenta los informes a donde corresponde.	30 minutos
4.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Archiva copia de informe solicitado.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora

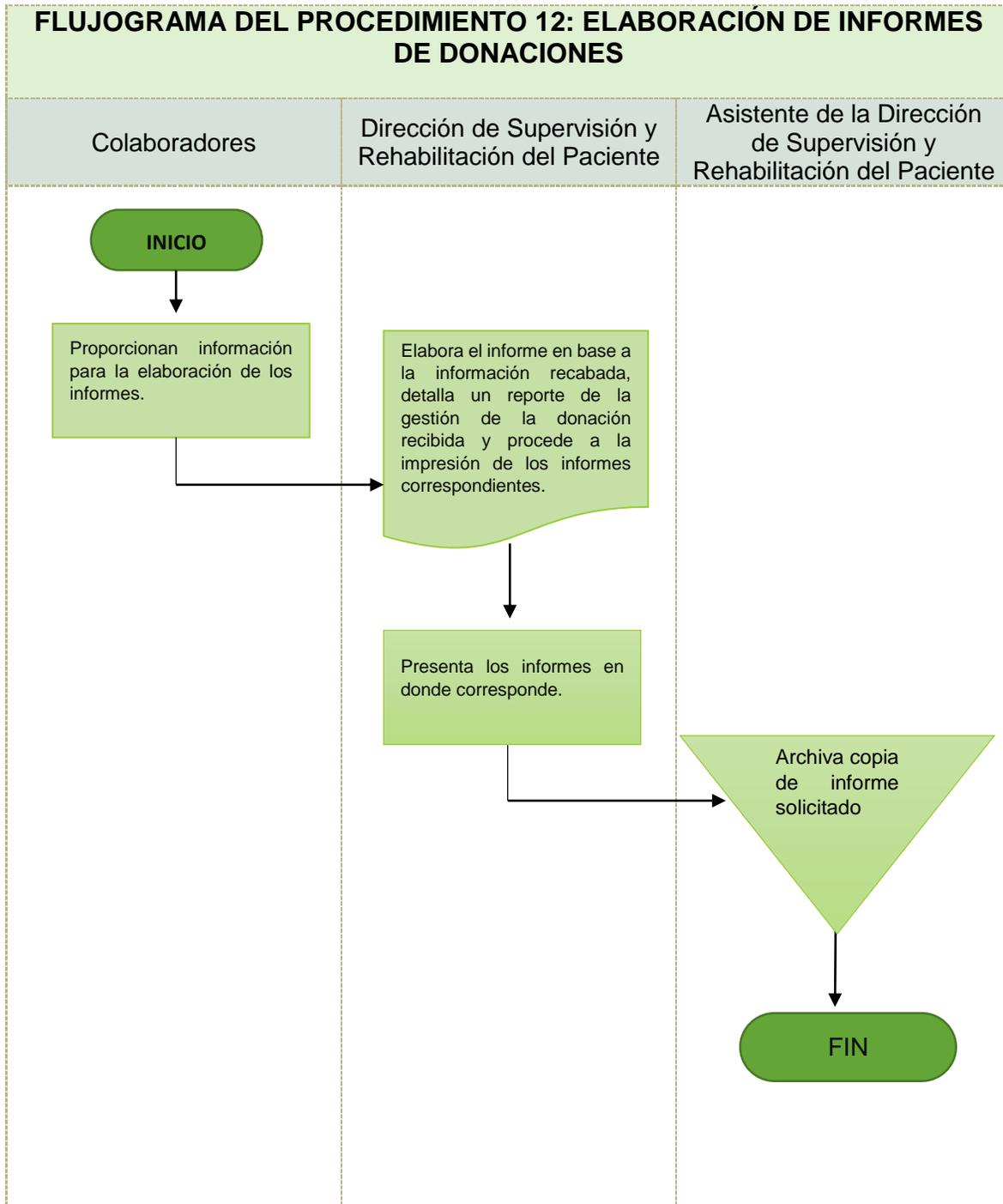
Administración General

Consejo de Administración

Elaboró

Revisó

Autorizó



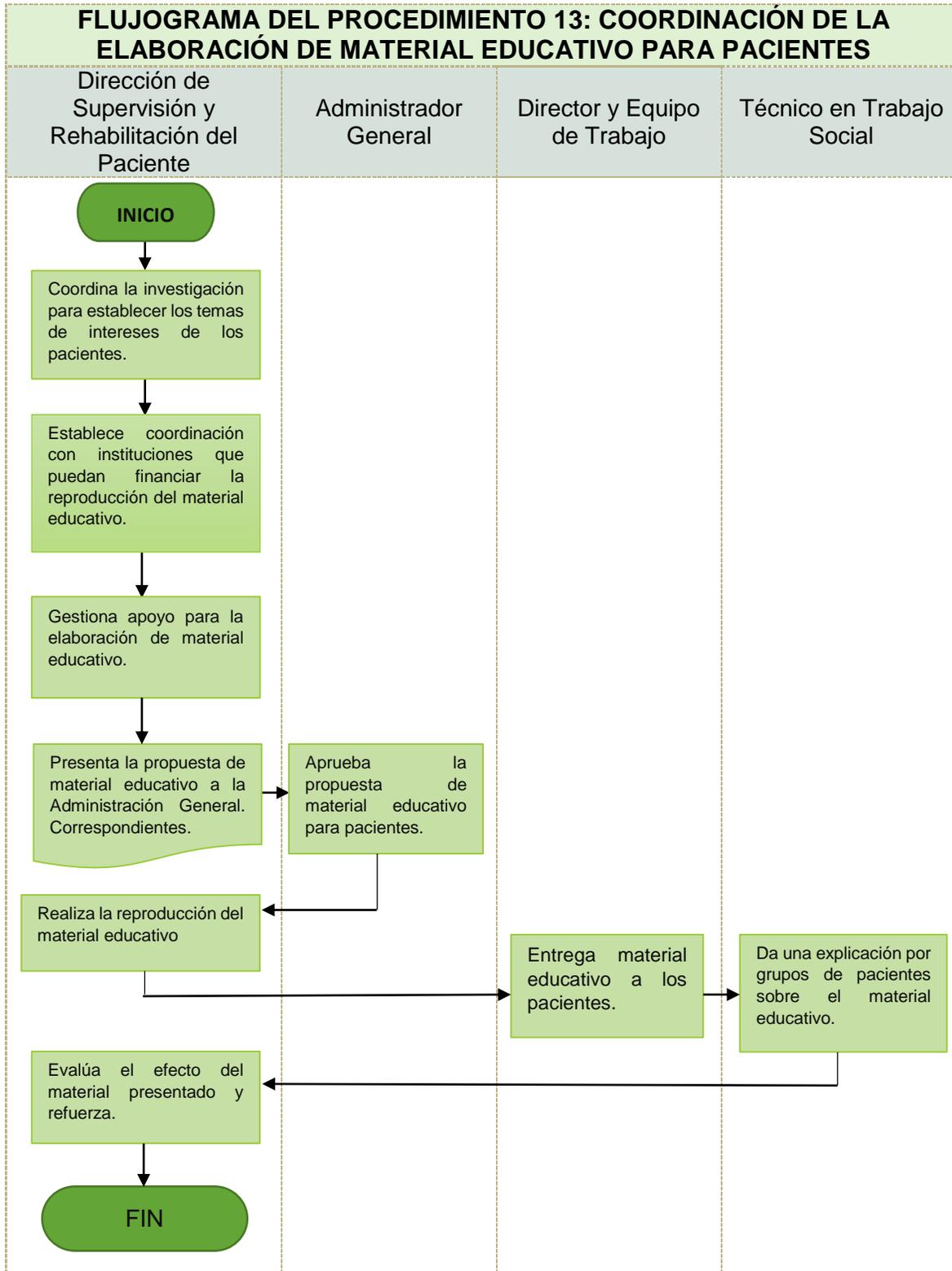
Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		13	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Coordinación de la elaboración de material educativo para pacientes	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la coordinación de la elaboración de material educativo dirigido a pacientes.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la elaboración de material educativo en versión popular para los pacientes con la finalidad de socializar temas de interés y relacionados con su terapia. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Debe investigar los temas de interés de los pacientes. • Debe gestionar financiamiento para la reproducción del material educativo. • Gestiona apoyo para la elaboración del material educativo. • Debe realizar material educativo cada dos meses. • Coordinada con la Dirección Técnica Médica, Servicio de Psicología, Servicio de Nutrición y Departamento de Comunicación Social. 			
D. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Coordina la investigación para establecer los temas de intereses de los pacientes.	Tiempo indefinido
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Establece coordinación con instituciones que puedan financiar la reproducción del material educativo.	Tiempo indefinido
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Gestiona apoyo para la elaboración de material educativo.	Tiempo indefinido
4.	Director de Supervisión y	Presenta la propuesta de material educativo a la Administración General.	1 hora

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

	Rehabilitación del Paciente		
5.	Administrador General	Aprueba la propuesta de material educativo para pacientes.	Tiempo indefinido
6.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Realiza la reproducción del material educativo.	Tiempo indefinido
7.	Director y Equipo de trabajo	Entrega material educativo a los pacientes.	1 hora
8.	Técnico en Trabajo Social	Da una explicación por grupos de pacientes sobre el material educativo.	1 hora
9.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Evalúa el efecto del material presentado y refuerza.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



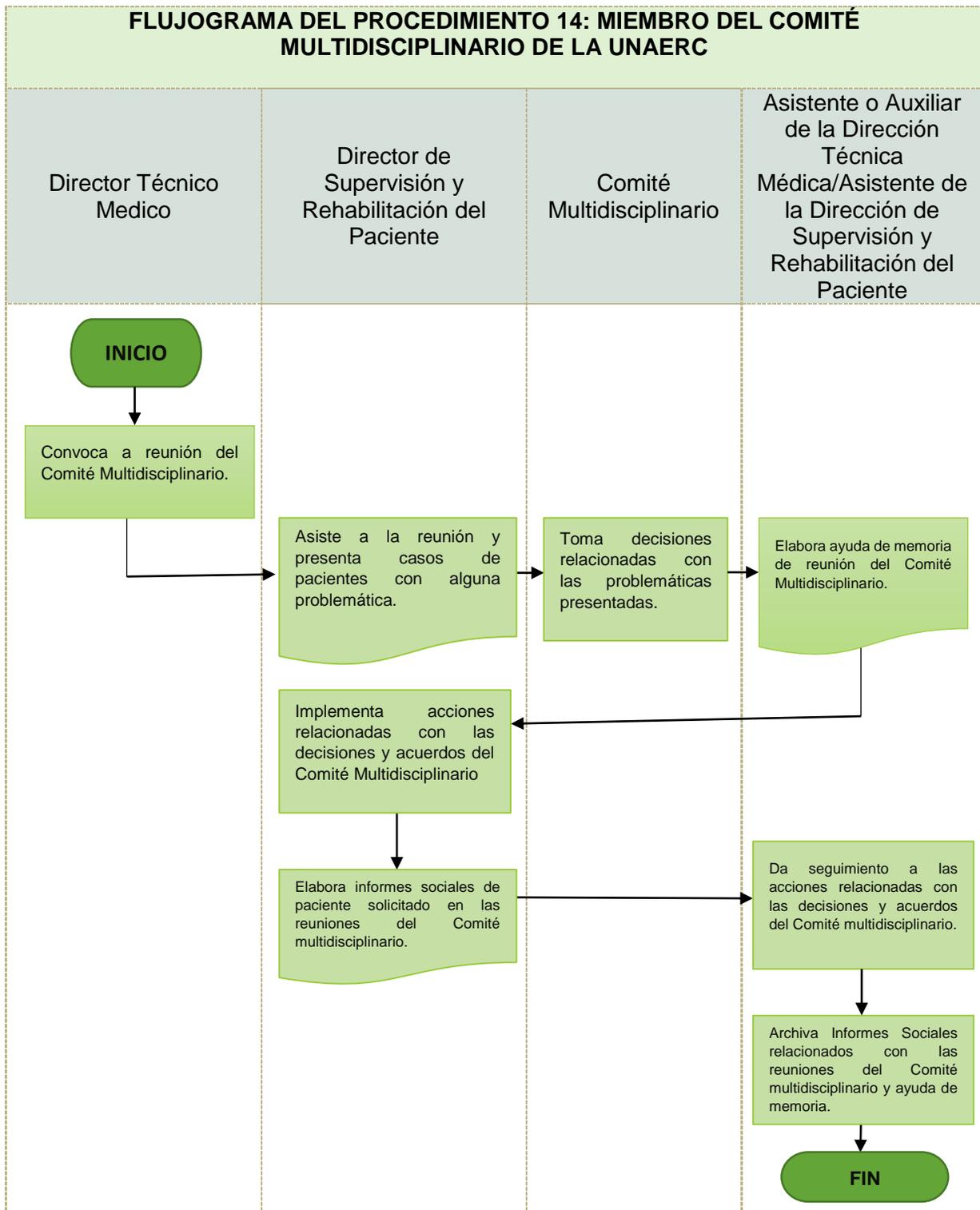
Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		14	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Participación en el Comité multidisciplinario de la UNAERC	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la participación de las reuniones del Comité multidisciplinario convocadas por la Dirección Técnica Médica.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Buscar soluciones a problemas relacionados con la atención de los pacientes. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> La convocatoria la realiza Director Técnico Médico. Las reuniones se realizan cada 15 días. Las reuniones tienen una duración de 30 minutos. 			
D. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director Técnico Médico	Convoca a reunión del Comité Multidisciplinario.	30 minutos
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Asiste a la reunión convocada por la Dirección Técnica Médica.	1.5 horas
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Presenta casos de pacientes con alguna problemática al Comité multidisciplinario.	1 hora
4.	Comité Multidisciplinario	Toma decisiones relacionadas con las problemáticas presentadas.	30 minutos
5.	Asistente o Auxiliar de la Dirección Técnica Médica	Elabora ayuda de memoria de reunión del Comité Multidisciplinario.	1 hora
6.	Director de Supervisión y	Implementan acciones relacionadas con las decisiones y acuerdos del Comité multidisciplinario.	20 minutos

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

	Rehabilitación del Paciente		
7.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora informes sociales de paciente solicitado en las reuniones del Comité multidisciplinario.	1.5 horas
8.	Asistente de Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Da seguimiento a las acciones relacionadas con las decisiones y acuerdos del Comité multidisciplinario.	Tiempo indefinido
9.	Asistente de Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Archiva Informes Sociales relacionados con las reuniones del Comité multidisciplinario y ayuda de memoria.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

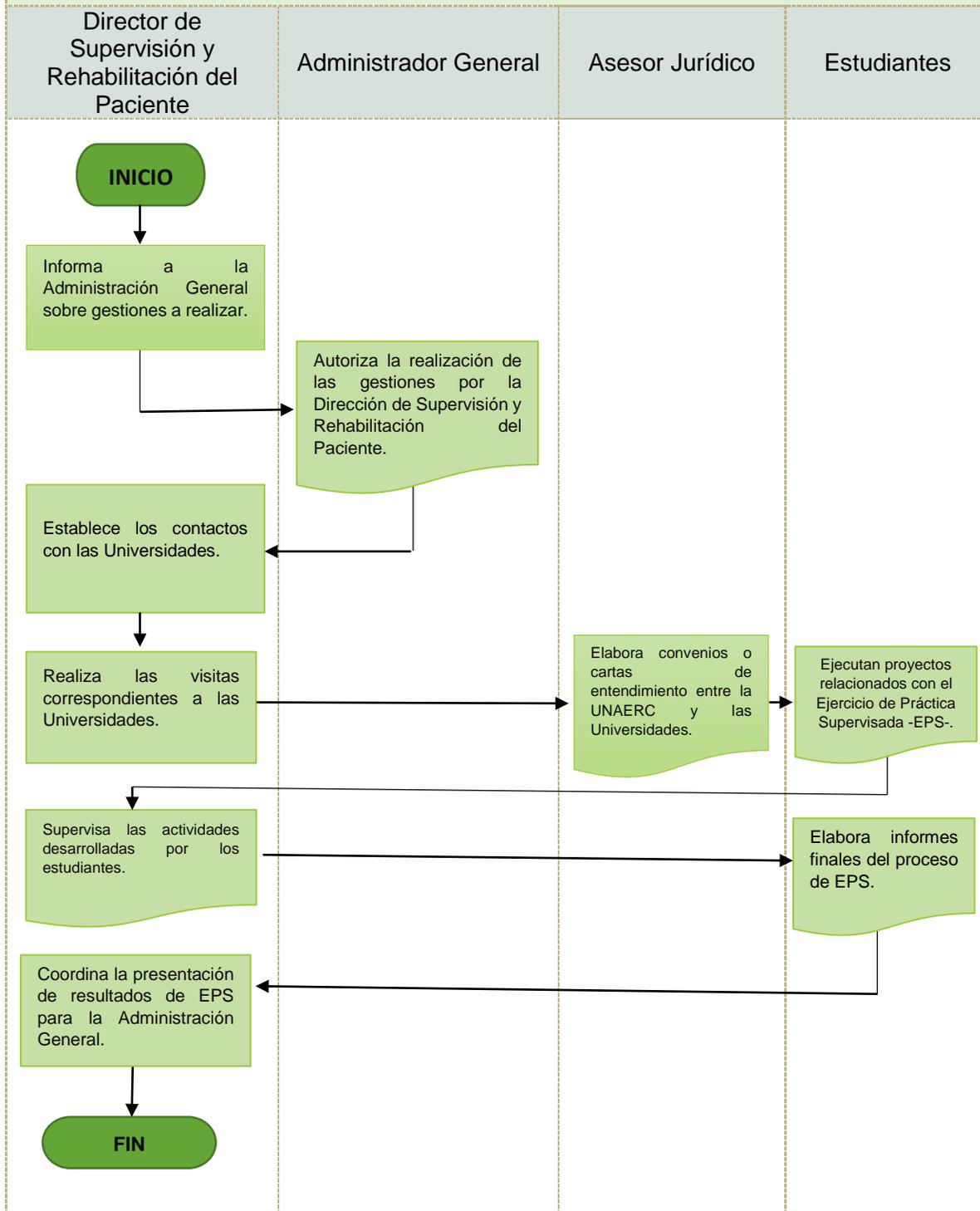
No. DE PROCEDIMIENTO	15		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Coordinación con Universidades de Guatemala		
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Coordina con Universidades de Guatemala la presencia de estudiantes para la realización del Ejercicio de Práctica Supervisada -EPS- en la UNAERC o de algún curso en particular.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer contacto con las Universidades de Guatemala (Pública y Privadas), para requerir la presencia de estudiantes. • Realizar alianzas donde se establezcan beneficios bilaterales. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Elabora proyectos de beneficio para el paciente de la UNAERC. • Realiza convenios entre UNAERC y las Universidades. • Debe mantener informada a la Administración General. • Elabora cartas de entendimiento donde exista financiamiento. 			
D. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Informa a la Administración General sobre gestiones a realizar.	30 minutos
2.	Administrador General	Autoriza la realización de las gestiones por la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	10 minutos
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Establece los contactos con las Universidades.	1 hora con 30 minutos
4.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Realiza las visitas correspondientes a las Universidades.	1 día
5.	Asesor Jurídico	Elabora convenios o cartas de entendimiento entre la UNAERC y las Universidades.	2 horas

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

6.	Estudiantes	Ejecutan proyectos relacionados con el Ejercicio de Práctica Supervisada -EPS-.	Tiempo indefinido
7.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Supervisa las actividades desarrolladas por los estudiantes.	Continuo
8.	Estudiantes	Elabora informes finales del proceso de EPS.	Tiempo indefinido
9.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Coordina la presentación de resultados de EPS para la Administración General.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO 15: COORDINACIÓN CON UNIVERSIDADES DE GUATEMALA



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

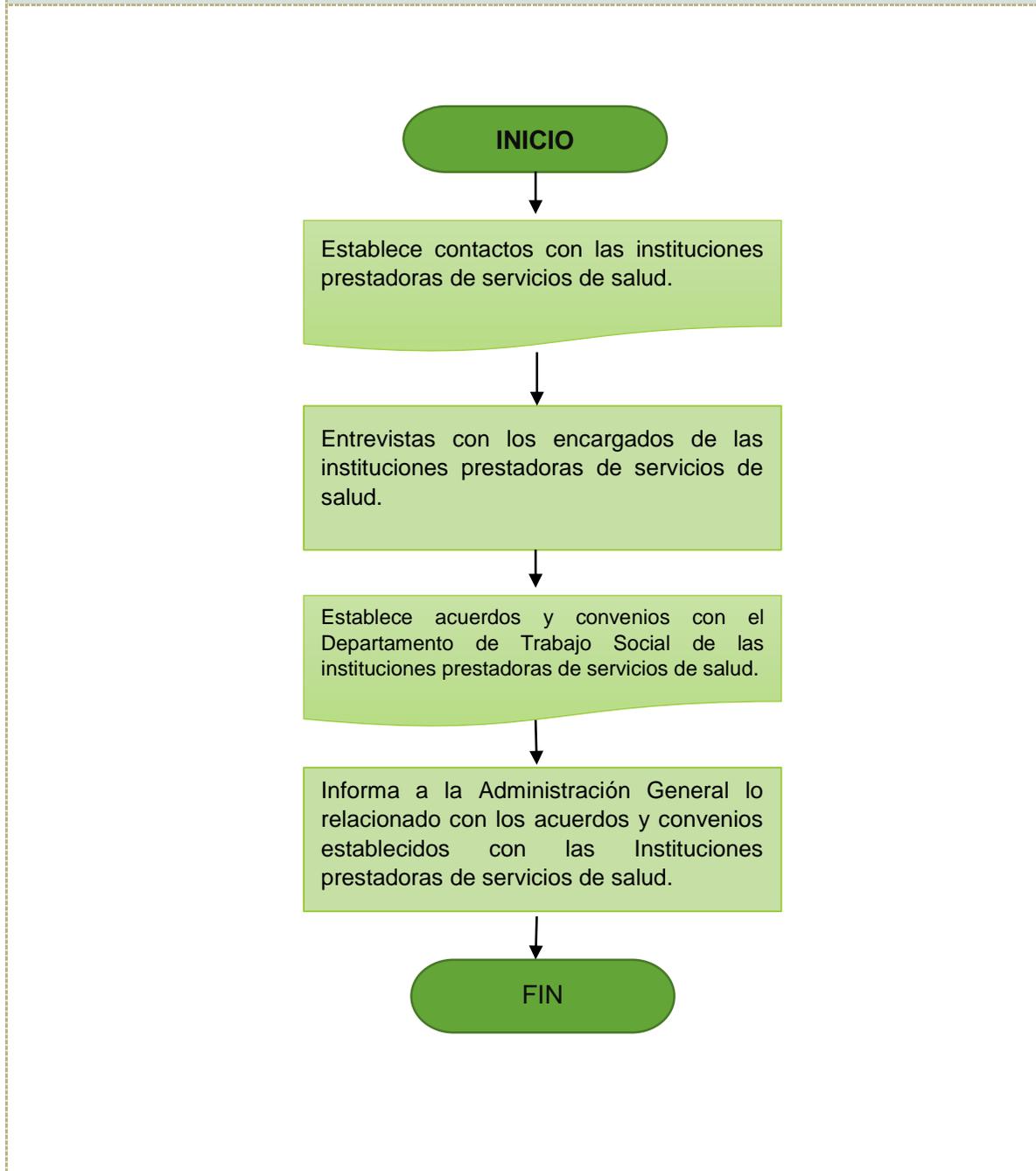
Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		16	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Coordinación con instituciones prestadoras de servicios de salud	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Coordina apoyo de servicios de salud que no posee la UNAERC con instituciones prestadoras de estos servicios, con la finalidad de favorecer a los pacientes con precios cómodos.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer alianzas con instituciones prestadoras de servicios de salud para que puedan atender a los pacientes con exámenes especiales a bajo costo. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer contactos. • Realizar visita a las instituciones. • Elaborar boletas para la referencia de pacientes en el área de Trabajo Social. • Hacer el contacto para las citas de los pacientes. 			
D. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Establece contactos con las instituciones prestadoras de servicios de salud.	Tiempo indefinido
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Entrevistas con los encargados de las instituciones prestadoras de servicios de salud.	
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Establece acuerdos y convenios con el Departamento de Trabajo Social de las instituciones prestadoras de servicios de salud.	
4.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Informa a la Administración General lo relacionado con los acuerdos y convenios establecidos con las Instituciones prestadoras de servicios de salud.	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO 16: COORDINACIÓN CON INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD

Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

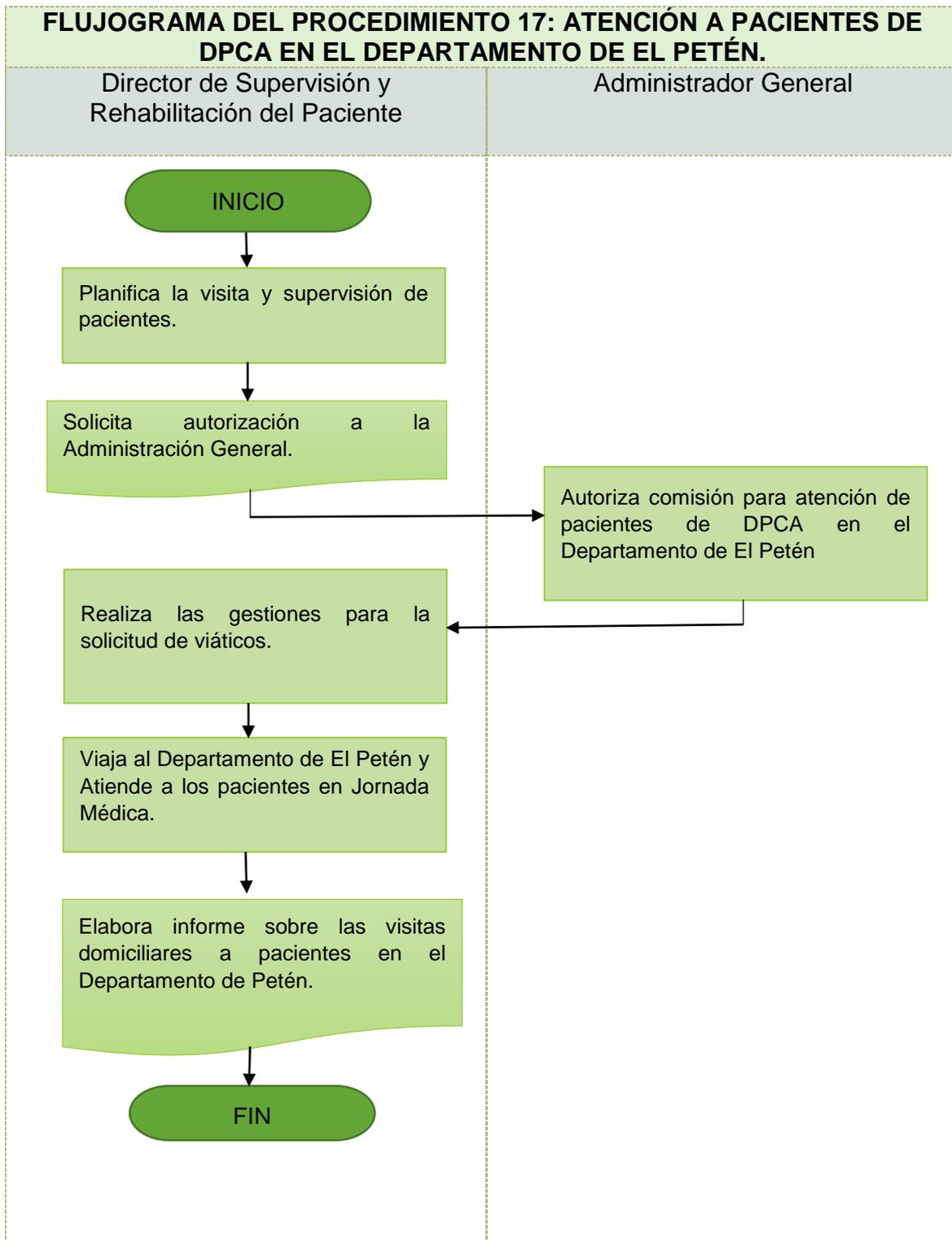
Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO	17		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Atención a pacientes de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA- en el Departamento de El Petén		
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la atención de pacientes de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA- en el Departamento de El Petén.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Brindar atención a los pacientes de DPCA en el Departamento de El Petén. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Planificar la Supervisión cada dos meses o cuando lo requiera la Administración General. Atender las necesidades de los pacientes. Coordinar con la Dirección Técnica Médica. 			
D. RESPONSABLE			
Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Planifica la visita y supervisión de pacientes.	Tiempo indefinido
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Solicita autorización a la Administración General.	30 minutos
3.	Administrador General	Autoriza comisión para atención de pacientes de DPCA en el Departamento de El Petén	30 minutos
4.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Realiza las gestiones para la solicitud de viáticos.	Tiempo indefinido
5.	Director de Supervisión y	Viaja al Departamento de El Petén.	1 día

Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

	Rehabilitación del Paciente		
6.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Atiende a los pacientes en Jornada Médica.	1 día
7.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora informe sobre las visitas domiciliarias a pacientes en el Departamento de Petén.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



<p>Asesora Elaboró</p>	<p>Administración General Revisó</p>	<p>Consejo de Administración Autorizó</p>
-----------------------------------	---	--

ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y REHABILITACIÓN DEL PACIENTE

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		1	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Elaboración de correspondencia	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la elaboración de correspondencia de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Redactar documentos con la información que se desea dar a conocer. • Emitir oficios para evacuar la información solicitada por diferentes instituciones o Direcciones de la UNAERC. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Recibe instrucciones del Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente para darle el seguimiento adecuado a la información por medio de: providencia, oficio, hoja de traslado, entre otros. • Llevar un archivo electrónico de la correspondencia. • Recibir instrucciones sobre el seguimiento de la correspondencia recibida. • Dar respuesta a lo solicitado en el menor tiempo posible. • Conformar la documentación de soporte para los diferentes asuntos solicitados. 			
D. RESPONSABLE			
Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Gira instrucciones para la elaboración de oficios.	15 minutos
2.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora la correspondencia según las instrucciones del Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	45 minutos
3.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Recolecta la documentación de soporte para adjuntar a la correspondencia emitida.	20 minutos

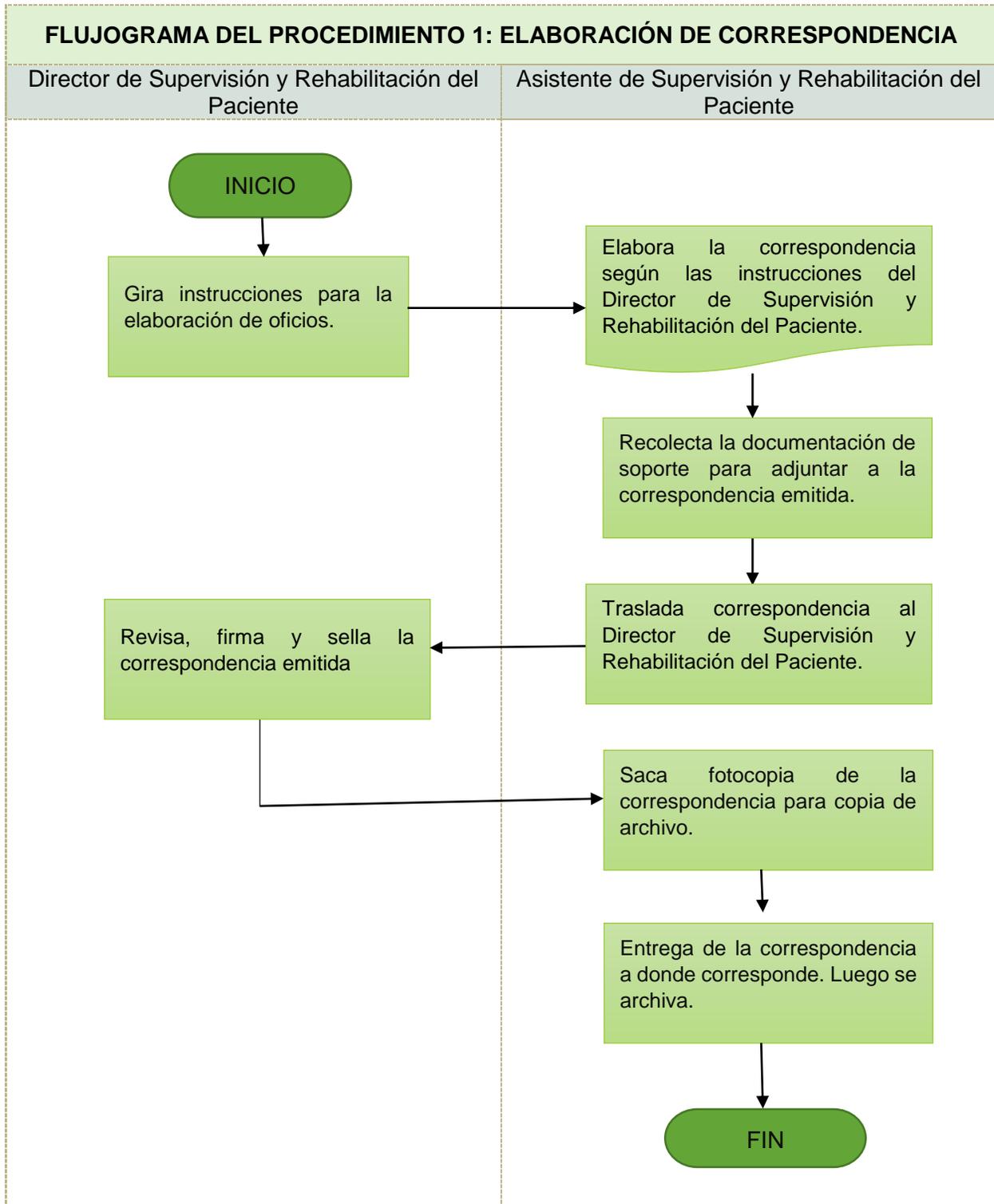
Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

4.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Traslada correspondencia al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	5 minutos
5.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa, firma y sella la correspondencia emitida.	10 minutos
6.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Saca fotocopia de la correspondencia para copia de archivo.	20 minutos
7.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Entrega de la correspondencia a donde corresponde. Luego se archiva.	40 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		2	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Redacción de Actas	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la redacción de las actas de constancia de los procesos de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente que lo ameriten.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Redactar las actas de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Tener la información y el respaldo de los procesos que se consigna en las actas. 			
D. RESPONSABLE			
Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Recolecta la información que corresponde de la actividad a legalizar y la traslada a la Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	10 minutos
2.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Ordena la información e inicia la redacción del acta donde queda constancia de lo acordado o realizado en la reunión o actividad.	40 minutos
3.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Traslada a revisión y firma el acta con el Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	30 minutos
4.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa el acta y si todos los comparecientes están de acuerdo con el contenido procede a imprimirla en las hojas de la Contraloría General de Cuentas para firma de todas las personas involucradas en la reunión o en actividad de donaciones.	40 minutos
5.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Procede a archivar el acta correspondiente.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora

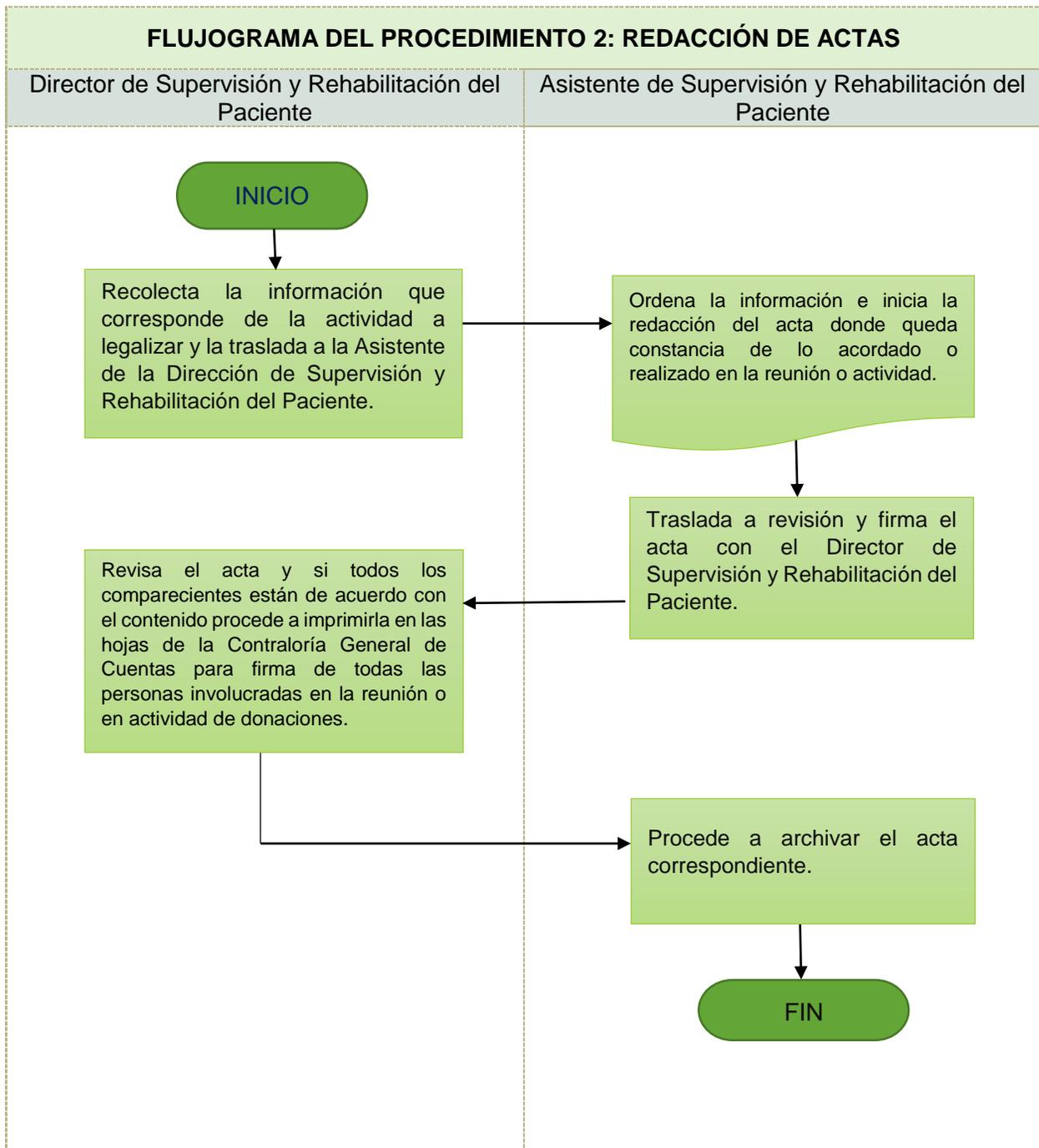
Administración General

Consejo de Administración

Elaboró

Revisó

Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		3	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Atención de quejas de pacientes	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la atención de quejas de los pacientes relacionados con la atención recibida en la UNAERC o las entregas de insumos por parte del proveedor.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por la atención integral de los pacientes. • Evitar inconvenientes con relación a la atención de los pacientes. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Debe documentar las quejas recibidas. • Trasladar las quejas a donde corresponda. • Si la queja es relacionada con el personal se debe de llamar al Jefe del Departamento de Recursos Humanos. 			
D. RESPONSABLE			
Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Atiende al paciente y escucha su problema o queja.	30 minutos
2.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Procede a realizar la entrevista correspondiente al paciente o persona que presenta la queja para indagar sobre la problemática presentada.	30 minutos
3.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Si la queja es relacionada con el proveedor de medicamentos del programa de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA-, llena el formulario de quejas con los datos del paciente y describe el problema.	30 minutos
4.	Asistente de la Dirección de Supervisión y	Traslada el documento al paciente para revisión.	2 minutos

Asesora

Administración General

Consejo de Administración

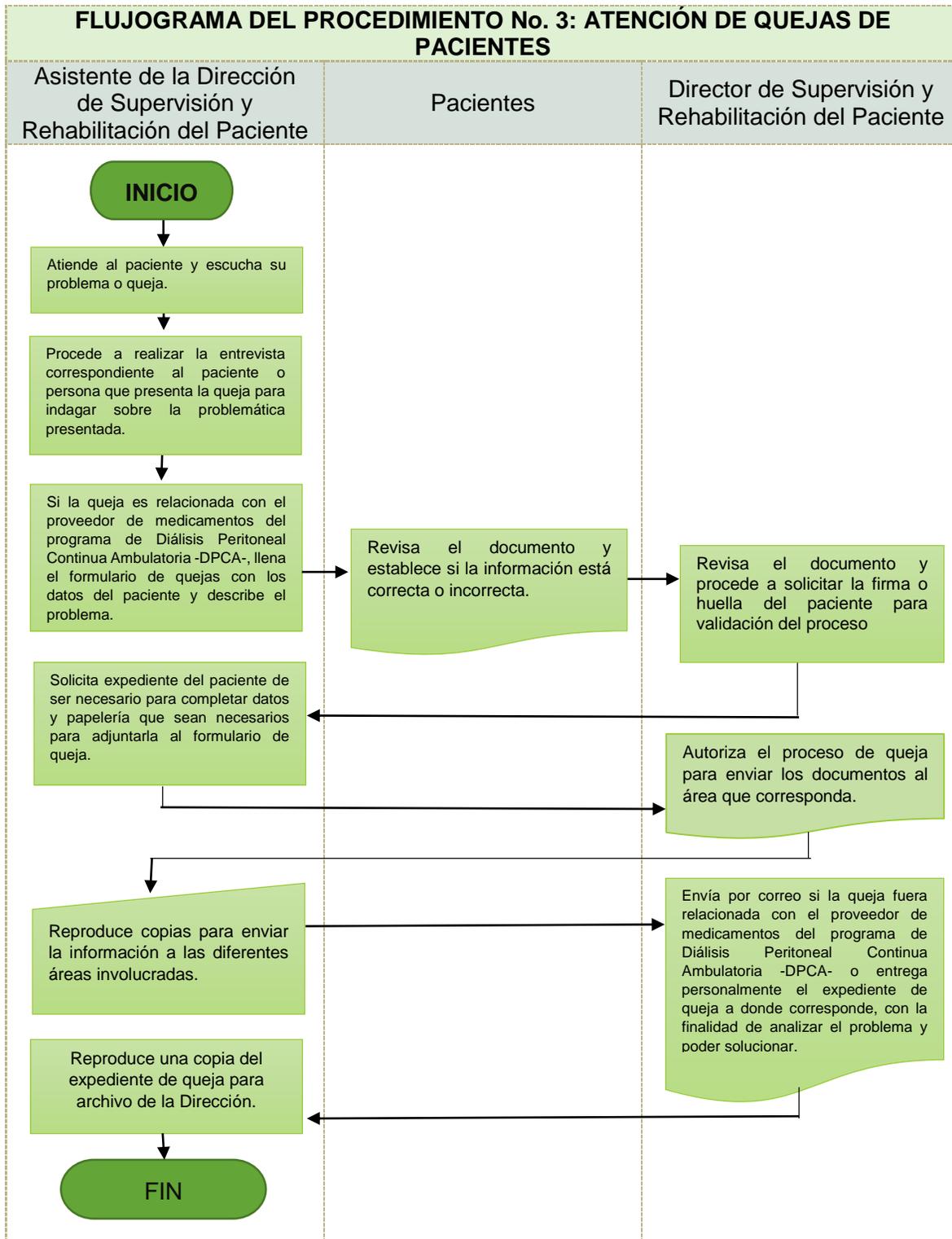
Elaboró

Revisó

Autorizó

	Rehabilitación del Paciente		
5.	Paciente	Revisa el documento y establece si la información está correcta o incorrecta.	5 minutos
6.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa el documento y procede a solicitar la firma o huella del paciente para validación del proceso.	10 minutos
7.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Solicita expediente del paciente de ser necesario para completar datos y papelería que sean necesarios para adjuntarla al formulario de queja.	10 minutos
8.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Autoriza el proceso de queja para enviar los documentos al área que corresponda.	15 minutos
9.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Reproduce copias para enviar la información a las diferentes áreas involucradas.	10 minutos
10.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Envía por correo si la queja fuera relacionada con el proveedor de medicamentos del programa de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA- o entrega personalmente el expediente de queja a donde corresponde, con la finalidad de analizar el problema y poder solucionar.	Tiempo indefinido
11.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Reproduce una copia del expediente de queja para archivo de la Dirección.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

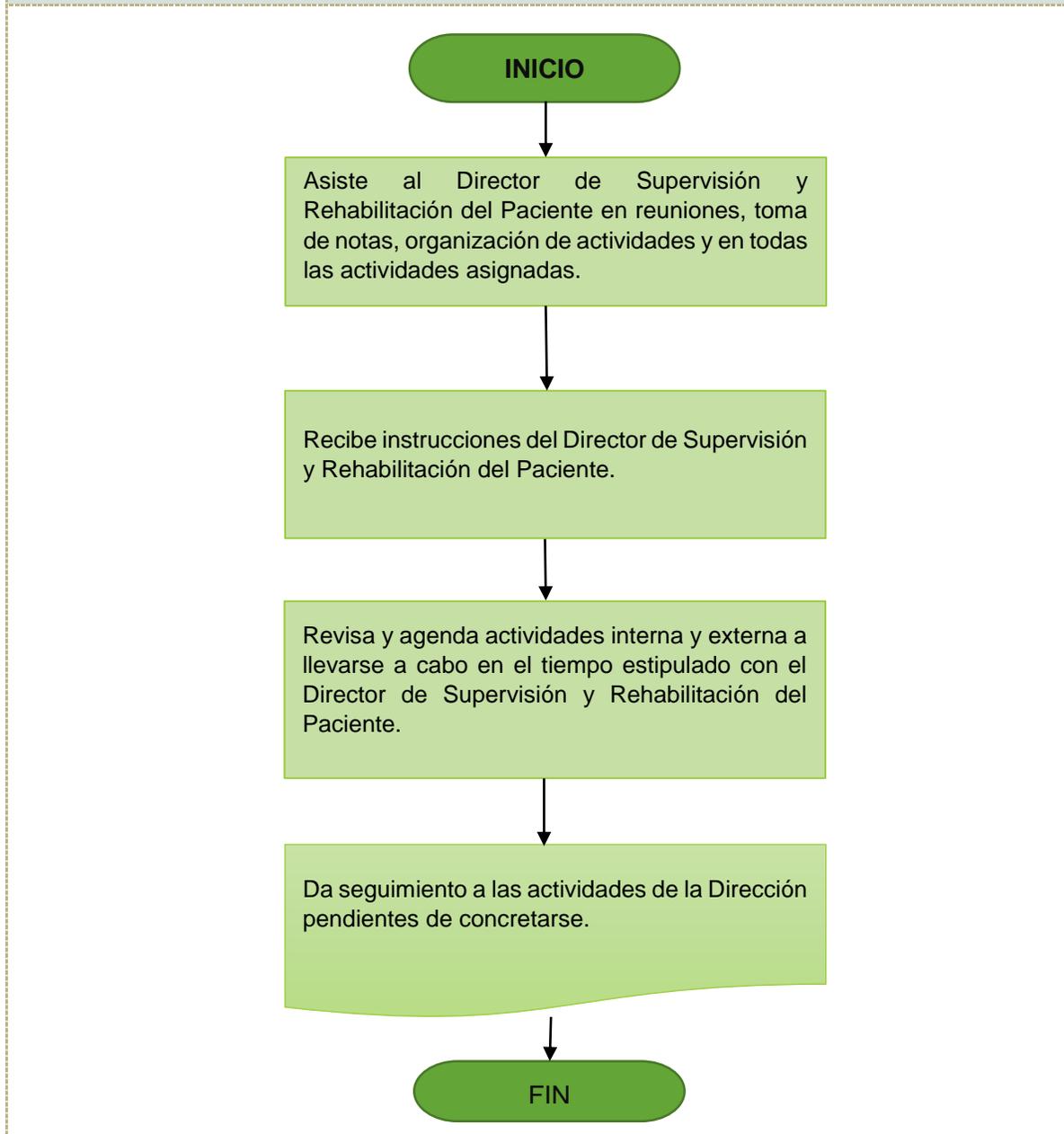
Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		4	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Apoyo al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en el apoyo que debe proporcionar al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente en las actividades o cumplimiento de funciones que lo requiera.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Dar apoyo al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente en todas las actividades que lo requiera. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Debe brindar apoyo en las actividades relacionadas directamente con la UNAERC. 			
D. RESPONSABLE			
Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Asiste al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente en reuniones, toma de notas, organización de actividades y en todas las actividades asignadas.	Tiempo indefinido
2.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Recibe instrucciones del Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	30 minutos
3.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa y agenda actividades interna y externa a llevarse a cabo en el tiempo estipulado con el Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	15 minutos
4.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Da seguimiento a las actividades de la Dirección pendientes de concretarse.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: APOYA AL DIRECTOR DE SUPERVISIÓN Y REHABILITACIÓN DEL PACIENTE

Asistente de la dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

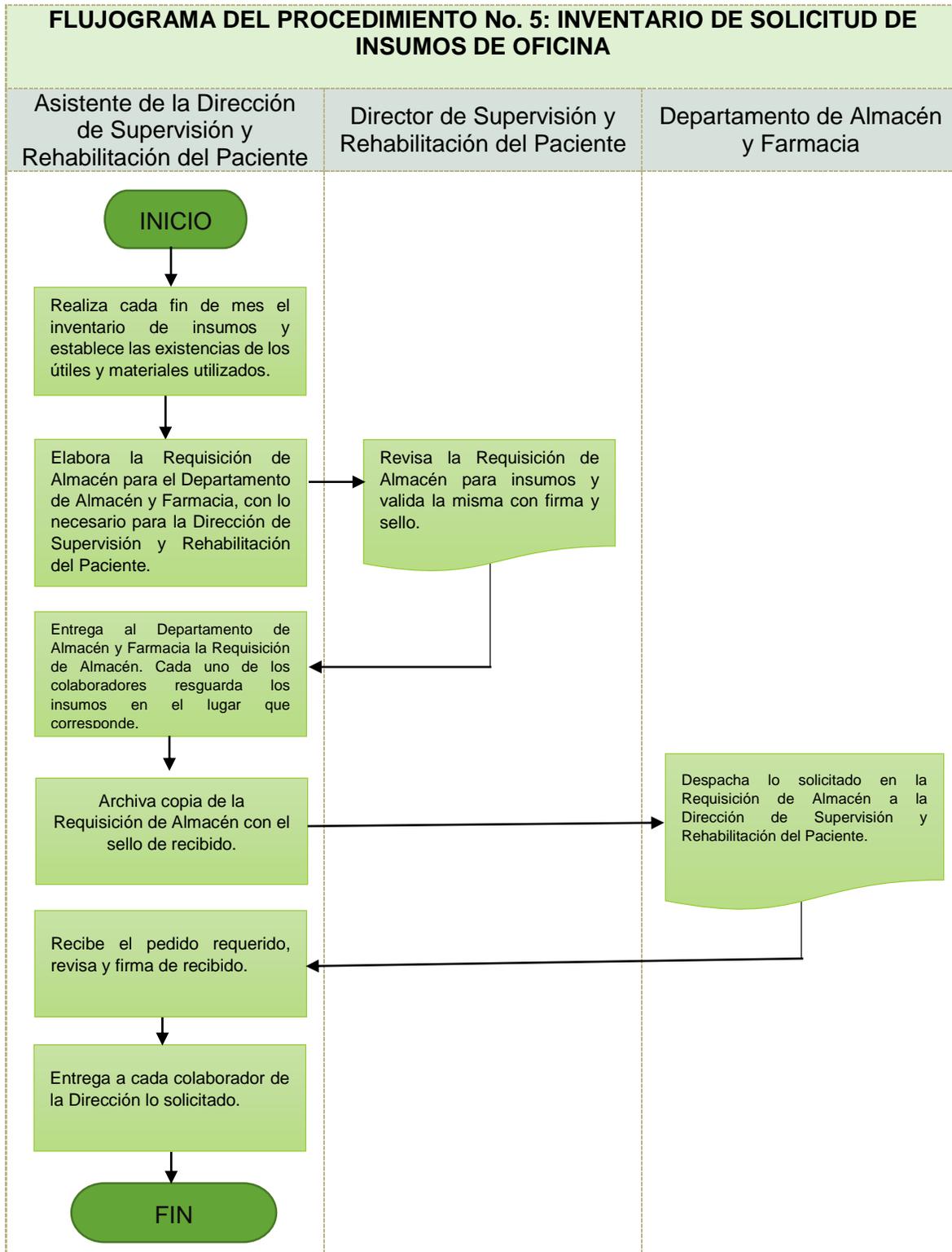
Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO	5		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Inventario y solicitud de insumos de oficina		
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Realiza el inventario y solicitud de los insumos de oficina necesarios para la realización de las actividades relacionadas con el cumplimiento de las funciones de cada uno de los colaboradores de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Abastecer con los insumos de oficina la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Las requisiciones de Almacén para insumos deben realizarse al Departamento de Almacén y Farmacia los primeros cinco días de cada mes en el formato establecido. Debe tener en cuenta el inventario para no sobre abastecer. 			
D. RESPONSABLE			
Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Realiza cada fin de mes el inventario de insumos y establece las existencias de los útiles y materiales utilizados.	40 minutos
2.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora la Requisición de Almacén para el Departamento de Almacén y Farmacia, con lo necesario para la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	25 minutos
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa la Requisición de Almacén para insumos y valida la misma con firma y sello.	10 minutos
4.	Asistente de la Dirección de Supervisión y	Entrega al Departamento de Almacén y Farmacia la Requisición de Almacén. Cada uno de los colaboradores resguarda los insumos en el lugar que corresponde.	5 minutos

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

	Rehabilitación del Paciente		
5.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Archiva copia de la Requisición de Almacén con el sello de recibido.	3 minutos
6.	Departamento de Almacén y Farmacia	Despacha lo solicitado en la Requisición de Almacén a la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	Tiempo indefinido
7.	Asistente de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Recibe el pedido requerido y revisa que lo solicitado este completo. Procede a firmar de recibido.	30 minutos
8.	Asistente de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Resguarda los insumos en el lugar correspondiente.	20 minutos
9.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Entrega a cada colaborador de la Dirección lo solicitado.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		6	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Atender y realizar llamadas telefónicas	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Contesta todas las llamadas que ingresen a la extensión de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Requerir y proporcionar información que sea solicitada por esta vía. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Responder de forma cortés. • Identificar a que área está llamando. • Dar respuesta al mensaje emitido. • Debe llevar un registro electrónico de llamadas telefónicas. 			
D. RESPONSABLE			
Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asistente de Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Contesta la llamada de forma adecuada identificando el lugar al que llama.	1 minuto
2.	Emisor	Transmite el mensaje.	2 minutos
3.	Asistente de Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Responde al mensaje recibido o refiere la llamada a donde corresponda.	2 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora

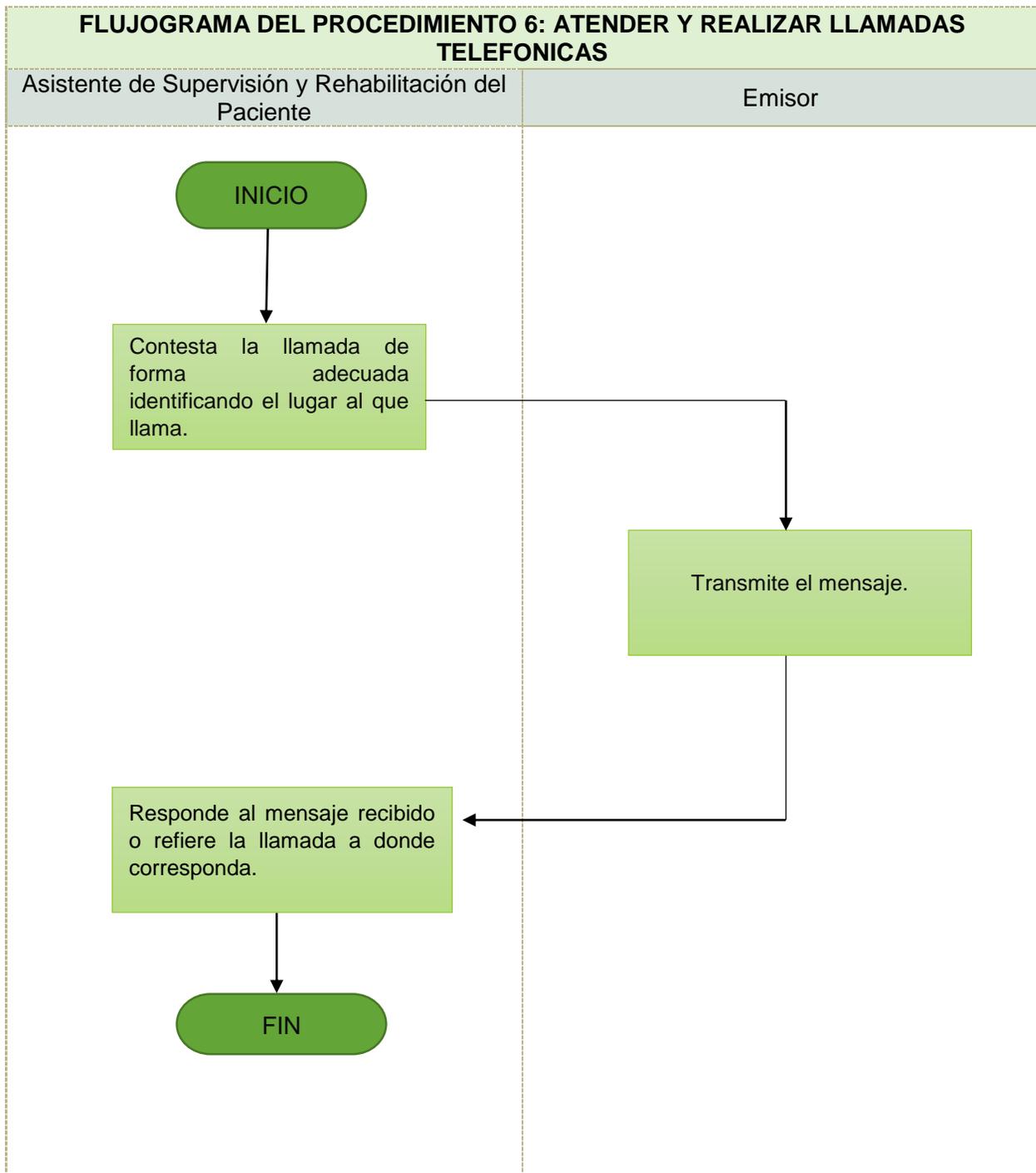
Administración General

Consejo de Administración

Elaboró

Revisó

Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		7	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Estadística de Pacientes fallecidos	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la realización de la Estadística Mensual de los pacientes de la UNAERC fallecidos.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Tener la Estadística de cuantos pacientes fallecen al mes en la UNAERC. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> La base de datos del HIS debe estar actualizada a la fecha de la estadística. 			
D. RESPONSABLE			
Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Descarga del HIS los datos de los pacientes fallecidos.	5 minutos a 10 depende del sistema
2.	Asistente de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Ordena los datos con base a cada gráfica a generar de la información a descargada.	1 hora
3.	Asistente de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Genera las gráficas necesarias con los datos descargados.	10 minutos
4.	Asistente de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Realiza el oficio para remitir la Estadística Mensual a donde corresponde.	5 minutos
5.	Asistente de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Traslada al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente para revisión.	3 minutos

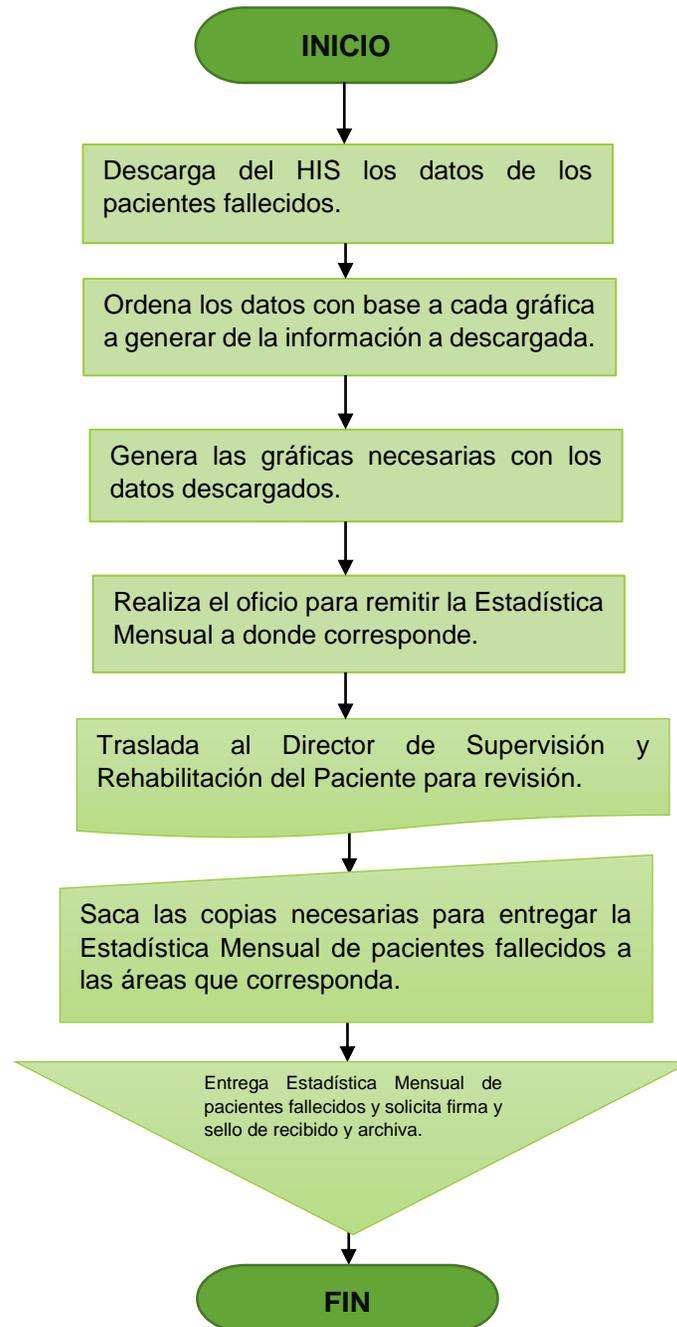
Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

6.	Asistente de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Saca las copias necesarias para entregar la Estadística Mensual de pacientes fallecidos a las áreas que corresponda.	10 minutos
7.	Asistente de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Entrega Estadística Mensual de pacientes fallecidos y solicita firma y sello de recibido.	20 minutos
8.	Asistente de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Archiva la copia firmada y sellada de recibido.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: ESTADISTICA DE PACIENTES FALLECIDOS

Asistente de la dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

TÉCNICO EN TRABAJO SOCIAL

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		1	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Plan mensual de trabajo	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Elabora el plan de las actividades que se ejecutaran en el mes.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Organizar de manera eficaz y eficiente el tiempo que se empleara dentro de la UNAERC. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Analiza las actividades que se tienen pendientes y las actividades previstas. Toma en cuenta el tiempo de ejecución para cada actividad y poder programar actividades pendientes. 			
D. RESPONSABLE			
Técnico en Trabajo Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Técnico en Trabajo Social	Revisa plan mensual anterior, verifica actividades pendientes y analiza las limitantes que se tuvieron.	30 minutos
2.	Técnico en Trabajo Social	Reprograma el plan mensual, tomando en cuenta los factores que se presentaron y adecúa el plan a las actividades a realizar.	30 minutos
3.	Técnico en Trabajo Social	Presenta para revisión y aprobación el plan mensual al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	5 minutos
4.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa y aprueba el plan mensual presentado por el Técnico en Trabajo Social.	30 minutos
5.	Técnico en Trabajo Social	Ejecuta el plan mensual en el tiempo programado.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora

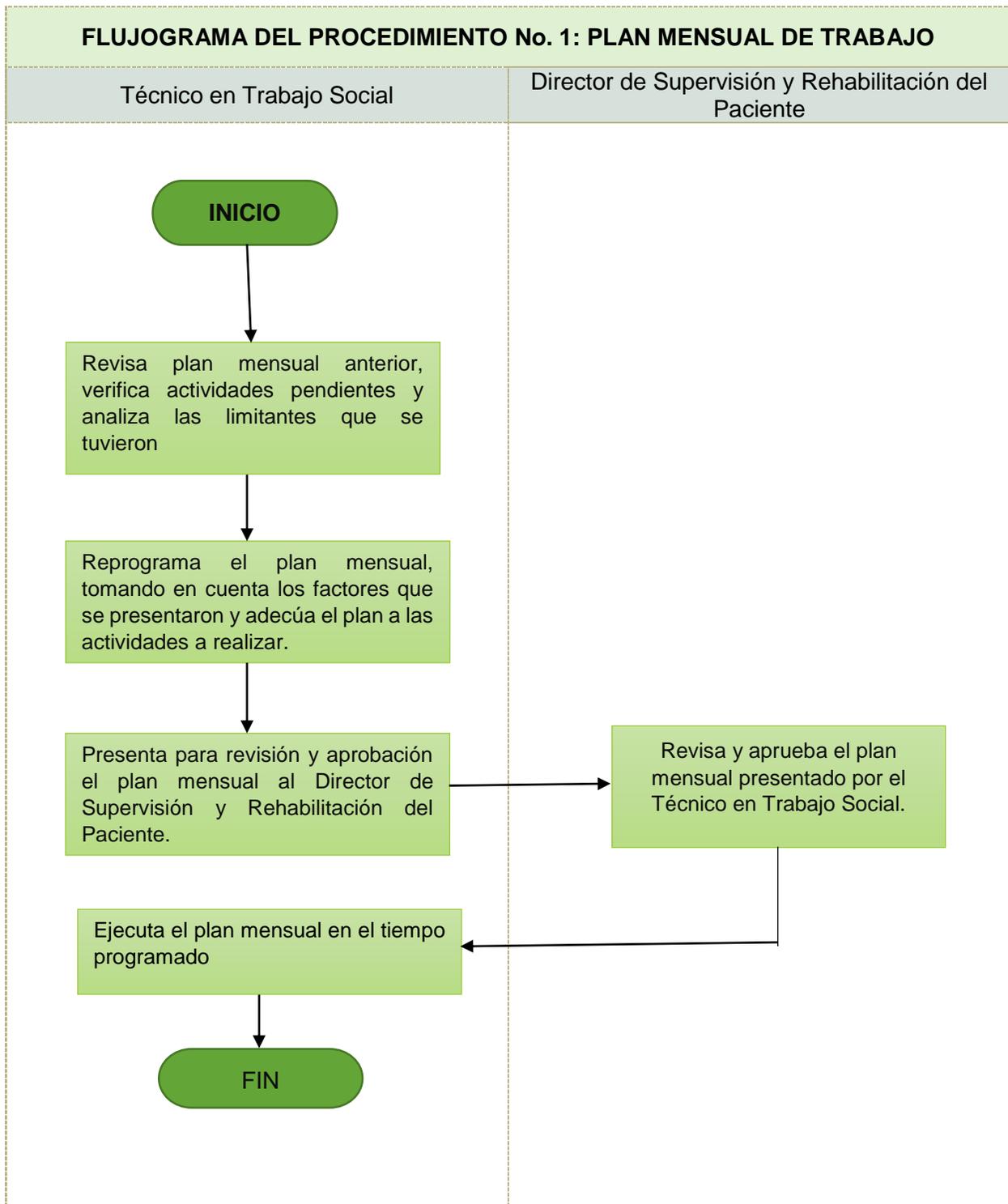
Administración General

Consejo de Administración

Elaboró

Revisó

Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		2	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Estudio Socioeconómico de Gabinete	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Realización del Estudio Socioeconómico de gabinete a los pacientes que ingresan por primera vez a la UNIDAD y que requieren de algún servicio de la Dirección y que es necesario para una referencia, apoyo económico o donación de medicamentos.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar de manera eficiente el estudio socioeconómico para conocer la problemática social del paciente. • Establecer el estado social y económico del paciente. • Brindar apoyo relacionado con la problemática presentada por el paciente. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Aplica el instrumento a pacientes de UNAERC de los programas de Primer Ingreso, Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal. • Que el paciente esté presente. • Realiza Estudios Socioeconómicos de Gabinete en las instalaciones de la UNAERC. • Actuar con ética en todo momento. • Actuar con profesionalismo. • Elaborar Estudio Socioeconómico de Gabinete a pacientes cada 2 años según sea el caso. • Dedicar el tiempo necesario a la persona que proporcione información. • Propiciar la confianza para que el paciente sea sincero en proporcionar la información. • Análisis de la problemática social del paciente al terminar de realizar el Estudio Socioeconómico. 			
D. RESPONSABLE			
Técnico en Trabajo Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Solicita a la Técnica en Trabajo Social la aplicación del instrumento de Estudio Socioeconómico de Gabinete al paciente que solicita algún servicio o por referencia de los Servicios de la Dirección Técnica Médica.	5 minutos

Asesora

Administración General

Consejo de Administración

Elaboró

Revisó

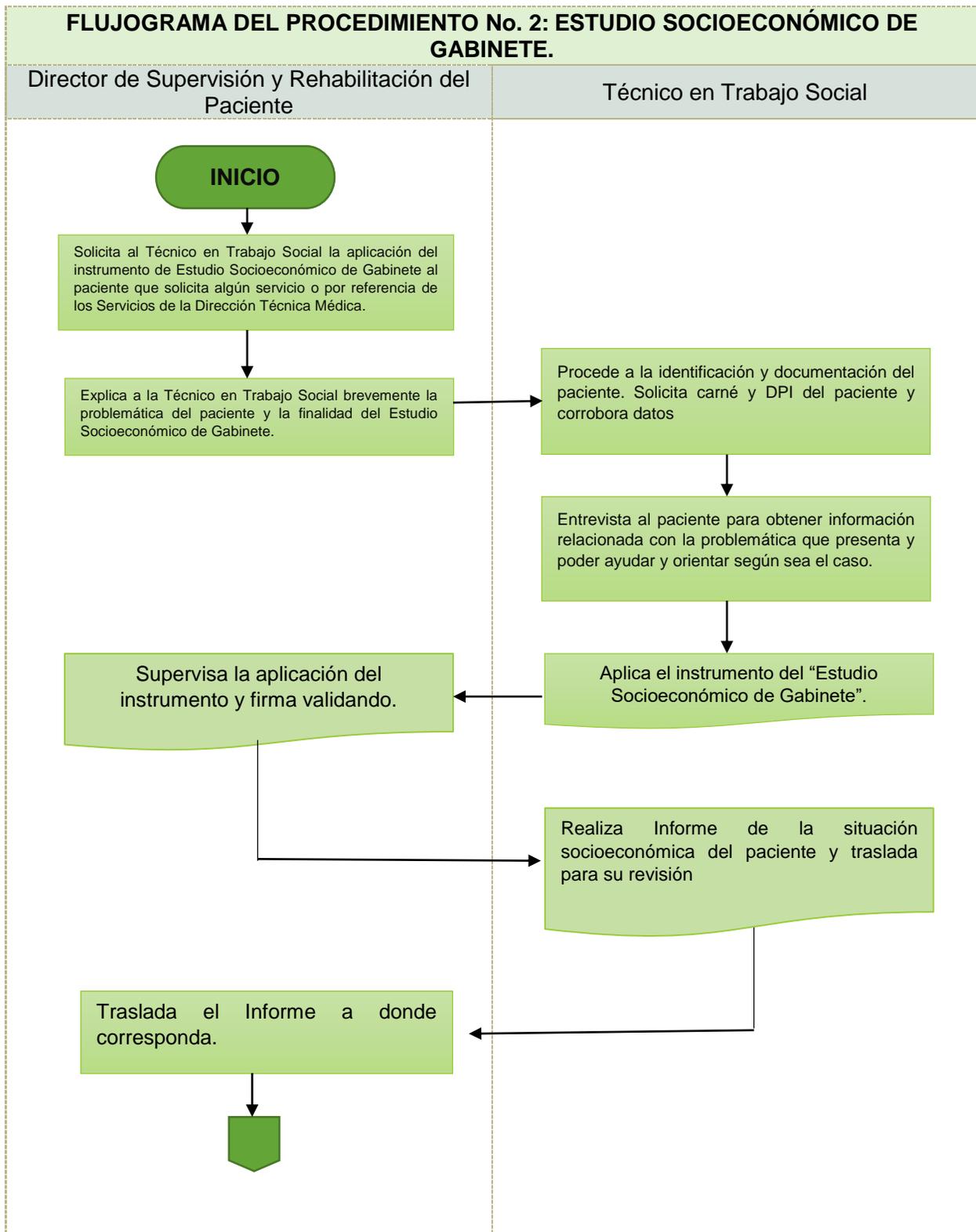
Autorizó

2.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Explica a la Técnico en Trabajo Social brevemente la problemática del paciente y la finalidad del Estudio Socioeconómico de Gabinete.	5 minutos
3.	Técnico en Trabajo Social	Procede a la identificación y documentación del paciente.	5 minutos
4.	Técnico en Trabajo Social	Solicita carné y DPI del paciente y corrobora datos.	2 minutos
5.	Técnico en Trabajo Social	Entrevista al paciente para obtener información relacionada con la problemática que presenta y poder ayudar y orientar según sea el caso.	20 minutos
6.	Técnico en Trabajo Social	Aplica el instrumento del “Estudio Socioeconómico de Gabinete”.	20 minutos
7.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Supervisa la aplicación del instrumento y firma validando.	5 minutos
8.	Técnico en Trabajo Social	Realiza Informe de la situación socioeconómica del paciente.	15 minutos
9.	Técnico en Trabajo Social	Traslada Informe a Directora para su revisión.	5 minutos
10.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Traslada el Informe a donde corresponda.	5 minutos
11.	Técnico en Trabajo Social	Saca fotocopia del Estudio Socioeconómico.	5 minutos
12.	Técnico en Trabajo Social	Archiva el Estudio Socioeconómico del paciente en su expediente cuando lo amerita.	5 minutos
13.	Técnico en Trabajo Social	Digita datos generales del paciente para llevar un control de los Estudios Socioeconómicos en digital.	10 minutos
14.	Técnico en Trabajo Social	Elabora informes sociales de acuerdo al Estudio Socioeconómico.	20 minutos
15.	Técnico en Trabajo Social	Realiza referencia del paciente según sea el caso, para: <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de psicología, • Apoyo económico, • Apoyo de transporte, 	15 minutos

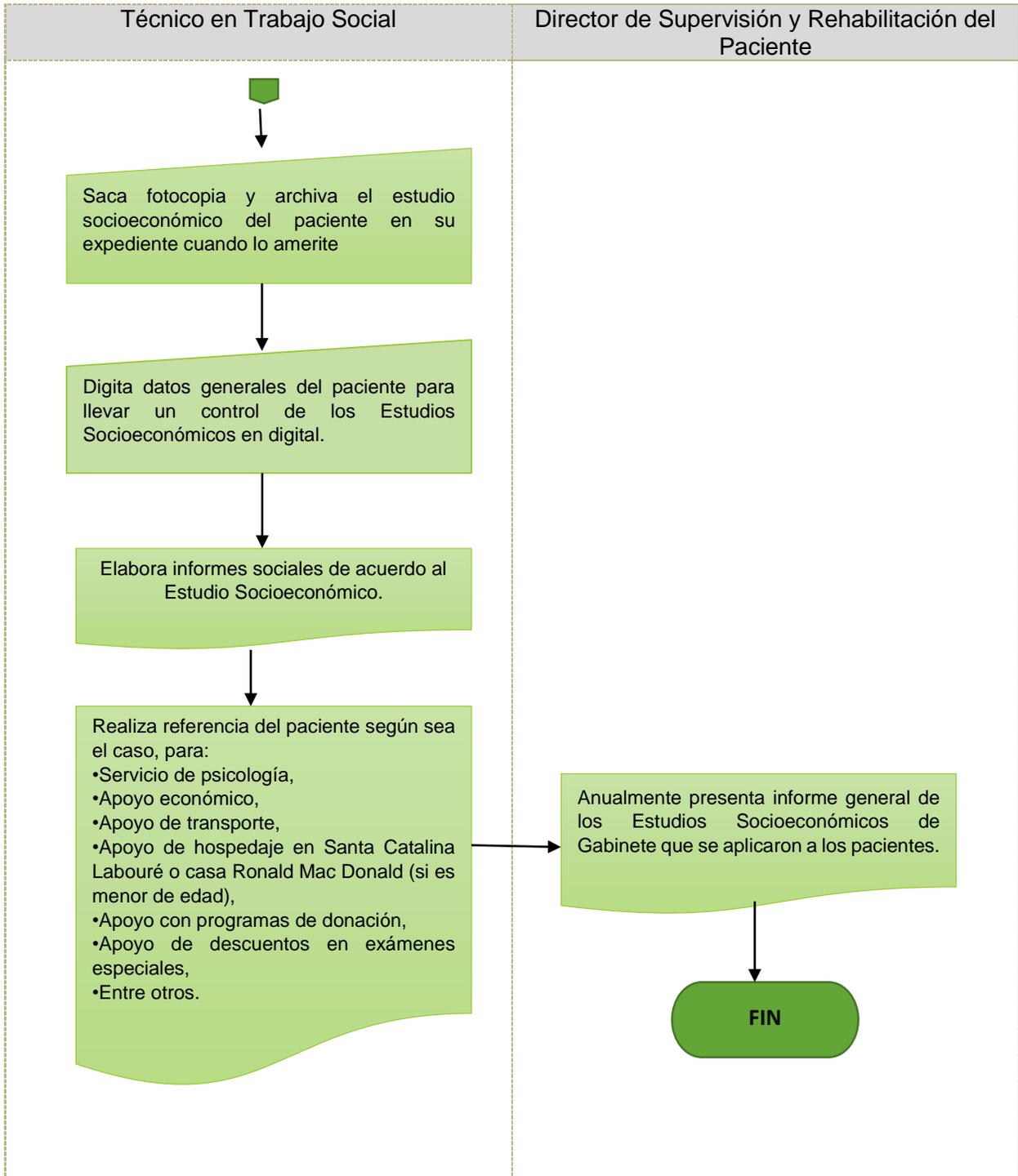
Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

		<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de hospedaje en Santa Catalina Labouré o casa Ronald Mac Donald (si es menor de edad), • Apoyo con programas de donación, • Apoyo de descuentos en exámenes especiales, • Entre otros. 	
16.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Anualmente presenta informe general de los Estudios Socioeconómicos de Gabinete que se aplicaron a los pacientes.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--



<p>Asesora Elaboró</p>	<p>Administración General Revisó</p>	<p>Consejo de Administración Autorizó</p>
-----------------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO	3		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Estudio Socioeconómico de Campo		
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Realización del Estudio Socioeconómico de Campo a los pacientes que requieren de algún servicio o beneficio dentro de la UNAERC, con la finalidad de verificar la situación del paciente en su domicilio.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Aplicar de manera eficiente el estudio socioeconómico para conocer la problemática social del paciente. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Aplicar el instrumento a pacientes de UNAERC de los programas de Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal Que el paciente esté presente. Puede estar presente la familia. Realizar estudios socioeconómicos de campo en el domicilio del paciente. Actuar con ética y profesionalismo en todo momento. Elaborar Estudio Socioeconómico de Campo a pacientes cada 2 años según sea el caso. Debe dedicar el tiempo necesario a la persona que proporcione información. Propiciar la confianza para que el paciente sea sincero en proporcionar la información. Realiza análisis de la problemática social del paciente al terminar de realizar el Estudio Socioeconómico de Campo. Busca apoyo para el paciente si lo necesita, con autoridades locales. 			
D. RESPONSABLE			
Técnico en Trabajo Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Identifica a los pacientes que se les debe realizar visita domiciliar en conjunto con el Técnico en Trabajo Social: <ul style="list-style-type: none"> Pacientes inactivos, Pacientes que trabajan, 	5 minutos

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

		<ul style="list-style-type: none"> • Pacientes que solicitan turno fijo en hemodiálisis, • Pacientes referidos por la Dirección Técnica Médica. 	
2.	Técnico en Trabajo Social	Elabora Plan de visita para Estudio Socioeconómico de Campo (lugar, hora y fecha).	30 minutos
3.	Técnico en Trabajo Social	Presenta el Plan de visita para Estudio Socioeconómico de Campo para revisión y aprobación al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	20 minutos
4.	Técnico en Trabajo Social	Gestiona vehículo en el Departamento de Operaciones una semana previa de la fecha de la visita para que sea programado el uso del mismo, a través de un correo u oficio.	15 minutos
5.	Técnico en Trabajo Social	Ubica la dirección del o los pacientes a visitar.	10 minutos
6.	Técnico en Trabajo Social	Verifica vía telefónica la referencias del o los pacientes a visitar.	10 minutos
7.	Técnico en Trabajo Social	Procede a trasladarse a la dirección de o los pacientes a visitar.	Tiempo indefinido
8.	Técnico en Trabajo Social	Ubicado en la residencia del paciente procede de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Se identifica con el paciente, • Informa al paciente el motivo de la visita. 	5 minutos
9.	Técnico en Trabajo Social	Ejecuta el plan de la visita y aplica el instrumento para el Estudio Socioeconómico de Campo.	30 minutos
10.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Supervisa la aplicación del instrumento y firma validando.	5 minutos
11.	Técnico en Trabajo Social	Realiza Informe de la situación socioeconómica del paciente.	45 minutos
12.	Técnico en Trabajo Social	Traslada Informe a Directora de Supervisión y Rehabilitación del Paciente para su revisión.	5 minutos
13.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Traslada el Informe a donde corresponda.	5 minutos
14.	Técnico en Trabajo Social	Saca fotocopia del Estudio Socioeconómico de Campo.	5 minutos

Asesora

Administración General

Consejo de Administración

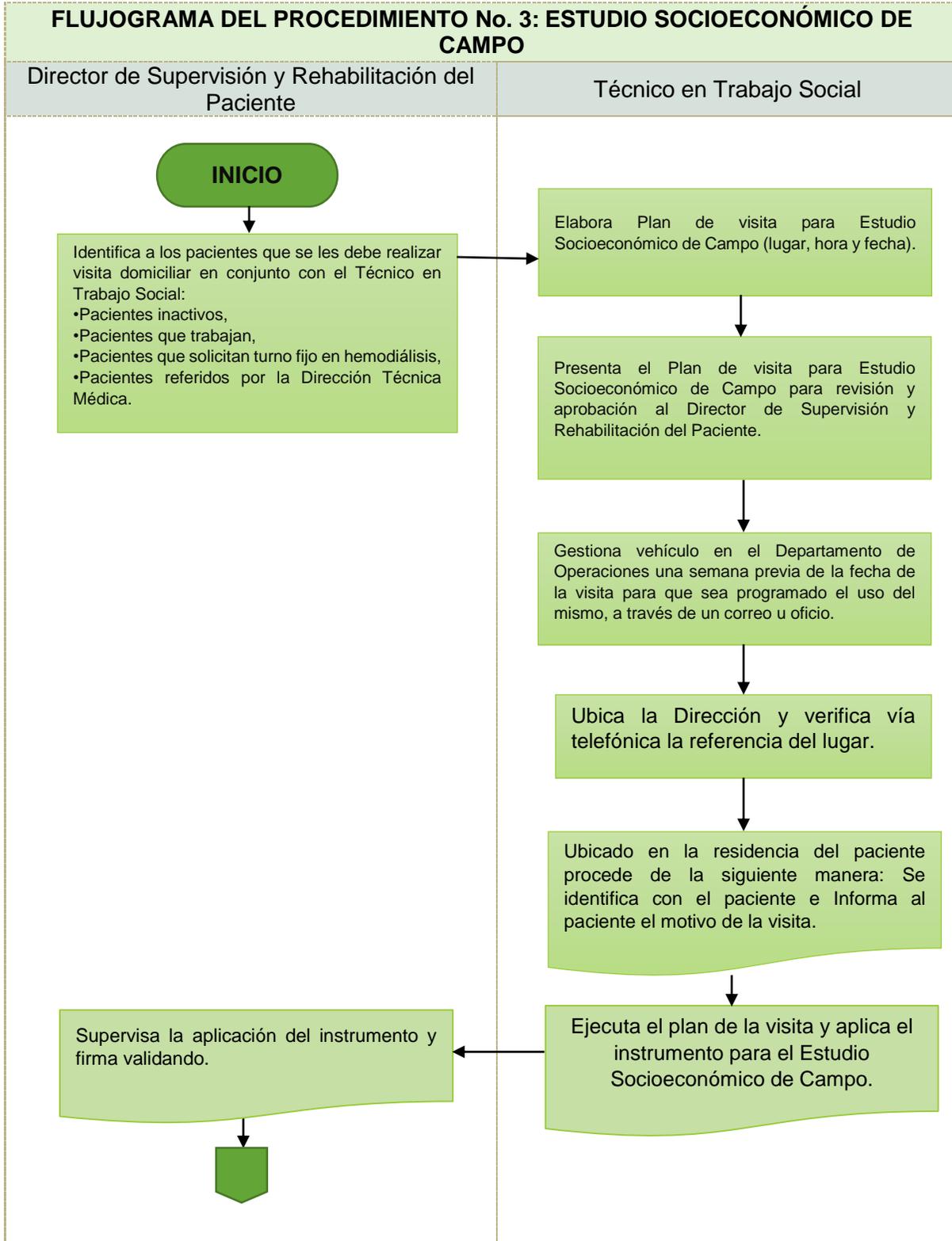
Elaboró

Revisó

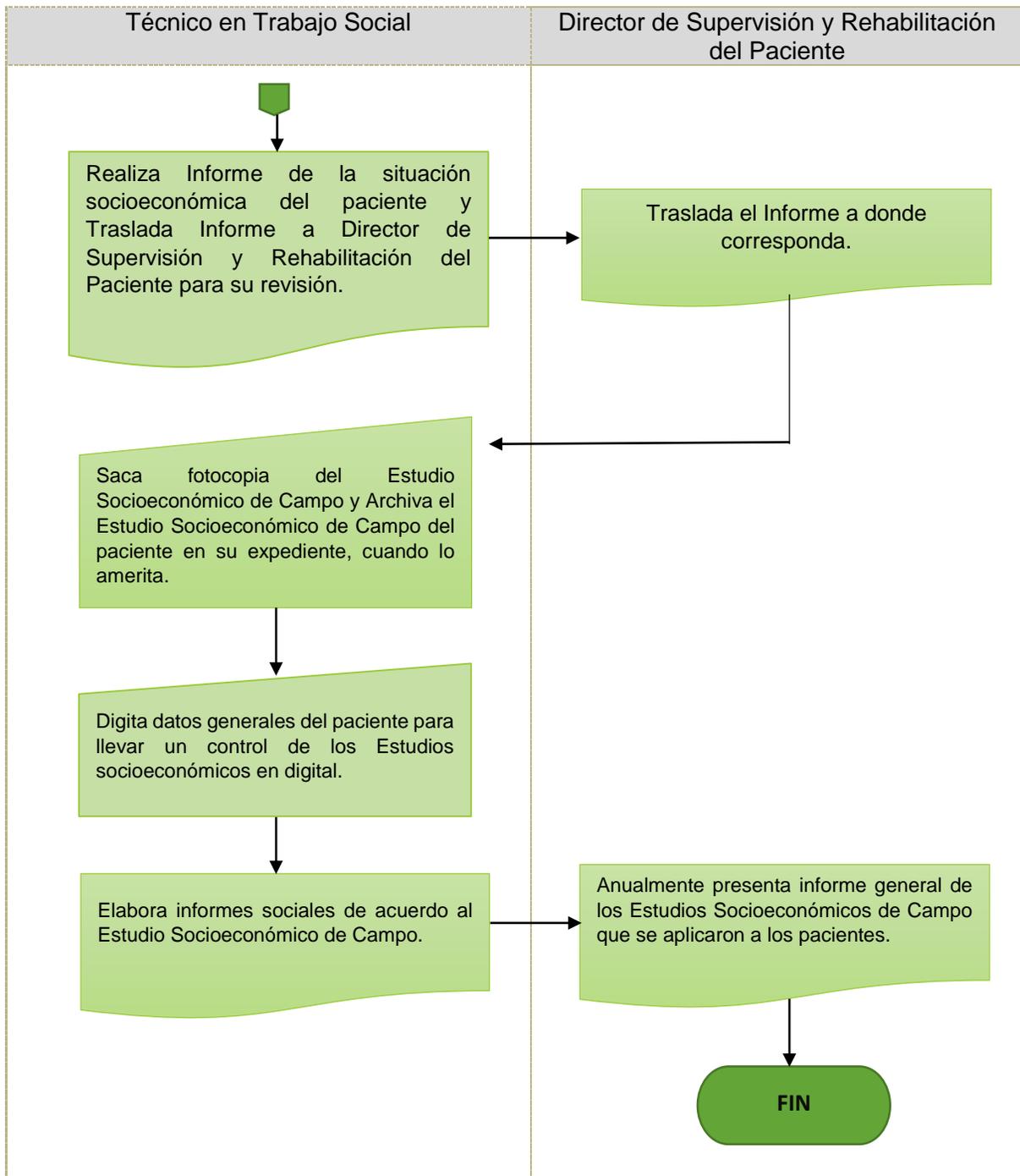
Autorizó

15.	Técnico en Trabajo Social	Archiva el Estudio Socioeconómico de Campo del paciente en su expediente, cuando lo amerita.	5 minutos
16.	Técnico en Trabajo Social	Digita datos generales del paciente para llevar un control de los Estudios socioeconómicos en digital.	10 minutos
17.	Técnico en Trabajo Social	Elabora informes sociales de acuerdo al Estudio Socioeconómico de Campo.	30 minutos
18.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Anualmente presenta informe general de los Estudios Socioeconómicos de Campo que se aplicaron a los pacientes.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--



<p>Asesora Elaboró</p>	<p>Administración General Revisó</p>	<p>Consejo de Administración Autorizó</p>
-----------------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		4	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Visita domiciliaria	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la supervisión de las visitas domiciliarias realizadas a los pacientes por el Técnico en Trabajo Social para dar seguimiento a casos que presentan alguna problemática Social.			
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que se realicen las visitas domiciliarias donde se apliquen diferentes técnicas para determinar la problemática social para una intervención profesional. 			
B. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Las visitas domiciliarias deben ser planificadas y coordinadas con el Departamento de Enfermería. • Debe aplicar las técnicas de la observación y la entrevista. • Debe aplicar el instrumento de Estudio Socioeconómico establecido. • Actuar con ética profesional. 			
C. RESPONSABLE			
Técnico en Trabajo Social			
D. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Dirección Técnica Médica	Solicita dar seguimiento a casos especiales de pacientes y se expone la situación.	15
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Coordina con el Departamento de Enfermería las visitas domiciliarias cuando sea necesario.	30
3.	Técnico en Trabajo Social	Elabora Plan de visita para domiciliaria (lugar, hora y fecha).	30 minutos
4.	Técnico en Trabajo Social	Presenta el Plan de visita domiciliaria para revisión y aprobación al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	20 minutos
5.	Técnico en Trabajo Social	Gestiona vehículo en el Departamento de Operaciones una semana previa de la fecha de	15 minutos

Asesora

Administración General

Consejo de Administración

Elaboró

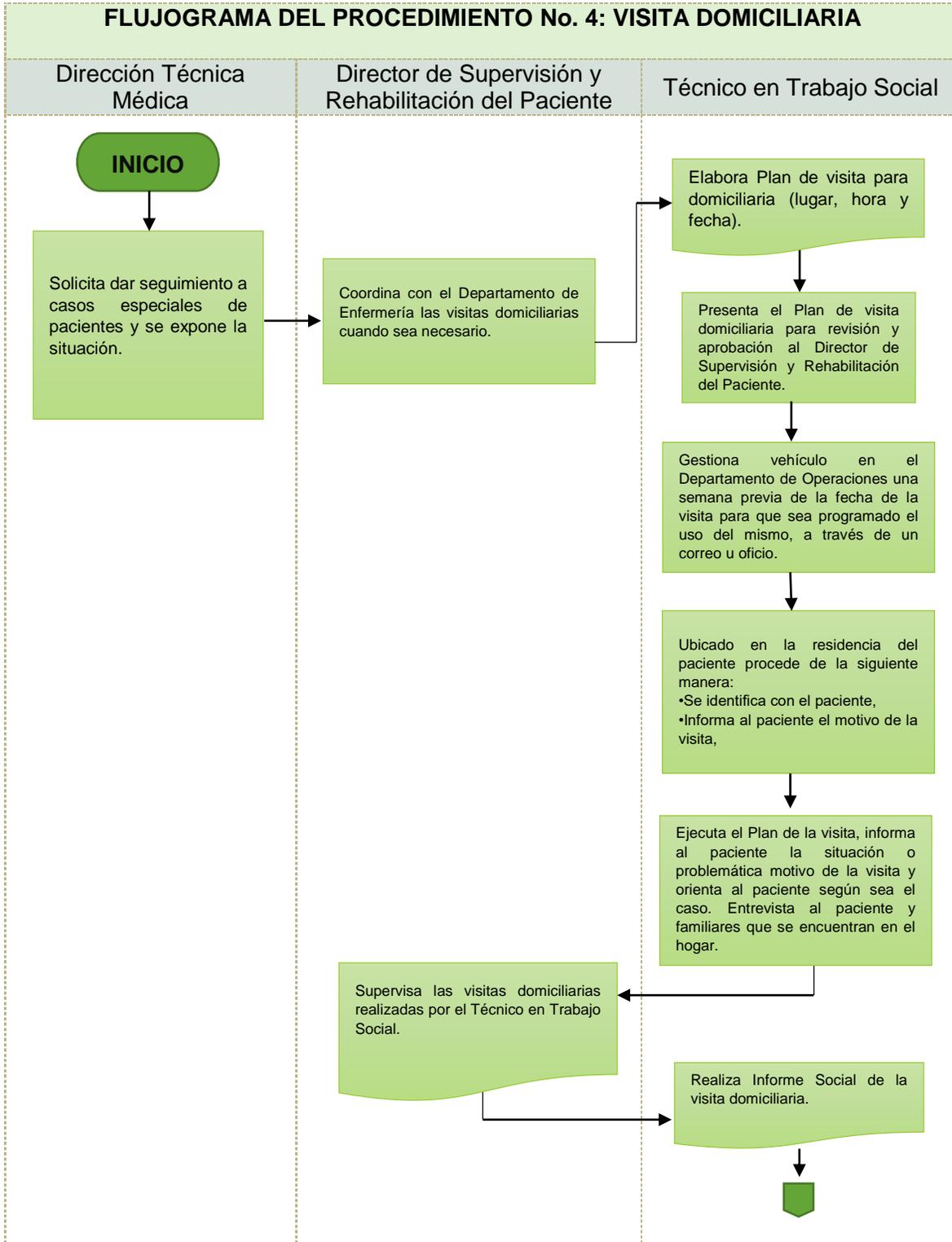
Revisó

Autorizó

		la visita para que sea programado el uso del mismo, a través de un correo u oficio.	
6.	Técnico en Trabajo Social	Ubica la dirección del o los pacientes a visitar.	10 minutos
7.	Técnico en Trabajo Social	Procede a trasladarse a la dirección de o los pacientes a visitar.	Tiempo indefinido
8.	Técnico en Trabajo Social	Ubicado en la residencia del paciente procede de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Se identifica con el paciente • Informa al paciente el motivo de la visita 	5 minutos
9.	Técnico en Trabajo Social	Ejecuta el Plan de la visita, informa al paciente la situación o problemática motivo de la visita y orienta al paciente según sea el caso.	30 minutos
10.	Técnico en Trabajo Social	Entrevista al paciente y familiares que se encuentran en el hogar.	15 minutos
11.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Supervisa las visitas domiciliarias realizadas por el Técnico en Trabajo Social.	5 minutos
12.	Técnico en Trabajo Social	Realiza Informe Social de la visita domiciliaria.	45 minutos
13.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa redacción de Informe Social de la visita domiciliaria y valida con su firma y sello.	5 minutos
14.	Técnico en Trabajo Social	Saca fotocopia del Informe de la visita domiciliaria.	5 minutos
15.	Técnico en Trabajo Social	Presenta el informe a donde corresponde y archiva la copia del mismo.	10 minutos
16.	Técnico en Trabajo Social	Reprograma las visitas domiciliarias que no se realizaron.	20 minutos
17.	Técnico en Trabajo Social	Da seguimiento a las visitas domiciliarias realizadas verificando la solución de la problemática presentada.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

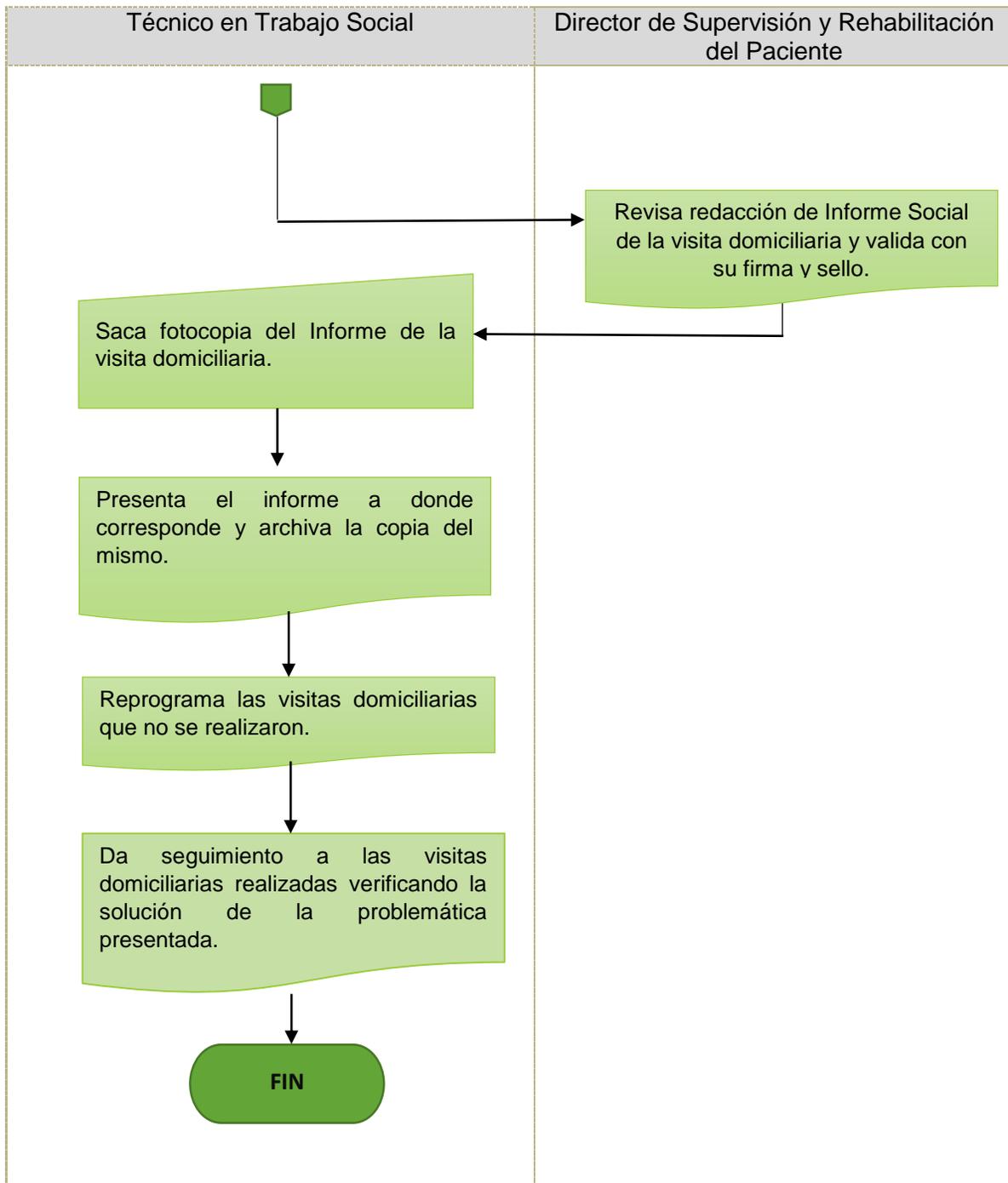
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: VISITA DOMICILIARIA



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó



No. DE PROCEDIMIENTO		5	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Referencia de pacientes al Servicio de Psicología	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la referencia de los pacientes al Servicio de Psicología en respuesta al estado psicológico del paciente al momento de realizar el Estudio Socioeconómico de Gabinete o de Campo interna o externamente de UNAERC.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al paciente en el aspecto psicológico cuando lo amerite para lograr un cambio de actitud de él y su grupo familiar 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Llena el formato de referencia interna. 			
D. RESPONSABLE			
Técnico en Trabajo Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente/ Trabajador Social	Identifica el caso o atiende la solicitud verbal del paciente o familiar y realiza primera entrevista.	10 minutos
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Refiere al paciente al Técnico en Trabajo Social para que realice el Estudio Socioeconómico de Gabinete y realiza segunda entrevista.	5 minutos
3.	Técnico en Trabajo Social	Realiza Estudio Socioeconómico de Gabinete y realiza segunda entrevista.	30 minutos
4.	Técnico en Trabajo Social	Elabora el informe del Estudio Socioeconómico de Gabinete realizado al paciente.	20 minutos
5.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente / Trabajadora Social	Elabora la referencia del paciente para el Servicio de Psicología.	10 minutos
6.	Director de Supervisión y	Firma la referencia de los pacientes.	3 minutos

Asesora

Administración General

Consejo de Administración

Elaboró

Revisó

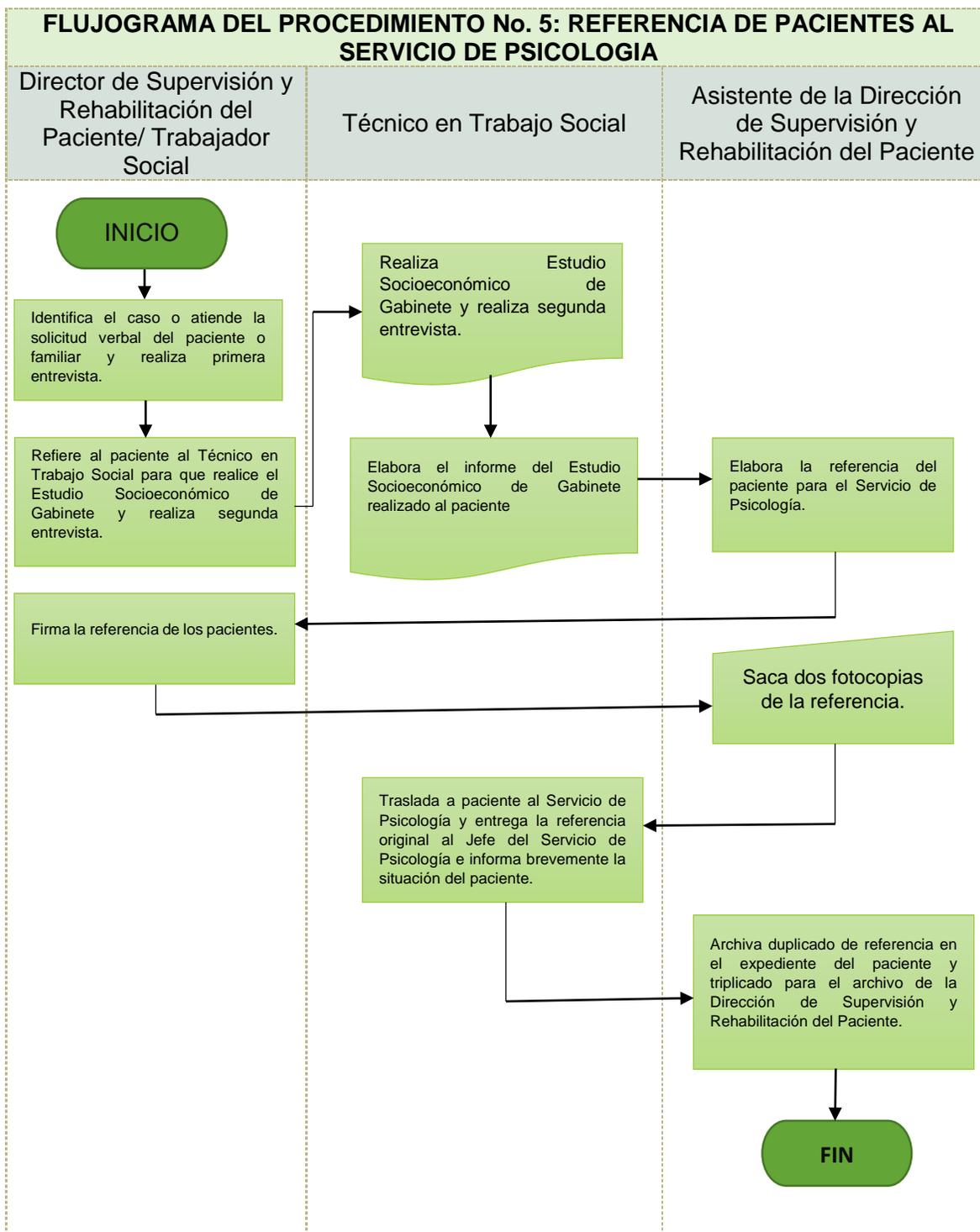
Autorizó

	Rehabilitación del Paciente / Trabajador Social		
7.	Asistente o Auxiliar de la Dirección	Saca dos fotocopias de la referencia.	10 minutos
8.	Técnico en Trabajo Social	Traslada a paciente al Servicio de Psicología y entrega la referencia original al Jefe del Servicio de Psicología e informa brevemente la situación del paciente.	10 minutos
9.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Archiva duplicado de referencia en el expediente del paciente y triplicado para el archivo de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó



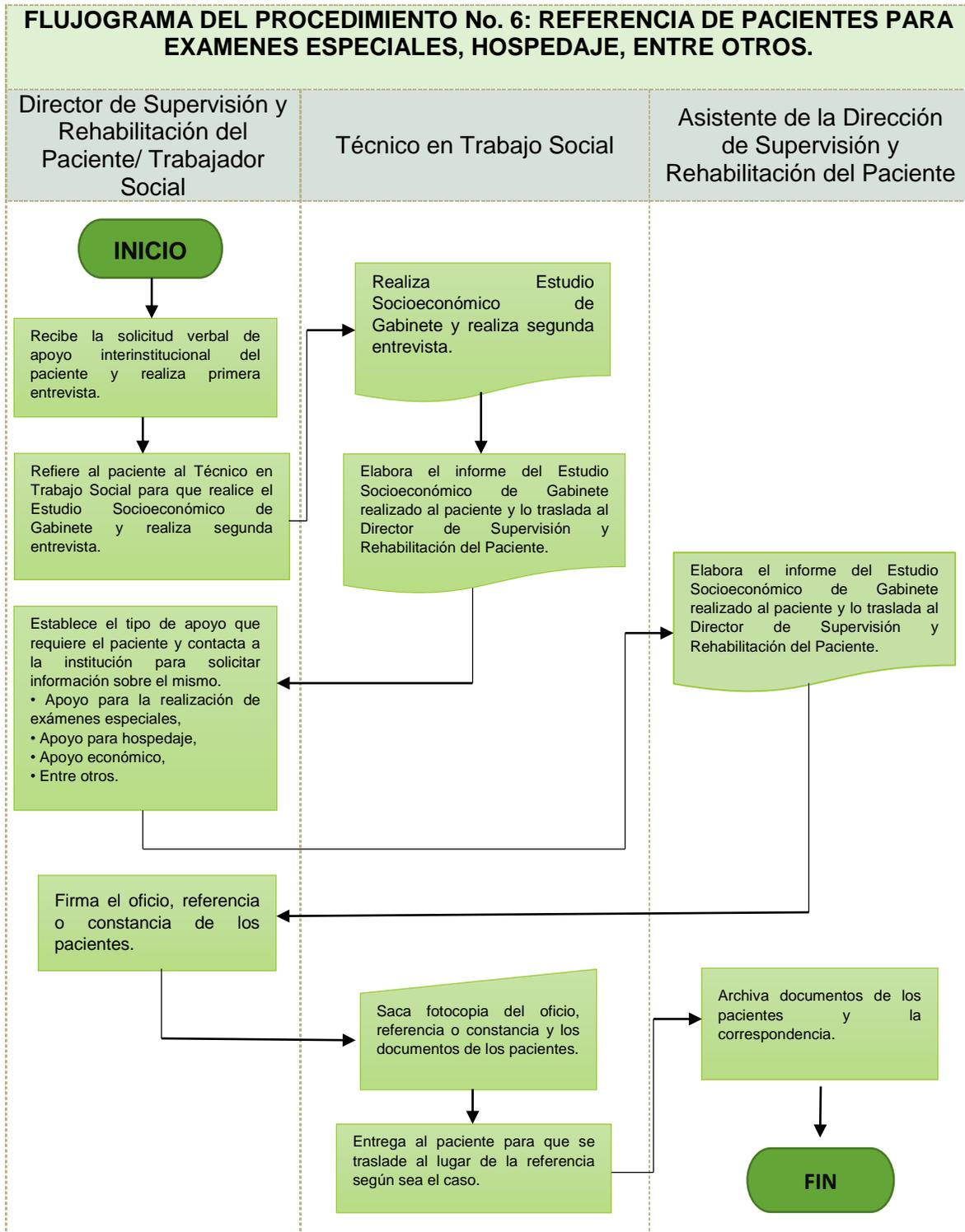
Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		6	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Referencia de pacientes para exámenes especiales, hospedaje, entre otros	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la referencia de pacientes a instituciones que pueden brindarles apoyo en la realización de exámenes especiales a buen precio, el servicio de hospedaje de forma gratuita, entre otras.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al paciente en el aspecto económico y social en respuesta a sus necesidades para que el paciente no abandone su tratamiento médico 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Llena el formato de referencia establecido según sea el caso. 			
D. RESPONSABLE			
Técnico en Trabajo Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Recibe la solicitud verbal de apoyo interinstitucional del paciente y realiza primera entrevista.	10 minutos
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Refiere al paciente al Técnico en Trabajo Social para que realice el Estudio Socioeconómico de Gabinete y realiza segunda entrevista.	5 minutos
3.	Técnico en Trabajo Social	Realiza Estudio Socioeconómico de Gabinete y realiza segunda entrevista.	30 minutos
4.	Técnico en Trabajo Social	Elabora el informe del Estudio Socioeconómico de Gabinete realizado al paciente y lo traslada al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	20 minutos
5.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Establece el tipo de apoyo que requiere el paciente y contacta a la institución para solicitar información sobre el mismo. <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo para la realización de exámenes especiales, • Apoyo para hospedaje, • Apoyo económico, • Entre otros. 	10 minutos

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

6.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora oficio, referencia o constancia para autoridades locales o para la institución donde se apoyará al paciente.	10 minutos
7.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Firma el oficio, referencia o constancia de los pacientes.	3 minutos
8.	Técnico en Trabajo Social	Saca fotocopia del oficio, referencia o constancia y los documentos de los pacientes.	10 minutos
9.	Técnico en Trabajo Social	Entrega al paciente para que se traslade al lugar de la referencia según sea el caso.	5 minutos
10.	Asistente de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Archiva documentos de los pacientes y la correspondencia	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		7	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Asesoría a pacientes de primer ingreso	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en brindar asesoría a los pacientes de primer ingreso.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Identificar las problemáticas que enfrentan los pacientes de primer ingreso. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Busca la manera que los pacientes cumplan con los requisitos de admisión según el listado de requisitos. 			
D. RESPONSABLE			
Técnico en Trabajo Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Médico del Servicio de Atención Primaria en Salud Renal o Enfermera Profesional	Presentan la problemática que impide que el paciente sea ingresado a la UNAERC a la Técnico en Trabajo Social	10 minutos
2.	Técnico en Trabajo Social	Da seguimiento a la problemática identificada	15 minutos
3.	Técnico en Trabajo Social	Entrevista a paciente y familiar, para identificar las posibles alternativas de solución.	30 minutos
4.	Técnico en Trabajo Social	Informa al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente sobre la identificación de la problemática, para que de forma conjunta se busquen alternativas de solución.	10 minutos
5.	Técnico en Trabajo Social	Realiza llamada telefónica a familiares de pacientes o instituciones, que puedan contribuir con ampliar la información previamente descrita o a la solución de la problemática identificada.	10 minutos
6.	Técnico en Trabajo Social	Brinda seguimiento al paciente hasta su ingreso como paciente a la UNAERC.	20 minutos

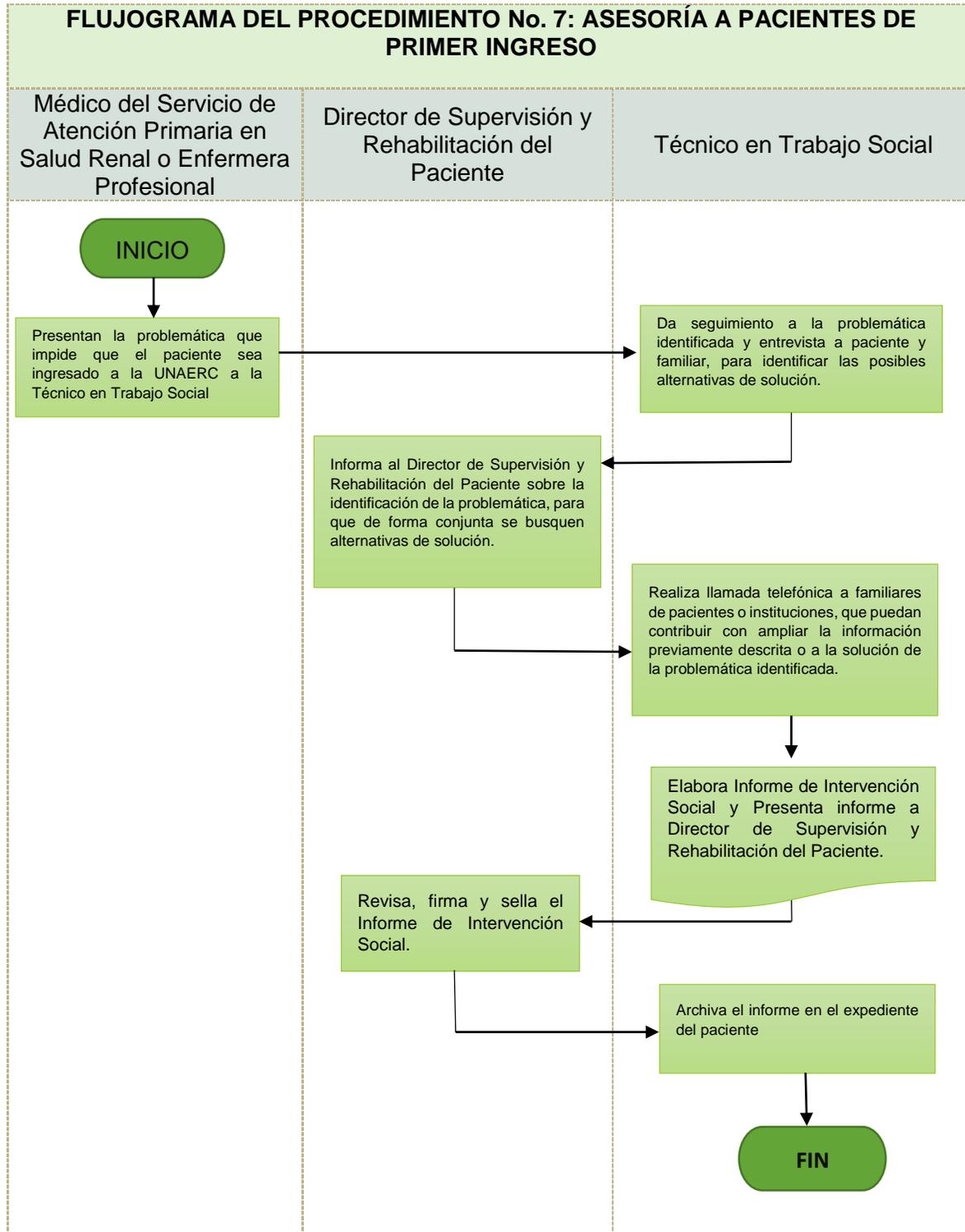
Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

7.	Técnico en Trabajo Social	Elabora Informe de Intervención Social.	10 minutos
8.	Técnico en Trabajo Social	Presenta informe a Directora de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	10 minutos
9.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa, firma y sella el Informe de Intervención Social.	10 minutos
10.	Técnico en Trabajo Social	Archiva el informe en el expediente del paciente.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		8	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Estudio Socioeconómico de Gabinete digital e impreso de Primera Consulta	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Realización del Estudio Socioeconómico de Gabinete a los pacientes que ingresan por primera vez a la UNAERC.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar de manera eficiente el estudio socioeconómico para conocer la problemática social del paciente. • Establecer el estado social y económico del paciente. • Brindar apoyo relacionado con la problemática presentada por el paciente. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Aplica el instrumento a pacientes de UNAERC de Primer Ingreso • Que el paciente esté presente. • Debe realizar Estudios Socioeconómicos de Gabinete en las instalaciones de la UNAERC a los pacientes de primer ingreso, pacientes de DPI, pacientes de entrenamiento de DPCA. • Actuar con ética y profesionalismo en todo momento. • Aplicar los principios de Trabajo Social • Actualizar la información del paciente cada 2 años o según sea necesario. • Debe dedicar el tiempo necesario a la persona que proporcione información. • Propiciar la confianza para que el paciente sea sincero en proporcionar la información. • Análisis de la problemática social del paciente al terminar de realizar el Estudio Socioeconómico de Gabinete. 			
D. RESPONSABLE			
Técnico en Trabajo Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Enfermero Profesional	Traslada a los pacientes de primer ingreso con la Técnico de Trabajo Social para la realización del Estudio Socioeconómico de Gabinete.	5 minutos

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

2.	Técnico en Trabajo Social	Procede a la identificación y documentación del paciente.	5 minutos
3.	Técnico en Trabajo Social	Entrevista al paciente para obtener información relacionada con la problemática que presenta y poder ayudar y orientar según sea el caso.	10 minutos
4.	Técnico en Trabajo Social	Aplica el instrumento del “Estudio Socioeconómico de Gabinete”.	15 minutos
5.	Técnico en Trabajo Social	Brinda el Plan Educacional al paciente en relación a su problemática.	15 minutos
6.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Supervisa la aplicación del instrumento de Estudio Socioeconómico de Gabinete.	5 minutos
7.	Técnico en Trabajo Social	Realiza Informe de la situación socioeconómica de todos los pacientes, indicando los casos con problemática identificados.	15 minutos
8.	Técnico en Trabajo Social	Traslada Informe al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente al final de la jornada.	5 minutos
9.	Técnico en Trabajo Social	Imprime el Estudio Socioeconómico de cada paciente y solicita la validación del Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	5 minutos
10.	Técnico en Trabajo Social	Solicita expedientes de pacientes y archiva el Estudio Socioeconómico de cada paciente.	5 minutos
11.	Técnico en Trabajo Social	Ingresa los datos obtenidos de los Estudios Socioeconómicos al formato de tabulación de datos estadísticos.	10 minutos
12.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Anualmente presenta informe general de los Estudios Socioeconómicos de Gabinete que se aplicaron a los pacientes.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora

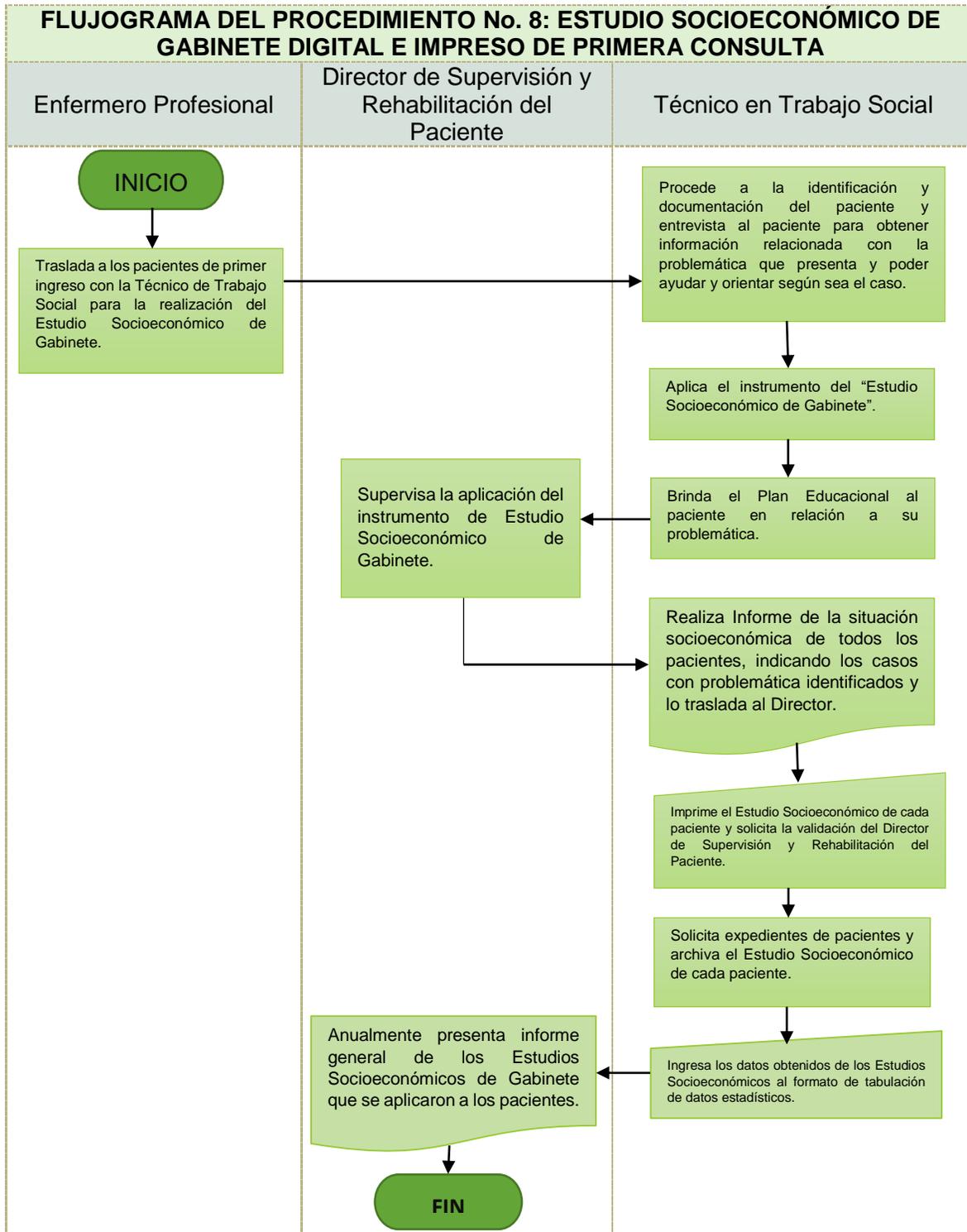
Administración General

Consejo de Administración

Elaboró

Revisó

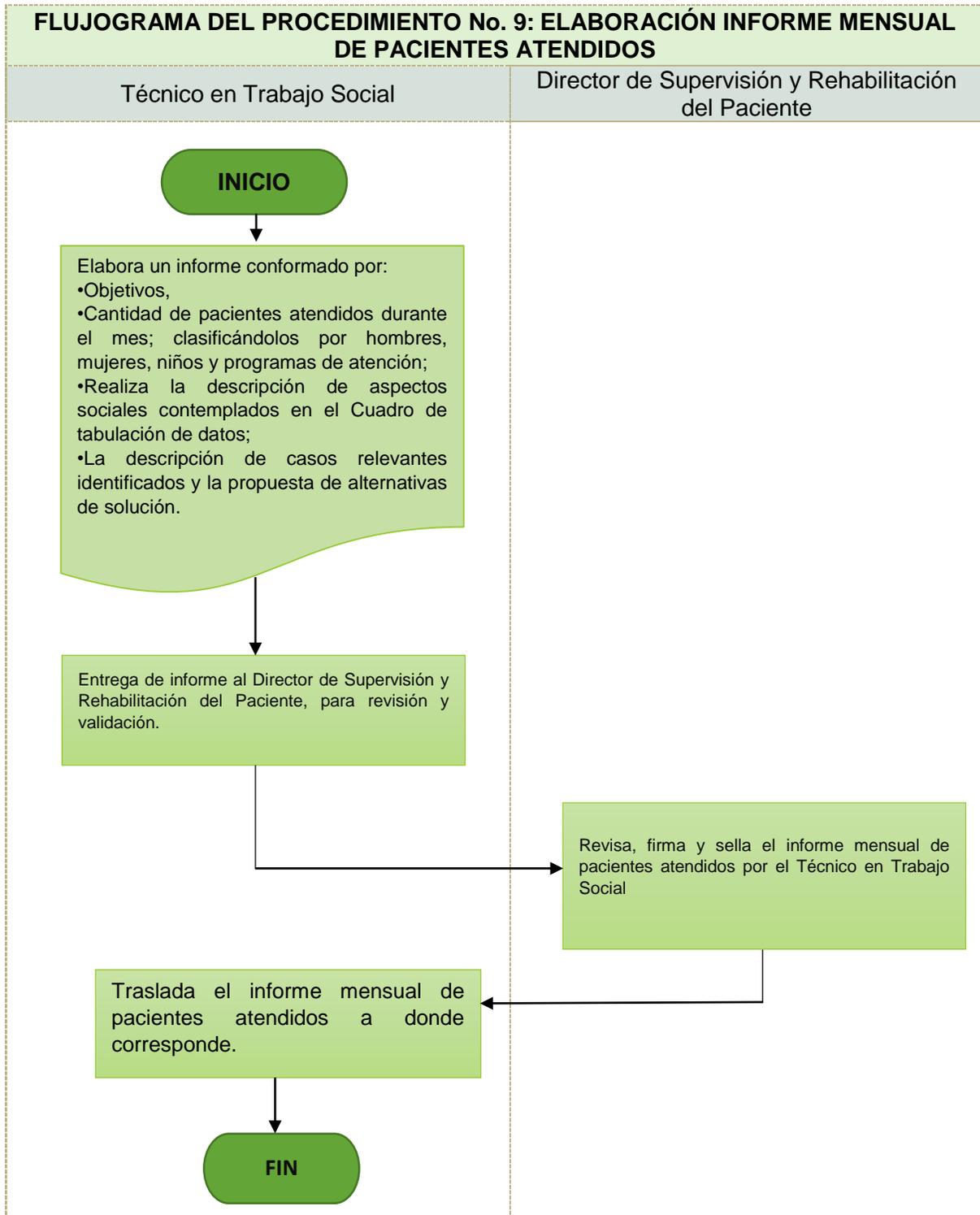
Autorizó



<p>Asesora Elaboró</p>	<p>Administración General Revisó</p>	<p>Consejo de Administración Autorizó</p>
-----------------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		9	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Elaboración informe mensual de pacientes atendidos	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la realización del informe estadístico mensual de pacientes atendidos.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Documentar los datos obtenidos en los estudios socioeconómicos. • Informar a través de datos estadísticos la atención de pacientes en Trabajo Social 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Describe de manera general el panorama social de los pacientes atendidos en el mes. • Datos estadísticos. 			
D. RESPONSABLE			
Técnico en Trabajo Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Técnico en Trabajo Social	Elabora un informe conformado por: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos, • Cantidad de pacientes atendidos durante el mes; clasificándolos por hombres, mujeres, niños y programas de atención; • Realiza la descripción de aspectos sociales contemplados en el Cuadro de tabulación de datos; • La descripción de casos relevantes identificados y la propuesta de alternativas de solución. 	2 horas
2.	Técnico en Trabajo Social	Entrega de informe al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente, para revisión y validación.	20 minutos
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa, firma y sella el informe mensual de pacientes atendidos por el Técnico en Trabajo Social	10 minutos
4.	Técnico en Trabajo Social	Traslada el informe mensual de pacientes atendidos a donde corresponde.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		10	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Seguimiento a pacientes referidos para protocolo de trasplante	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Seguimiento de casos de pacientes referidos para trasplante en el Hospital San Juan de Dios.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Identificar las principales causas por las cuales, los pacientes no concluyen el proceso de protocolo de trasplante. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Contar con un listado de los pacientes referidos para trasplantes. 			
D. RESPONSABLE			
Técnico en Trabajo Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asistente de Dirección Técnica Médica	Traslada listado de pacientes referidos para la realización de trasplantes a la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	5 minutos
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación del paciente	Gira instrucciones a la Técnico Social, para su seguimiento.	5 minutos
3.	Técnico en Trabajo Social	Busca los datos de pacientes en el HIS.	20 minutos
4.	Técnico en Trabajo Social	Realiza llamadas telefónicas a pacientes.	15 minutos
5.	Técnico en Trabajo Social	Ingresa los datos a un formato para elaborar el informe de resultados.	30 minutos
6.	Técnico en Trabajo Social	Entrega informe al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente para revisión y aprobación.	15 minutos

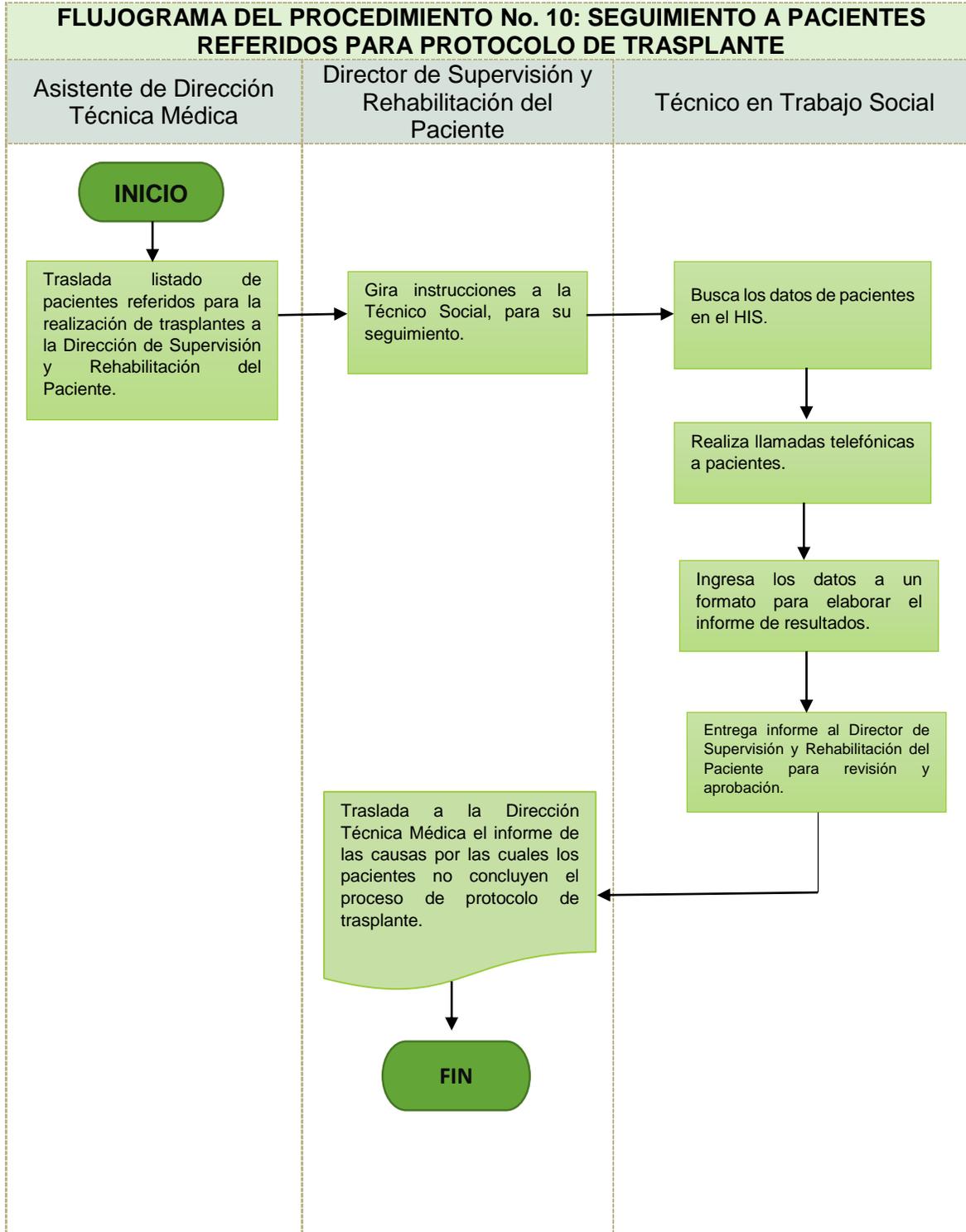
Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

7.	Director de Supervisión y Rehabilitación del paciente	Traslada a la Dirección Técnica Médica el informe de las causas por las cuales los pacientes no concluyen el proceso de protocolo de transplante.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

AUXILIAR DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y REHABILITACIÓN DEL PACIENTE

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		1	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Recepción de insumos de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA-	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
<p>Consiste en la recepción en calidad de donación los insumos de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA- que los pacientes ya no utilizan y recolectados por los Monitores, recolectores y control de DPCA o entregados por familiares de pacientes fallecidos o que cambiaron de estatus.</p>			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Realizar la recepción de la donación de insumos de DPCA, recolectados por los colaboradores de la UNAERC o entregados por los familiares de los pacientes. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Debe verificar que las Cajas de insumos de DPCA recuperadas no estén dañadas o en su defecto, abiertas; caso contrario no serán recibidas. Verificar que la boleta elaborada por los Monitores, Recolectores y Control de DPCA o familiares sea del correlativo que corresponde y que contenga todos los datos del paciente que las utilizaba. En caso necesario se coordina con el Departamento de Operaciones el ordenamiento de las cajas de insumos de DPCA recibidas en calidad de donación. Verificar que la boleta que entreguen los Monitores, Recolectores y Control de DPCA, lleven las firmas y sellos respectivos. Gestionar copia de las boletas, para los trámites de ingreso correspondiente. Si los familiares de los pacientes entregan directamente los insumos de DPCA a la Dirección de Supervisión y Rehabilitación al Paciente debe tomar los datos generales del paciente en una boleta específica. 			
D. RESPONSABLE			
Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Monitor, recolector y Control de insumos de DPCA	Informan sobre entrega de insumos de DPCA recolectados y solicitan la presencia de colaboradores de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	Tiempo indefinido

Asesora

Administración General

Consejo de Administración

Elaboró

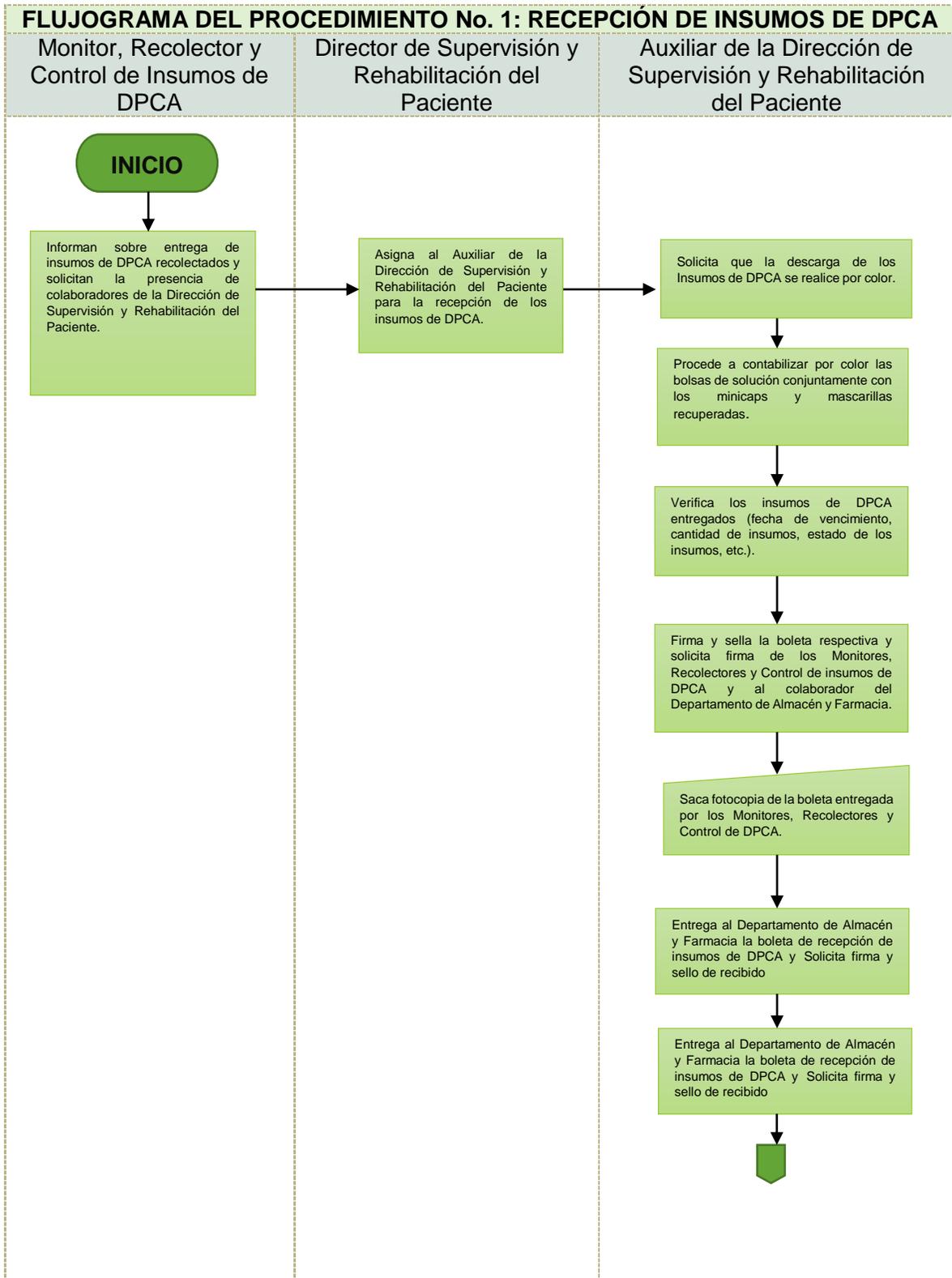
Revisó

Autorizó

2.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Asigna al Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente para la recepción de los insumos de DPCA.	5 minutos
3.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Solicita que la descarga de los Insumos de DPCA se realice por color.	2 minutos
4.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Procede a contabilizar por color las bolsas de solución conjuntamente con los minicaps y mascarillas recuperadas.	45 minutos
5.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Verifica los insumos de DPCA entregados (fecha de vencimiento, cantidad de insumos, estado de los insumos, etc.).	30 minutos
6.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Firma y sella la boleta respectiva.	5 minutos
7.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Solicita firma de los Monitores, Recolectores y Control de insumos de DPCA y al colaborador del Departamento de Almacén y Farmacia.	5 minutos
8.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Saca fotocopia de la boleta entregada por los Monitores, Recolectores y Control de DPCA.	5 minutos
9.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Entrega al Departamento de Almacén y Farmacia la boleta de recepción de insumos de DPCA.	5 minutos
10.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y	Solicita firma y sello de recibido en copia de boleta al Departamento de Almacén y Farmacia.	3 minutos

	Rehabilitación del Paciente		
11.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Ingresa los datos de los insumos de DPCA recolectados al archivo digital con base a la boleta.	5 minutos
12.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora informe de la recepción de los insumos de DPCA.	30 minutos
13.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Entrega de insumos de DPCA al Departamento de Almacén y Farmacia.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente

Ingresa los datos de los insumos de DPCA recolectados al archivo digital con base a la boleta.

Elabora informe de la recepción de los insumos de DPCA.

Entrega de insumos de DPCA al Departamento de Almacén y Farmacia.

FIN

Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

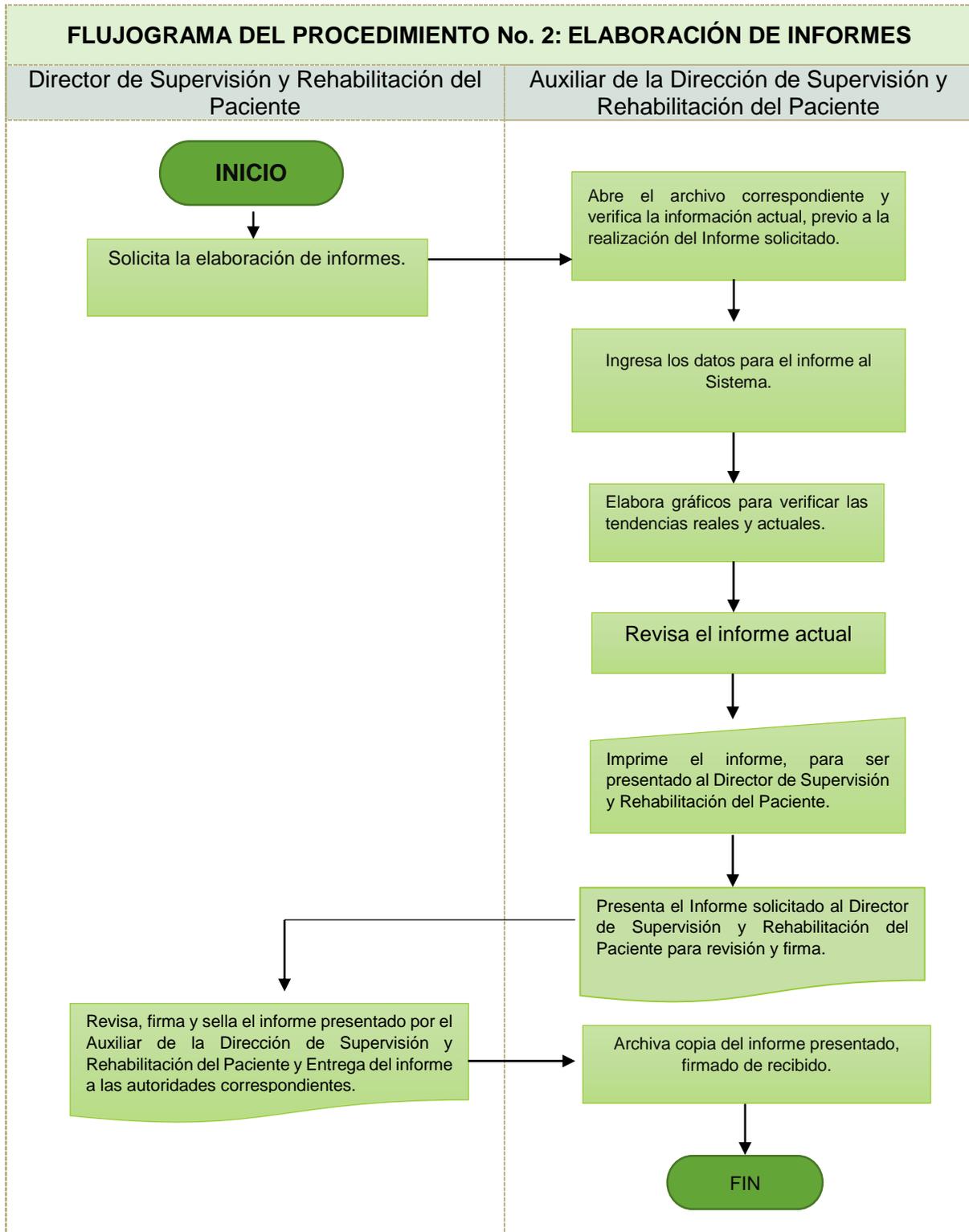
Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO	2		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Elaboración de informes		
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Se elaboran informes necesarios y solicitados sobre las donaciones recibidas.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Conocer las estadísticas reales, de los procedimientos realizados, dejando constancia, por medio de los informes realizados. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar los informes solicitados con datos reales. Presentar los informes en formato digital e impreso para constancia de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente. 			
D. RESPONSABLE			
Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Solicita la elaboración de informes.	5 minutos
2.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Abre el archivo correspondiente y verifica la información actual, previo a la realización del Informe solicitado.	5 minutos
3.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Ingresar los datos para el informe al Sistema.	30 minutos
4.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora gráficos para verificar las tendencias reales y actuales.	30 minutos

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

5.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa el Informe actual.	30 minutos
6.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Imprime el informe, para ser presentado al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	10 minutos
7.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Presenta el Informe solicitado al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente para revisión y firma.	5 minutos
8.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	Revisa, firma y sella el informe presentado por el Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	10 minutos
9.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Entrega del informe a las autoridades correspondientes.	30 minutos
10.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Archiva copia del informe presentado, firmado de recibido.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		3	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Control general de Kardex de los medicamentos donados	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Realiza los registros correspondientes en formato digital sobre las donaciones recibidas, y específicamente de los medicamentos donados por la Orden de Malta.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar y controlar mediante Kardex los medicamentos e insumos donados por la Orden de Malta y otras instituciones a fin de transparentar los procesos. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la Información en la planilla previo a Ingresarla al Kardex Digital. • Ingresar los datos reales y verificar las existencias. • Verificar que las recetas médicas, coincidan con la información descrita en la planilla. • Retirar planillas llenas del archivador establecido para el archivo. • Archivar correctamente las planillas ingresadas al Sistema. 			
D. RESPONSABLE			
Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Verifica los datos de las planillas conjuntamente con la receta médica.	2 minutos
2.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Ingresa los datos de la planilla finalizada al Kardex.	2 minutos
3.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Verifica la existencia de medicamento.	2 minutos

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

4.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Retira planillas de medicamentos terminada, conjuntamente con sus recetas médicas.	10 minutos
5.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Archiva la planilla y kardex con sus respectivas recetas en el archivador correspondiente a las finalizadas.	5 minutos
6.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Firma y solicita la firma del Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente para el cierre de los kardex.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

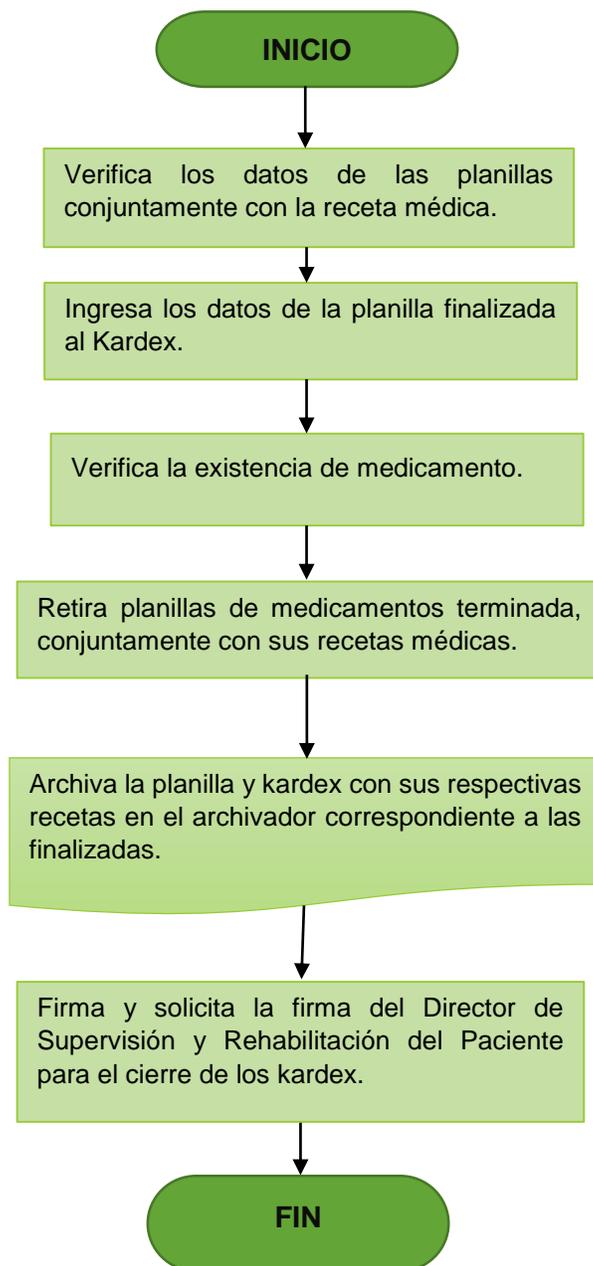
Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: CONTROL GENERAL DE KARDEX DE LOS MEDICAMENTOS DONADOS

Auxiliar de la dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

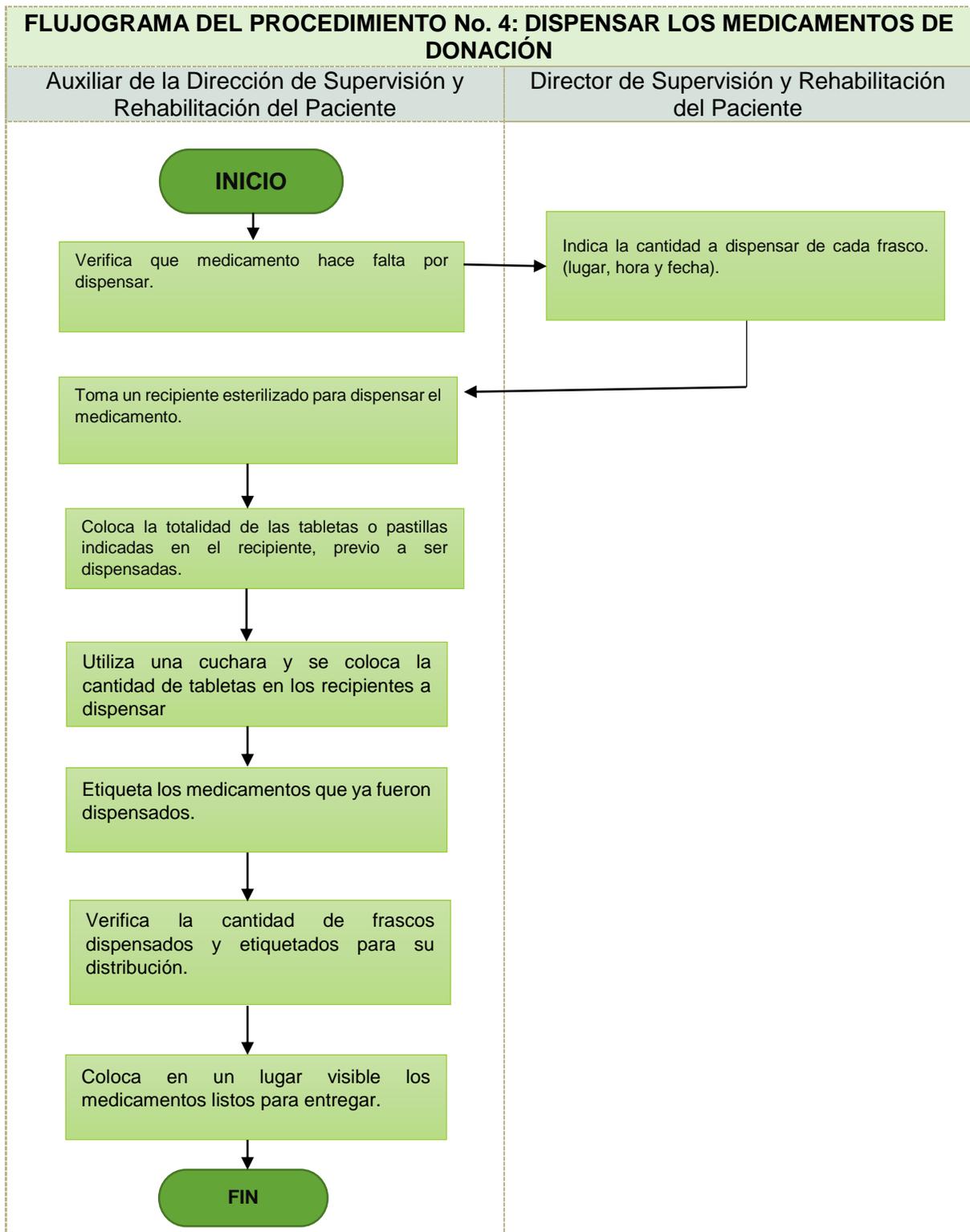
Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		4	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Dispensar los medicamentos de donación	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
<p>Consiste en la dosificación de medicamentos en las cantidades necesarias para el paciente, esto debido a que la donación de medicamento viene en frascos con cantidades grandes de tabletas y la dosis que necesita el paciente es menor.</p>			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Beneficiar a más pacientes con medicamentos necesarios y gratuitos. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Dispensar el medicamento exacto. No utilizar las manos para dispensar el medicamento. Etiquetar el medicamento dispensado. Apartar el medicamento de otros ya dispensados. Utiliza los recipientes indicados por el Jefe inmediato. 			
D. RESPONSABLE			
Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Verifica que medicamento hace falta por dispensar.	15 minutos
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Indica la cantidad a dispensar de cada frasco.	10 minutos
3.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Toma un recipiente esterilizado para dispensar el medicamento.	5 minutos

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

4.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Coloca la totalidad de las tabletas o pastillas indicadas en el recipiente, previo a ser dispensadas.	5 minutos
5.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Utiliza una cuchara y se coloca la cantidad de tabletas en los recipientes a dispensar.	15 minutos
6.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Etiqueta los medicamentos que ya fueron dispensados.	20 minutos
7.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Verifica la cantidad de frascos dispensados y etiquetados para su distribución.	20 minutos
8.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Coloca en un lugar visible los medicamentos listos para entregar.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		5	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Inventario físico y digital de los insumos y medicamentos	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la realización de inventario físico y digital diario de las donaciones recibidas de la Orden de Malta.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Llevar el control necesario de los insumos donados por la Orden de Malta. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Verifica los insumos donados por la Orden de Malta. Anota en borrador los insumos existentes. Verifica que no sean entregados antes de ser inventariados. Entrega los insumos ingresados en planilla para cuadrar el inventario final. 			
D. RESPONSABLE			
Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Recibe las cajas con insumos y medicamentos donados por la Orden de Malta.	20 minutos
2.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Coordina apoyo con el Departamento de Operaciones para colocar las cajas en donde corresponde.	30 minutos
3.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Verifica los insumos y medicamentos que contiene cada caja e inicia a anotar en borrador los datos para la realización del inventario.	1 hora
4.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y	Procede a digitalizar toda la información del borrador del inventario.	45 minutos

Asesora

Administración General

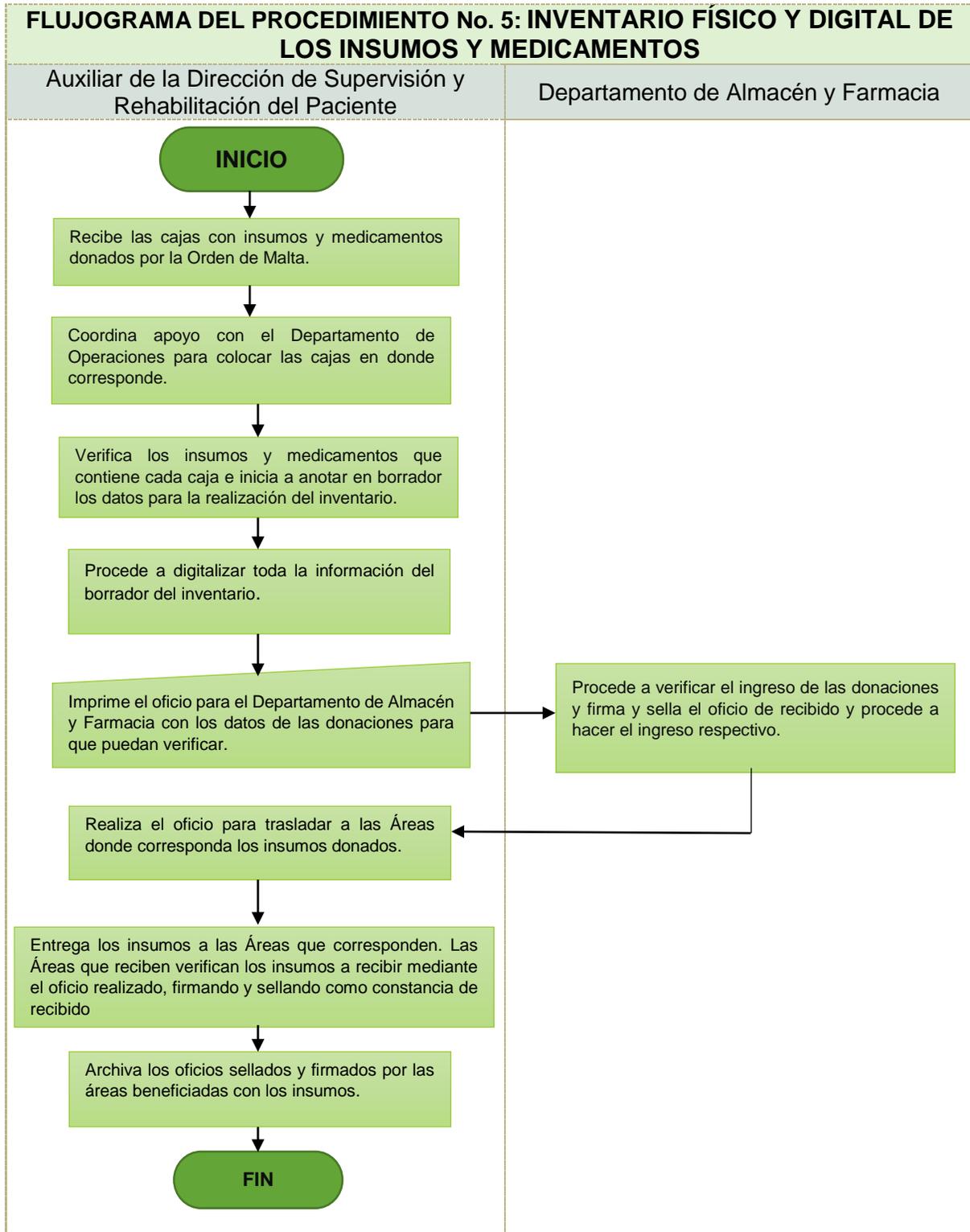
Consejo de Administración

Elaboró

Revisó

Autorizó

	Rehabilitación del Paciente		
5.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Imprime el oficio para el Departamento de Almacén y Farmacia con los datos de las donaciones para que puedan verificar.	15 minutos
6.	Departamento de Almacén y Farmacia	Procede a verificar el ingreso de las donaciones.	1 hora
7.	Departamento de Almacén y Farmacia	Firma y sella el oficio de recibido y procede a hacer el ingreso respectivo.	15 minutos
8.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Realiza el oficio para trasladar a las Áreas donde corresponda los insumos donados.	20 minutos
9.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Entrega los insumos a las Áreas que corresponden. Las Áreas que reciben verifican los insumos a recibir mediante el oficio realizado, firmando y sellando como constancia de recibido.	30 minutos
10.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Archiva los oficios sellados y firmados por las áreas beneficiadas con los insumos.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO	6		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Despacho de medicamentos		
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en el despacho de medicamento a los pacientes según receta médica.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Apoyar al paciente en su tratamiento, brindando medicamentos de donación en existencia según receta médica. Despachar los medicamentos con prontitud, evitando aglomeración de pacientes en la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Debe solicitar el carné al paciente para el despacho de medicamento. El despacho de medicamento debe hacerse siempre y cuando se cumpla con el procedimiento interno establecido en la Dirección. 			
D. RESPONSABLE			
Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Solicita al paciente el carné y receta médica.	5 minutos
2.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Verifica existencia del medicamento recetado.	5 minutos
3.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Busca en el archivador la planilla de los medicamentos y ubica la hoja del medicamento a entregar.	5 minutos

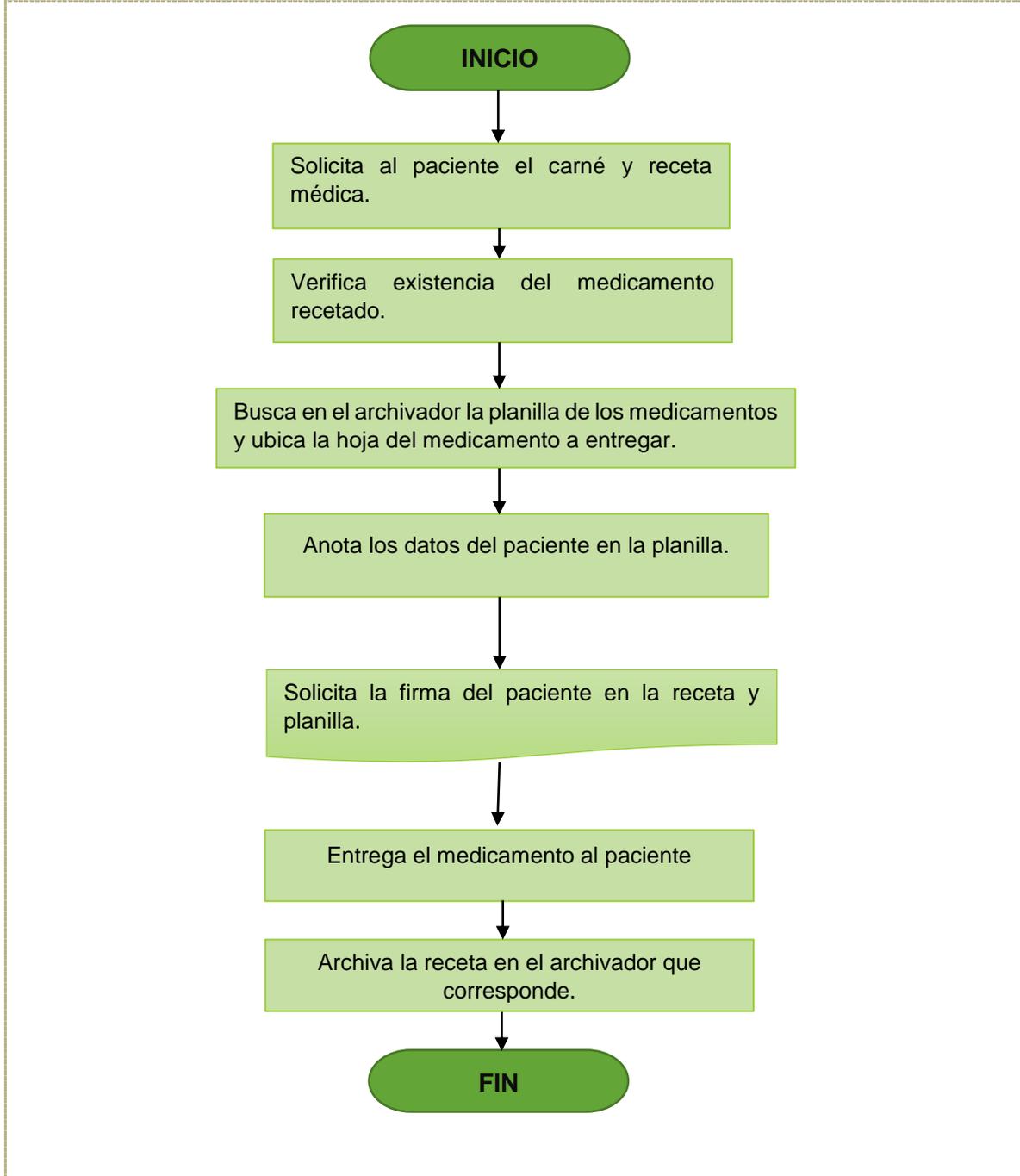
Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

4.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Anota los datos del paciente en la planilla.	15 minutos
5.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Solicita la firma del paciente en la receta y planilla.	2 minutos
6.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Entrega el medicamento al paciente.	2 minutos
7.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Archiva la receta en el archivador que corresponde.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: DESPACHO DE
MEDICAMENTOS**

Auxiliar de la dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		7	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Documentación de actividades de la Dirección	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la documentación con fotografías las actividades realizadas por la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente y la entrega de donaciones.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
Mantener actualizada y documentada las actividades realizadas por la Dirección.			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar permiso de manera verbal al paciente para tomar una fotografía • Informarle al paciente el motivo de la fotografía • Tomar la fotografía • Bajar la fotografía al equipo de computación • Enviar la fotografía a donde corresponda 			
D. RESPONSABLE			
Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Solicita permiso e informa a los pacientes sobre el motivo de las fotografías.	5 minutos
2.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Procede a la toma de las fotografías.	10 minutos
3.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Descarga las fotografías de la cámara al equipo de computación.	10 minutos
4.	Auxiliar de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Envía las fotografías al Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	10 Minutos

Asesora

Administración General

Consejo de Administración

Elaboró

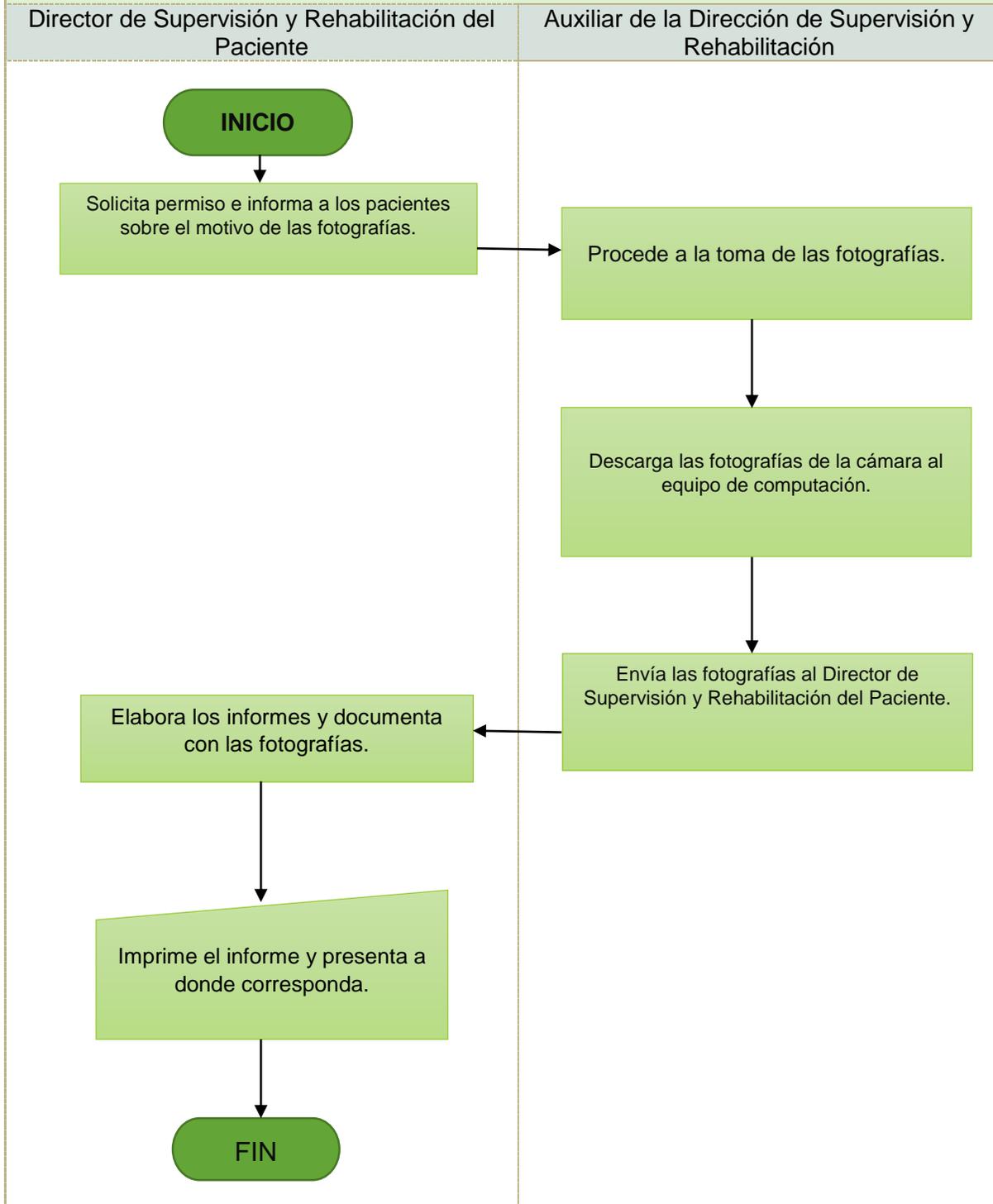
Revisó

Autorizó

5.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elabora los informes y documenta con las fotografías.	30 minutos
6.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Imprime el informe y presenta a donde corresponda.	10 Minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

TRABAJADOR SOCIAL

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		1	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Realizar Estudio Socioeconómico	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Se realiza Estudio Socioeconómico a pacientes como instrumento para conocer la situación real del paciente que incide en su salud.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la situación social y económica del paciente 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Seguir instrucciones de la Directora de Supervisión y Rehabilitación del Paciente para su elaboración • Cumplir con el plazo establecido para su realización • Puede ser de gabinete o de campo 			
D. RESPONSABLE			
Trabajadora Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Trabajador Social	Identifica el caso del paciente el cual puede ser referido por alguna autoridad de la UNAERC, médico tratante o la Jefatura de Enfermería	10 minutos
2.	Trabajador Social	Realiza el Estudio Socioeconómico de Gabinete con el paciente o familiar	45 minutos
3.	Trabajador Social	Traslada información del caso a la Directora de Supervisión y Rehabilitación del paciente	30 minutos
4.	Trabajador Social	Elabora Informe	2 días
5.	Trabajador Social	Presenta borrador de informe a Directora de Supervisión y Rehabilitación del Paciente para revisión	10 minutos
6.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa Informe	1 hora
7.	Director de Supervisión y	Firma visto bueno del informe	10 minutos

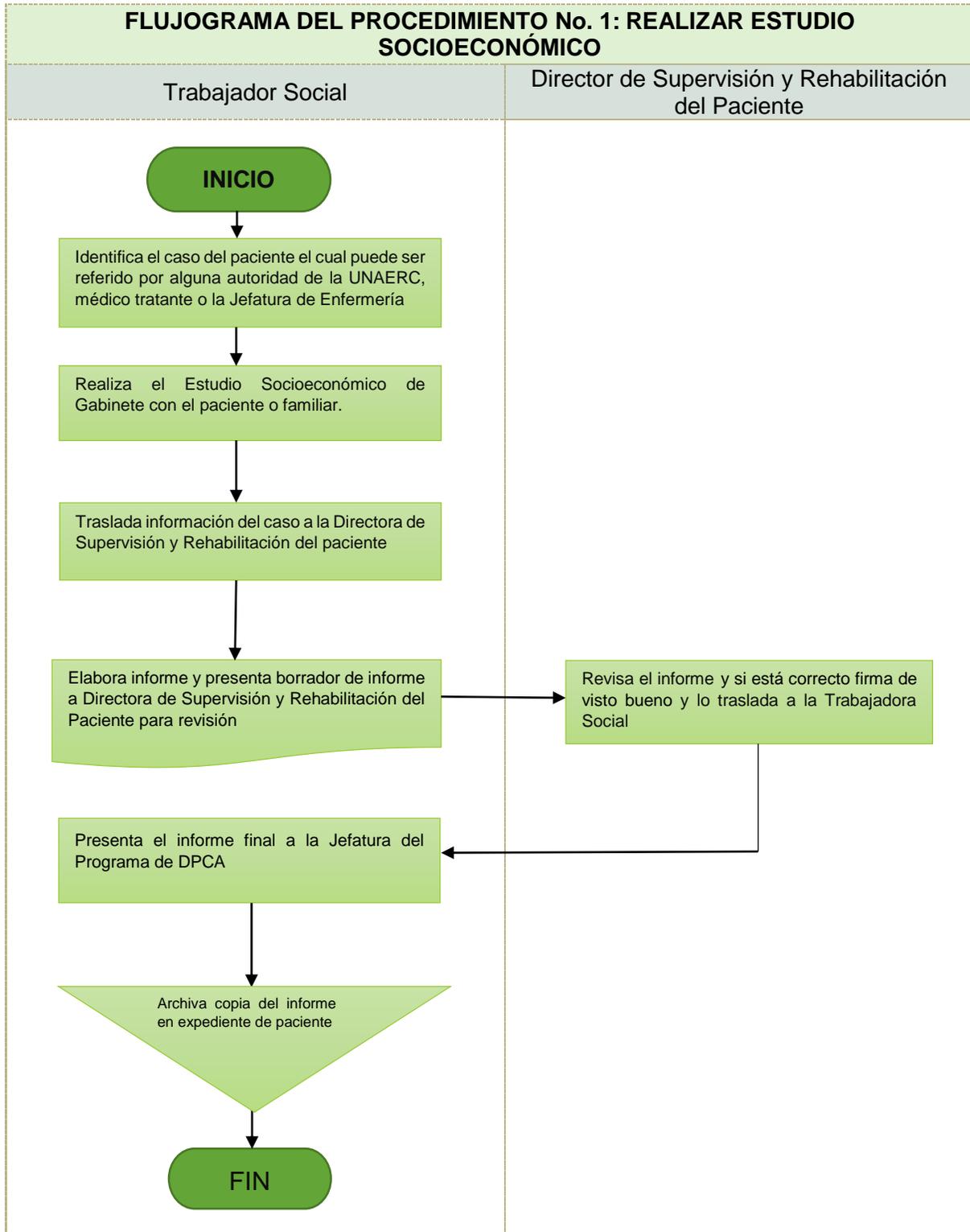
Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

	Rehabilitación del Paciente		
8.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Traslada el borrador de informe a la Trabajadora Social	3 minutos
9.	Trabajador Social	Presenta el informe final a la Jefatura del Programa de DPCA	10 minutos
10.	Trabajador Social	Archiva copia del informe en expediente de paciente	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó



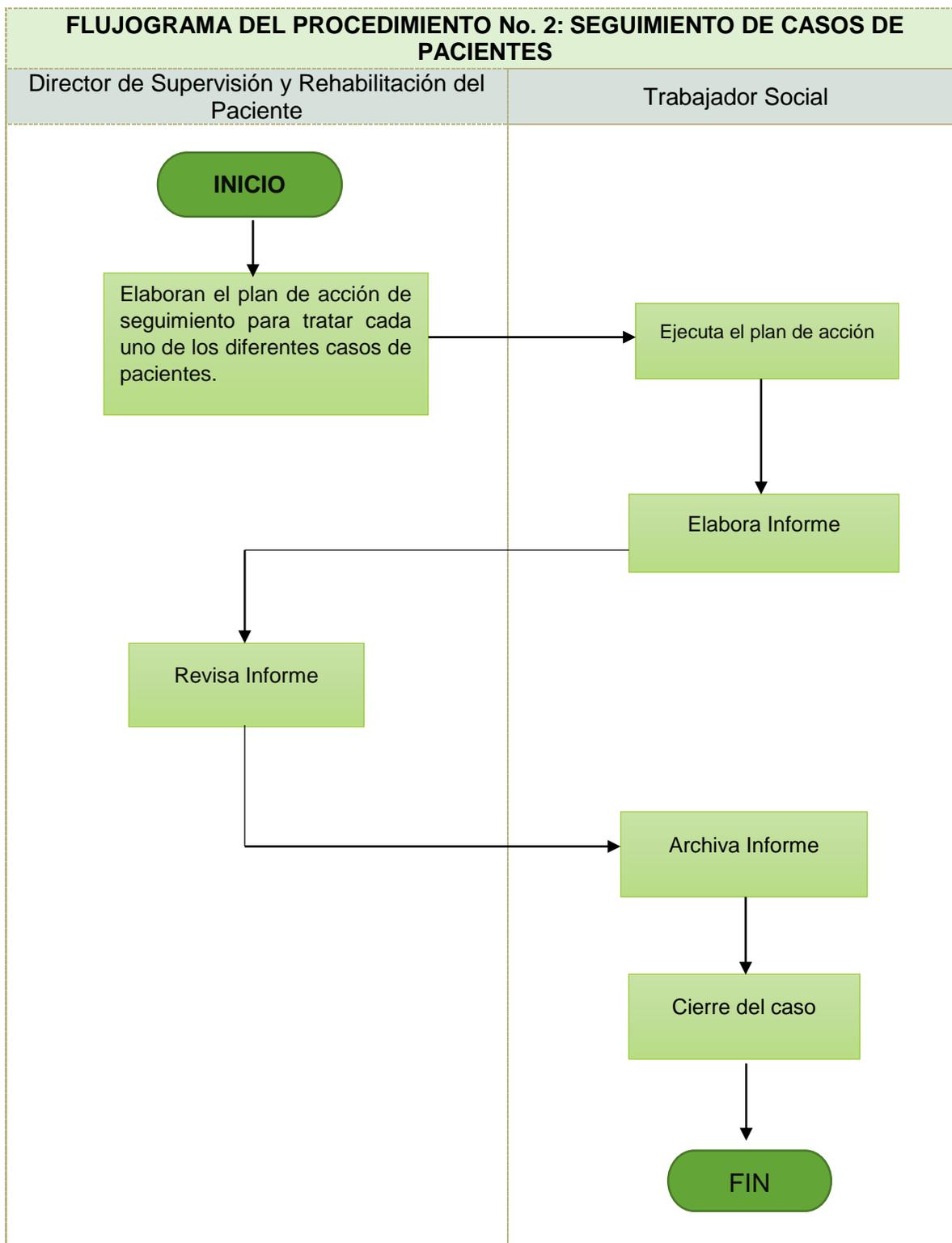
Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO	2		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Seguimiento de casos de pacientes		
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Dar seguimiento a los casos de pacientes para lograr cambios significativos que les permita continuar con su tratamiento médico.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Lograr cambios significativos en la situación del paciente que no le permite avanzar con su tratamiento médico. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer las estrategias para el seguimiento de casos. • Aplicar la metodología de casos de Trabajo Social 			
D. RESPONSABLE			
Trabajador Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Elaboran el plan de acción de seguimiento para tratar cada uno de los diferentes casos de pacientes.	2 días
2.	Trabajador Social	Ejecuta el plan de acción	7 días
3.	Trabajador Social	Elabora Informe	2 días
4.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa Informe	2 horas
5.	Trabajador Social	Archiva Informe	10 minutos
6.	Trabajador Social	Cierre del caso	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--



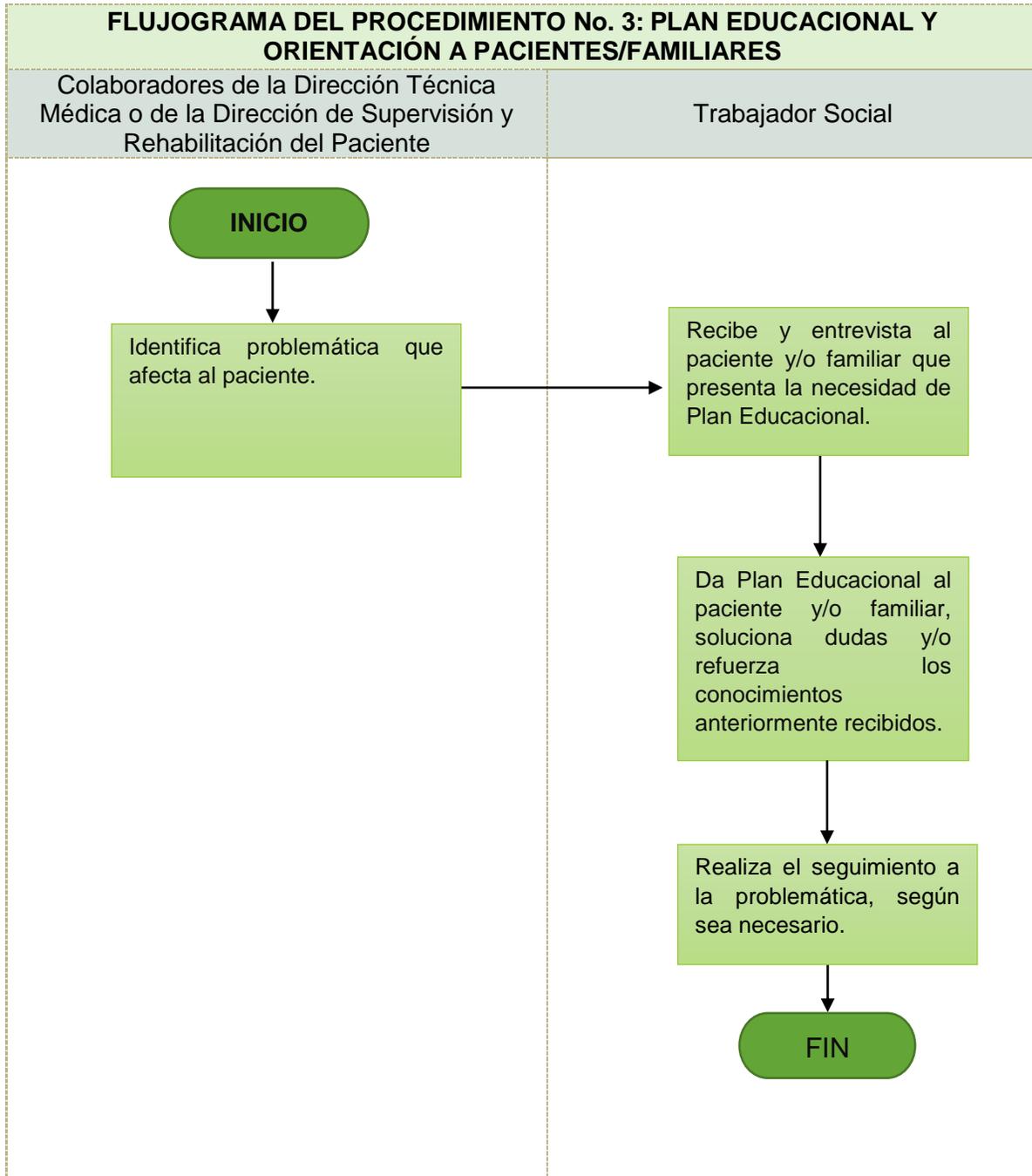
Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		3	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Plan Educativo y Orientación a Pacientes/Familiares	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Los pacientes y familiares necesitan retroalimentación sobre los procesos a aplicar en el programa de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA-.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Brindar plan educativo a los pacientes y sus familiares a fin de lograr cambios positivos en la implementación del programa de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA-. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El paciente es la razón de ser de la UNAERC, se debe prestar una atención eficiente, con respeto y amabilidad. Informar al paciente sobre los Programas de atención o sobre los servicios de la UNAERC. Orientar al paciente y su familia sobre cualquier duda que presenten. 			
D. RESPONSABLE			
Trabajador Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Colaboradores de la Dirección Técnica Médica o de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Identifica problemática que afecta al paciente.	Tiempo indefinido
2.	Trabajador Social	Recibe y entrevista al paciente y/o familiar que presenta la necesidad de Plan Educativo.	15 minutos
3.	Trabajador Social	Da Plan Educativo al paciente y/o familiar, soluciona dudas y/o refuerza los conocimientos anteriormente recibidos.	30 minutos
4.	Trabajador Social	Realiza el seguimiento a la problemática, según sea necesario.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

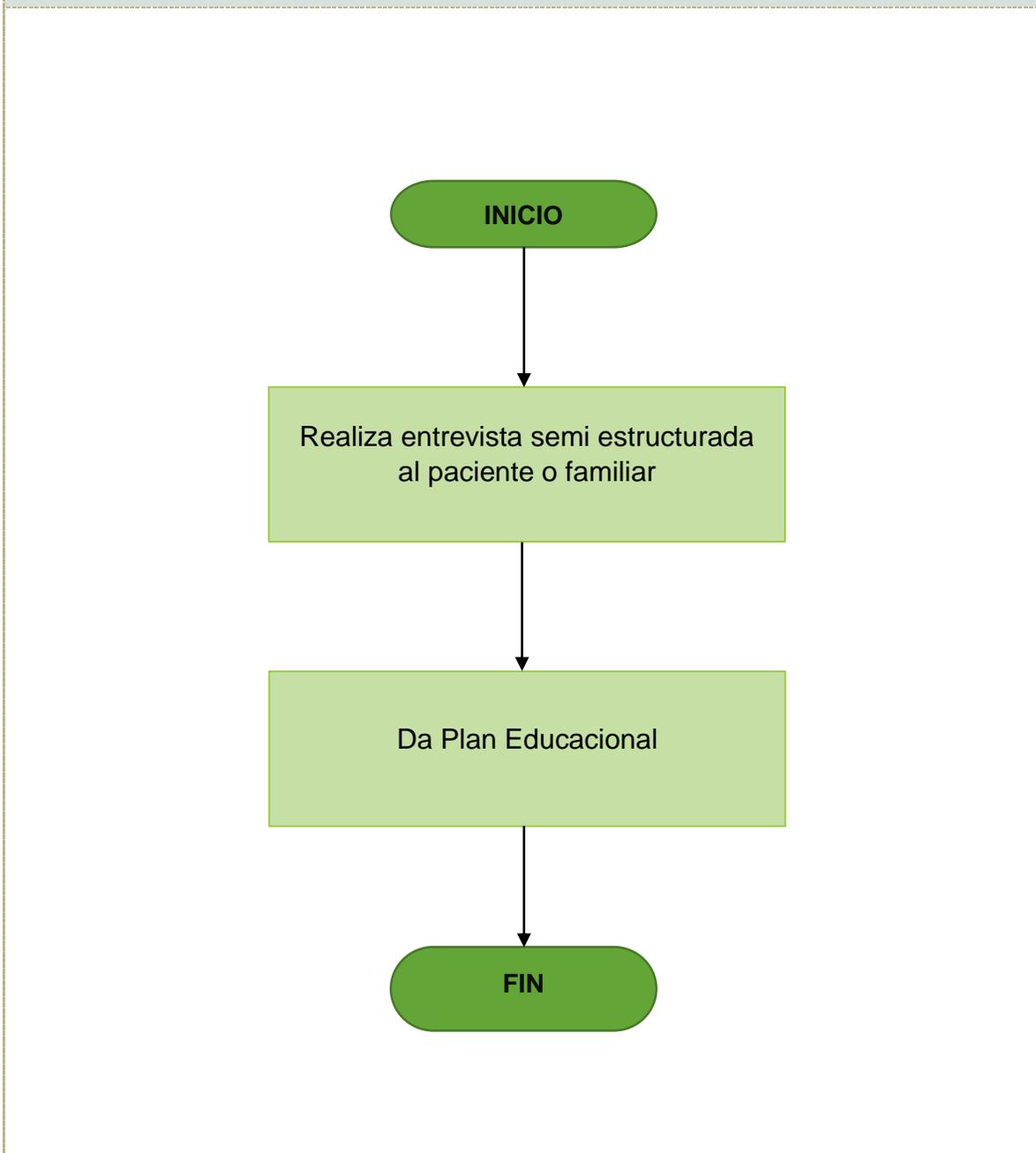
Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO	4		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Entrevistas a pacientes y/o familiares		
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Establecer comunicación individual con cada uno de los pacientes y/o familiares a través de una entrevista semi estructurada.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Crear un clima de confianza que permita conocer la situación social del paciente de una manera rápida para una mejor intervención profesional 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar los principios de Trabajo Social • Actitud positiva 			
D. RESPONSABLE			
Trabajador Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Trabajador Social	Realiza entrevista semi estructurada al paciente o familiar	30 minutos
2.	Trabajador Social	Da Plan Educacional	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: ENTREVISTAS A PACIENTES Y / O FAMILIARES

Trabajador Social



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

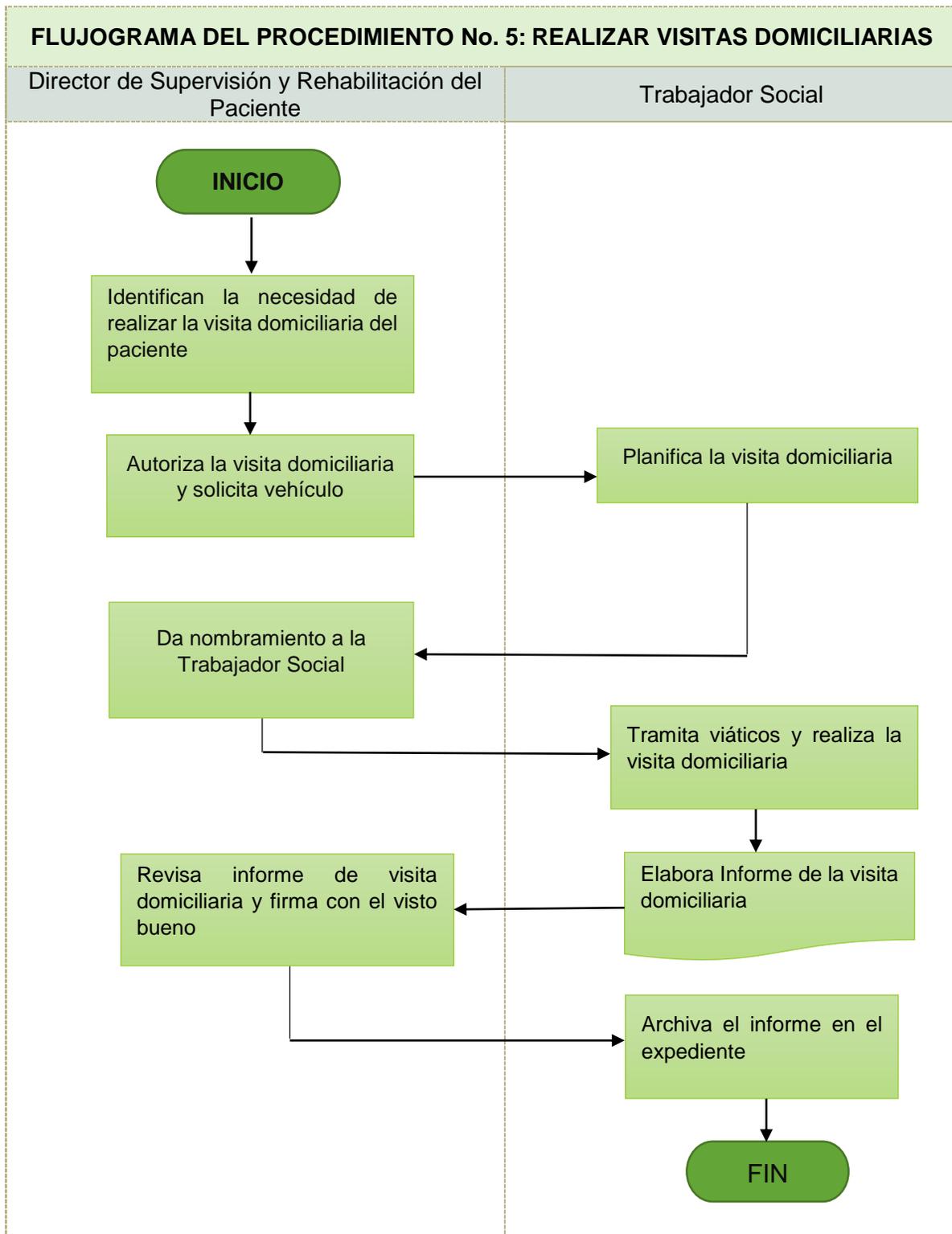
Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		5	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Realizar Visitas Domiciliarias	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en realizar visitas a los pacientes en su domicilio para aplicar las diferentes técnicas de Trabajo Social para intervención y Diagnóstico, vinculando la situación del paciente en el sistema socio familiar			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Tener contacto directo con el paciente y familia en el lugar donde vive con fines de investigación o tratamiento, ayuda u orientación • Verificar la información proporcionada en la oficina • Completar la valoración del caso social 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las diferentes técnicas de Trabajo Social 			
D. RESPONSABLE			
Trabajador Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente y Trabajadora Social	Identifican la necesidad de realizar la visita domiciliaria del paciente	15 minutos
2.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Autoriza la visita domiciliaria y solicita vehículo	15 minutos
3.	Trabajador Social	Planifica la visita domiciliaria	30 minutos
4.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Da nombramiento a la Trabajador Social	15 minutos
5.	Trabajador Social	Tramita viáticos	1 hora
6.	Trabajador Social	Realiza la visita domiciliaria	5 horas

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

7.	Trabajador Social	Elabora Informe de la visita domiciliaria	2 horas
8.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa informe de visita domiciliaria y firma con el visto bueno	30 minutos
9.	Trabajador Social	Archiva el informe en el expediente	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



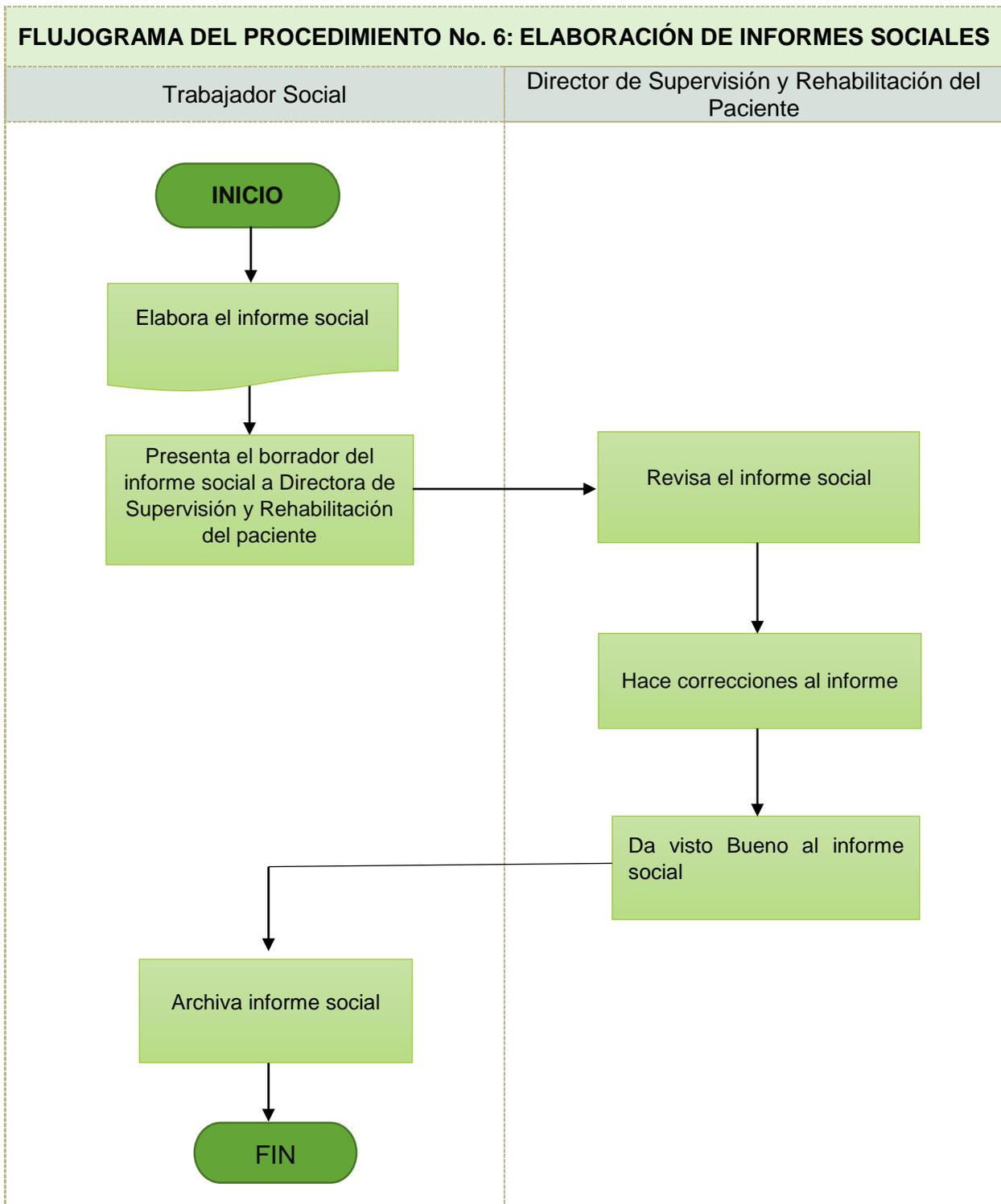
Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		6	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Elaboración de informes Sociales	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Es el resultado final de una investigación social. Consiste en la elaboración de un instrumento documental que resulta de la investigación.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Documentar lo actuado como profesional de Trabajo Social en un caso determinado 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar correctamente la metodología de Trabajo Social 			
D. RESPONSABLE			
Trabajadora Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Trabajadora Social	Elabora el informe social	Tiempo indefinido
2.	Trabajadora Social	Presenta el borrador del informe social a Directora de Supervisión y Rehabilitación del paciente	10 minutos
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa el informe social	1 día
4.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Hace correcciones al informe	
5.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Da visto Bueno al informe social	5 minutos
6	Trabajadora Social	Archiva informe social	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



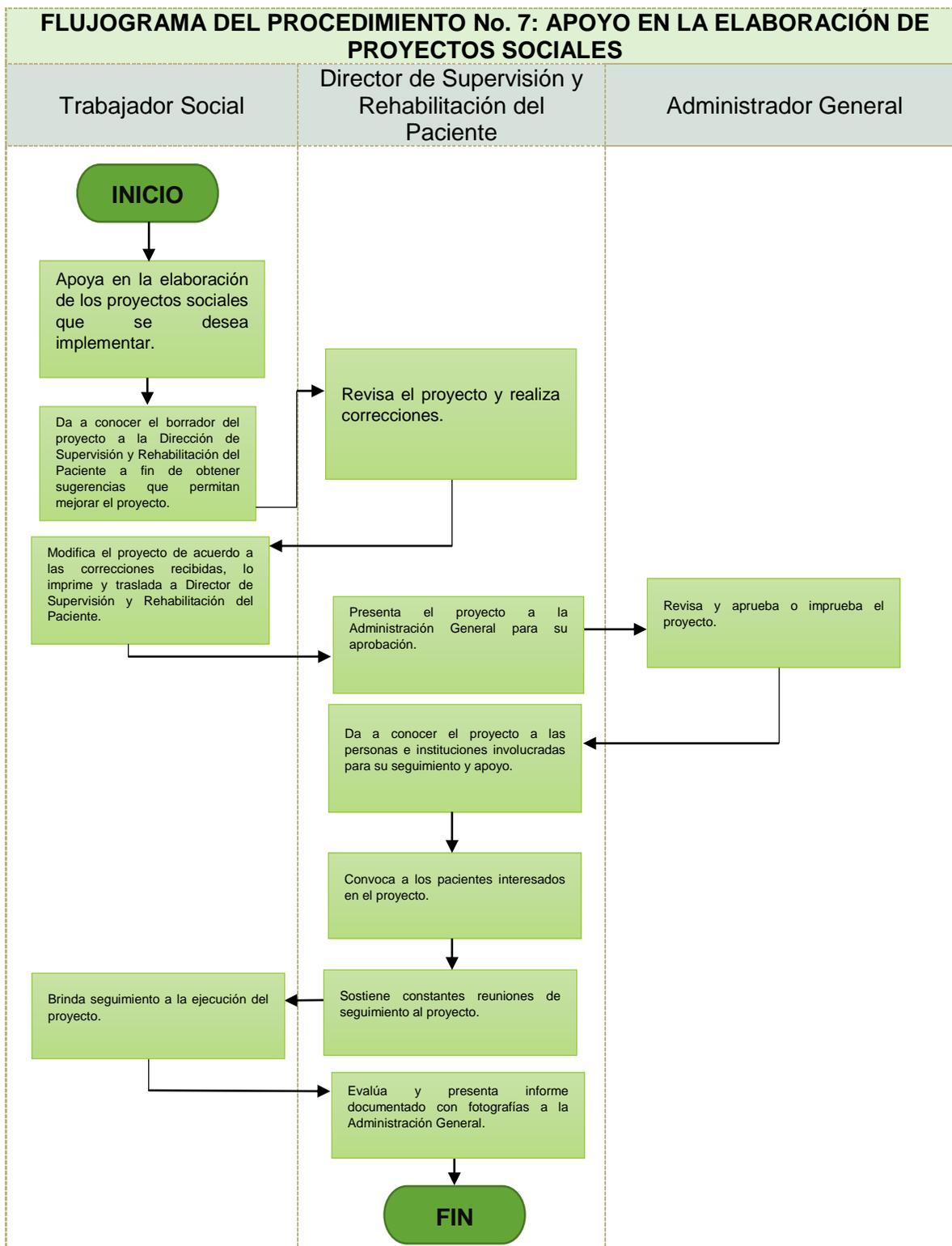
Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		7	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Apoyo en la elaboración de proyectos sociales	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en apoyar a los pacientes de la UNAERC con proyectos sociales que les permitan mejorar su calidad de vida.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar con empresas privadas patrocinio para la realización de proyectos para los pacientes. • Hacer alianzas con los Ministerios o instituciones de gobierno involucrados. • Lograr que los pacientes puedan realizar actividades productivas que les permita mejorar su situación económica. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Deben ser proyectos de beneficio directo para los pacientes. • Contar con la aprobación de las autoridades superiores. 			
D. RESPONSABLE			
Trabajador Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Trabajador Social	Apoya en la elaboración de los proyectos sociales que se desea implementar.	3 días
2.	Trabajador Social	Da a conocer el borrador del proyecto a la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente a fin de obtener sugerencias que permitan mejorar el proyecto.	1 horas
3.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Revisa el proyecto y realiza correcciones.	1 hora
4.	Trabajador Social	Modifica el proyecto de acuerdo a las correcciones recibidas, lo imprime y traslada a Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	1 día

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

5.	Director y Trabajadora Social de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Presenta el proyecto a la Administración General para su aprobación.	30 minutos
6.	Administrador General	Revisa y aprueba o imprueba el proyecto.	Tiempo indefinido
7.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Da a conocer el proyecto a las personas e instituciones involucradas para su seguimiento y apoyo.	2 horas
8.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Convoca a los pacientes interesados en el proyecto.	1 hora
9.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Sostiene constantes reuniones de seguimiento al proyecto.	Tiempo indefinido
10.	Trabajador Social	Brinda seguimiento a la ejecución del proyecto.	
11.	Director de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Evalúa y presenta informe documentado con fotografías a la Administración General.	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora
Elaboró

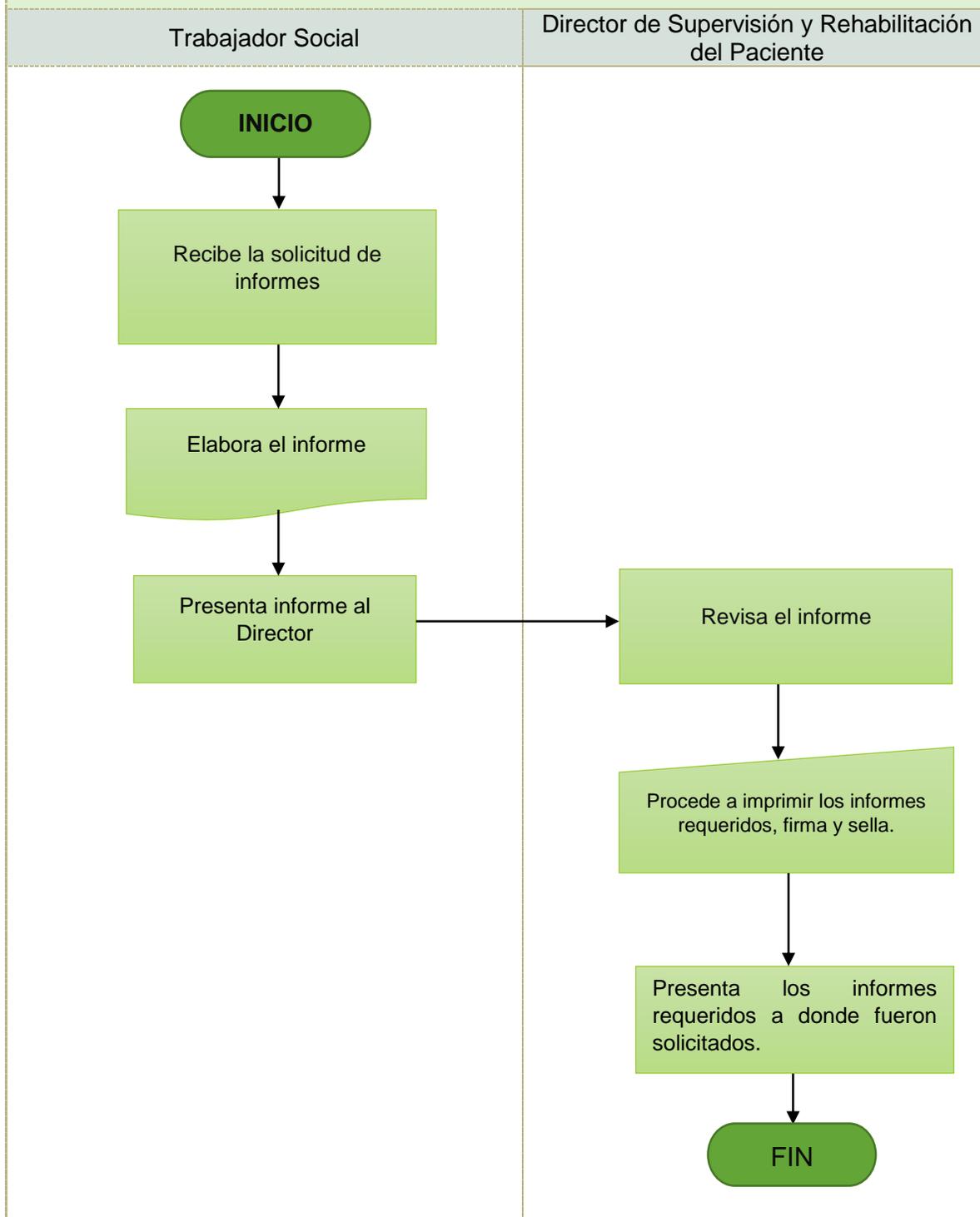
Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		8	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Elaboración de informes	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la elaboración de informes mensuales, anuales o cuando sean requeridos por la Directora de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con la entrega de informes requeridos de forma mensual o anual. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Realiza informes requeridos por la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente Realizarlo en el plazo establecido. 			
D. RESPONSABLE			
Trabajador Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Trabajador Social	Recibe la solicitud de informes	10 minutos
2.	Trabajador Social	Elabora Informe	1 día
3.	Trabajador Social	Presenta informe al Director	1 día
4.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Revisa Informe	2 horas
5.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Procede a imprimir los informes requeridos, firma y sella.	30 minutos
6.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Presenta los informes requeridos a donde fueron solicitados.	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 8: ELABORACIÓN DE INFORMES



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

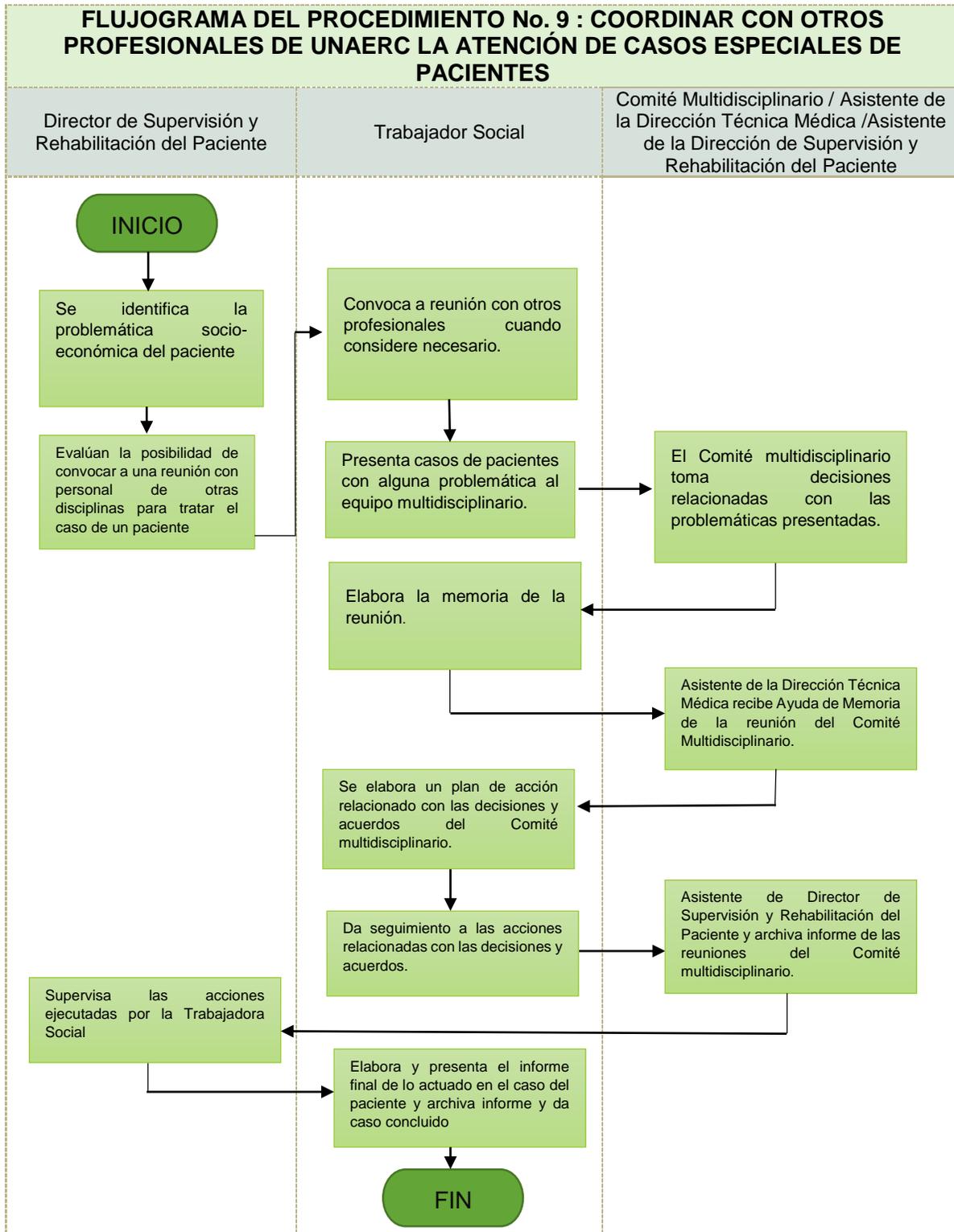
Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		9	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Coordinar con otros profesionales de UNAERC la atención de casos especiales de pacientes	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en la participación en reuniones con otros profesionales de UNAERC para tratar de manera integral el caso de un paciente.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Buscar soluciones a problemas relacionados con la atención de los pacientes. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • En casos necesarios solicitar las reuniones con otros profesionales. • Las reuniones tienen una duración de 30 minutos. • Elabora Memoria de las reuniones. 			
D. RESPONSABLE			
Trabajador Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director y Trabajadora Social	Se identifica la problemática socio-económica del paciente.	20 minutos
2.	Director y Trabajadora Social	Evalúan la posibilidad de convocar a una reunión con personal de otras disciplinas para tratar el caso de un paciente.	15 minutos
3.	Trabajador Social	Convoca a reunión con otros profesionales cuando considere necesario.	10 minutos
4.	Trabajador Social	Presenta casos de pacientes con alguna problemática al equipo multidisciplinario.	30 minutos
5.	Comité Multidisciplinario	Toma decisiones relacionadas con las problemáticas presentadas.	30 minutos
6.	Trabajador Social	Elabora la memoria de la reunión.	30 minutos
7.	Asistente de la Dirección Técnica Médica	Recibe Ayuda de Memoria de la reunión del Comité Multidisciplinario.	5 minutos

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

8.	Trabajador Social	Se elabora un plan de acción relacionado con las decisiones y acuerdos del Comité multidisciplinario.	1 hora
9.	Trabajador Social	Da seguimiento a las acciones relacionadas con las decisiones y acuerdos.	Tiempo indefinido
10.	Asistente de Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Archiva informe de las reuniones del Comité multidisciplinario.	10 minutos
11.	Director de Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Supervisa las acciones ejecutadas por la Trabajadora Social.	Tiempo indefinido
12.	Trabajador Social	Elabora y presenta el informe final de lo actuado en el caso del paciente.	1 día
13.	Trabajador Social	Archiva informe y da caso concluido.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		10	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Participación en actividades planificadas por la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Involucrarse activamente en actividades que se organizan para los pacientes de UNAERC			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el trabajo en equipo Lograr la eficiencia en las actividades realizadas para los paciente. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Contribuir con ideas y gestiones para la realización de las actividades 			
D. RESPONSABLE			
Trabajadora Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director y Trabajadora Social	Convoca al personal a una reunión para planificar las actividades.	15 minutos
2.	Trabajador Social	Participa en la reunión de planificación.	1 hora
3.	Trabajador Social	Participa en la reunión de planificación.	30 minutos
4.	Trabajador Social	Ejecuta acciones en la actividad.	Tiempo indefinido
5.	Director de Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Realiza una evaluación de la actividad.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora

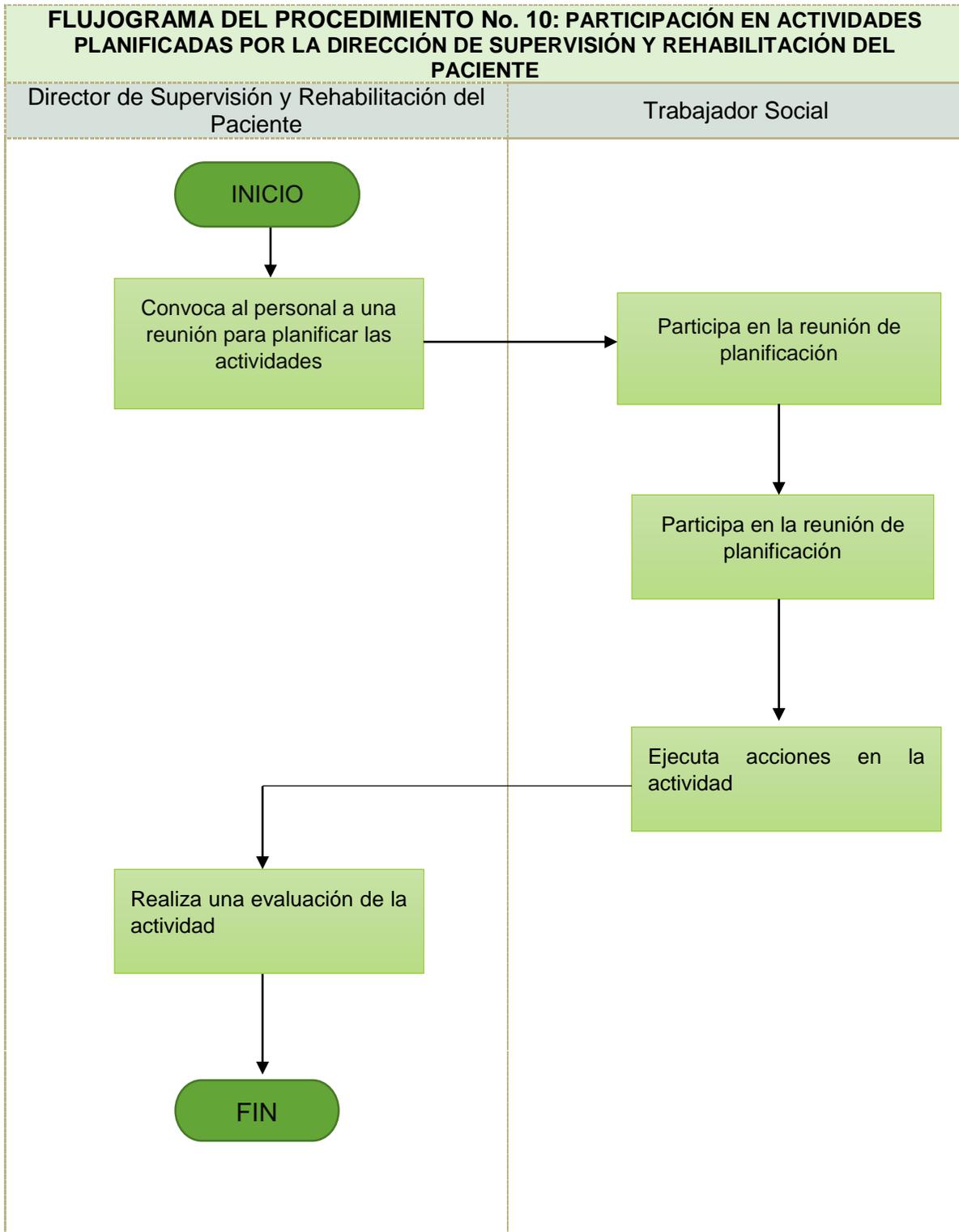
Administración General

Consejo de Administración

Elaboró

Revisó

Autorizó

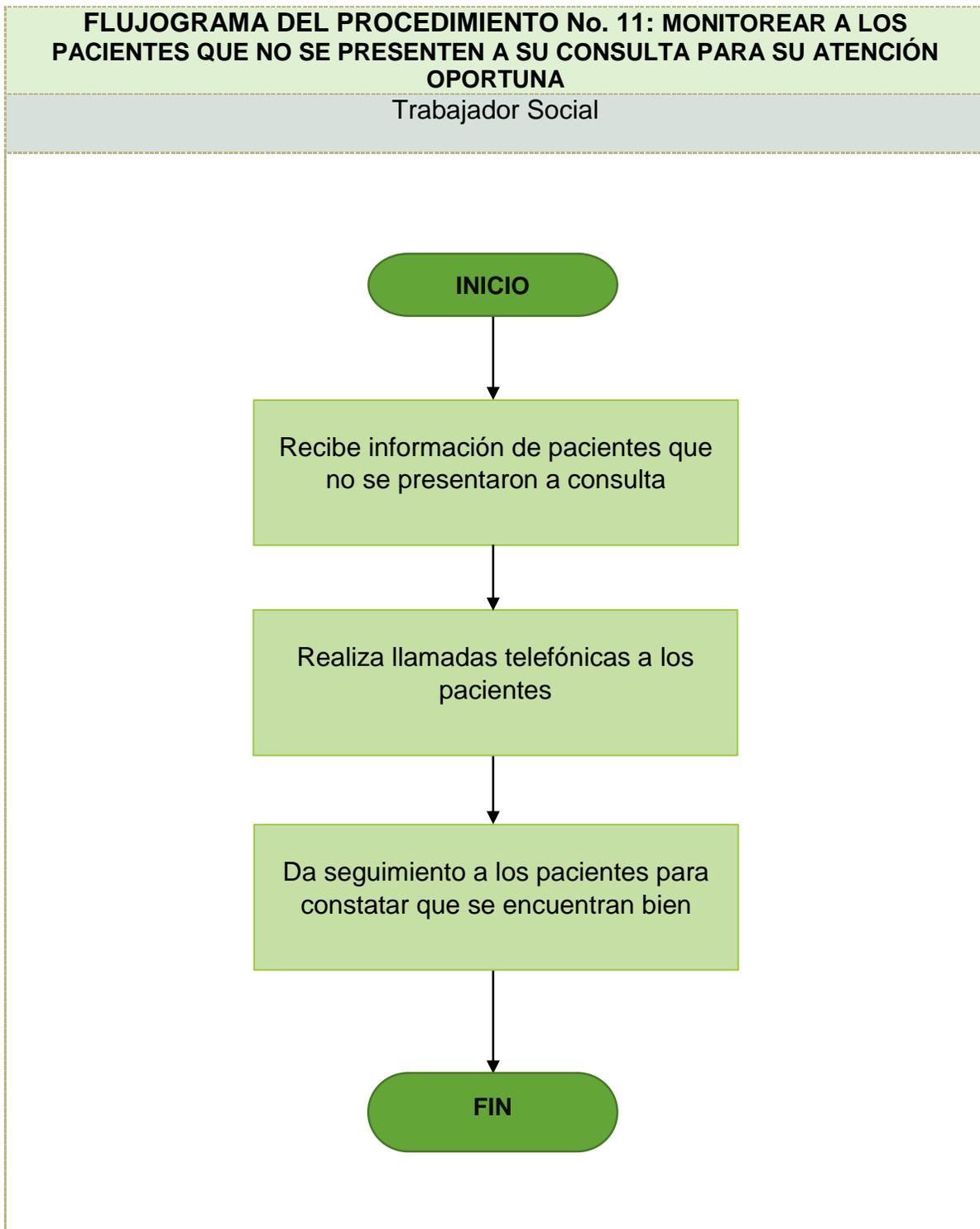


No. DE PROCEDIMIENTO		11	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Monitorear a los pacientes que no se presenten a su consulta para su atención oportuna	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Dar seguimiento a casos de pacientes que no se presenten a consulta médica			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Dar atención oportuna a los pacientes vulnerables en el Programa de DPCA y otro que se le pueda asignar 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con los médicos del programa de DPCA y el Departamento de Enfermería, los casos de pacientes que no se presentan a su consulta. 			
D. RESPONSABLE			
Trabajadora Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Trabajadora Social	Recibe información de pacientes que no se presentaron a consulta.	15 minutos
2.	Trabajadora Social	Realiza llamadas telefónicas a los pacientes.	30 minutos
3.	Trabajadora Social	Da seguimiento a los pacientes para constatar que se encuentran bien.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		12	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Colaborar en la entrega de medicamentos y otros insumos a los pacientes de UNAERC	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Consiste en colaborar entregando donaciones a los pacientes cuando se requiera su apoyo.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Contribuir con los pacientes para que puedan ahorrar efectivo recibiendo donaciones. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Seguir instrucciones del jefe inmediato. 			
D. RESPONSABLE			
Trabajador Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Solicita apoyo para la entrega de donaciones a los pacientes (medicamentos y otros insumos).	30 minutos
2.	Trabajador Social	Entrega medicamentos y otros insumos a los pacientes.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora

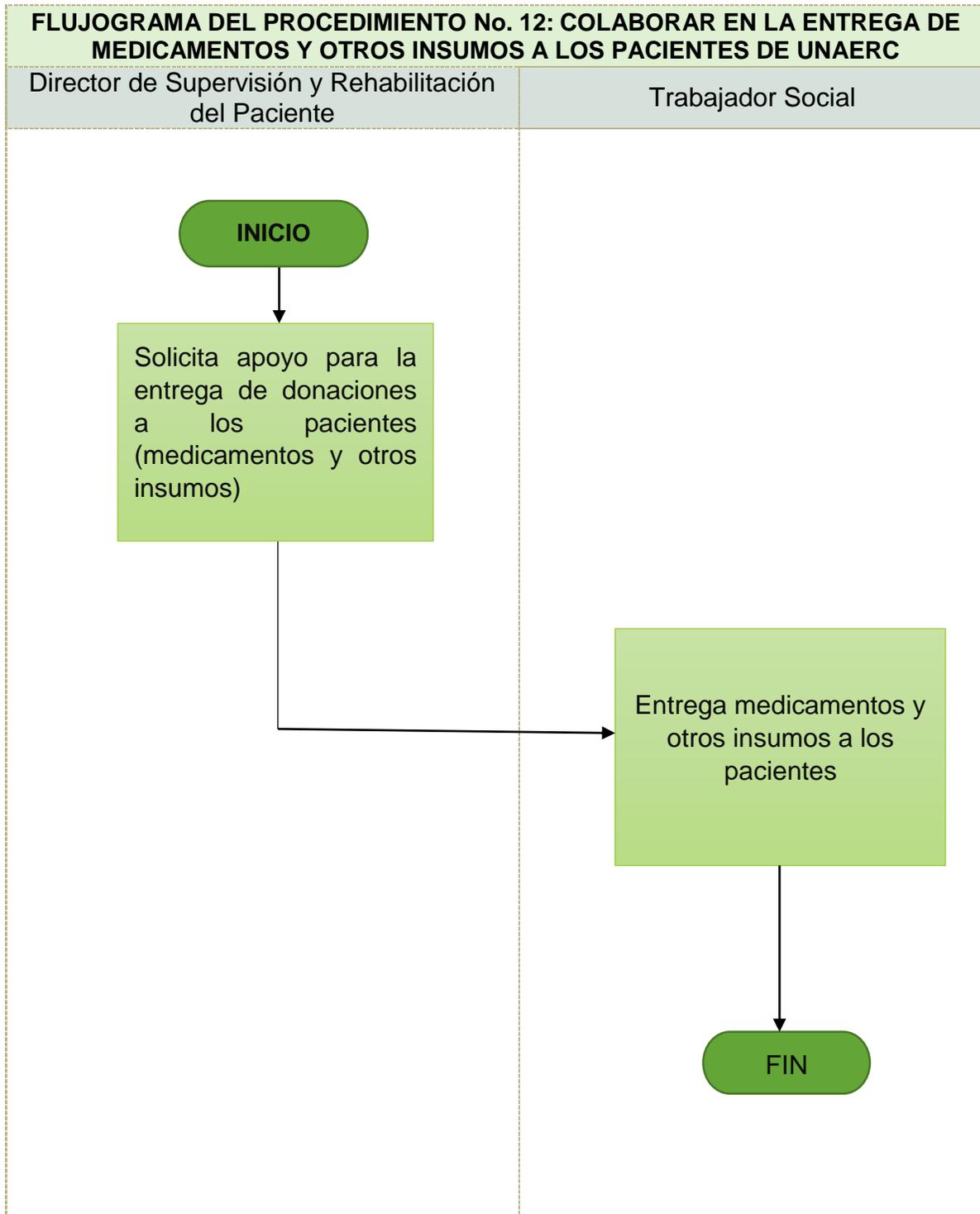
Administración General

Consejo de Administración

Elaboró

Revisó

Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

No. DE PROCEDIMIENTO		13	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Orientar a los pacientes y/o familiares sobre el servicio de hogar temporal	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Ofrecer a los pacientes el servicio de hogar temporal que resulte económico y seguro			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Orientar adecuadamente a los pacientes para que no gasten sus pocos recursos 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Que el paciente cumpla con el requerimiento de las instituciones que prestan el servicio de hogar temporal 			
D. RESPONSABLE			
Trabajadora Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Trabajadora Social	Orienta al paciente y/o familiar.	30 minutos
2.	Trabajadora Social	Monitorea al paciente y/o familiar.	15 minutos
3.	Trabajadora Social	Elabora estadística de casos referidos a hogar temporal.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

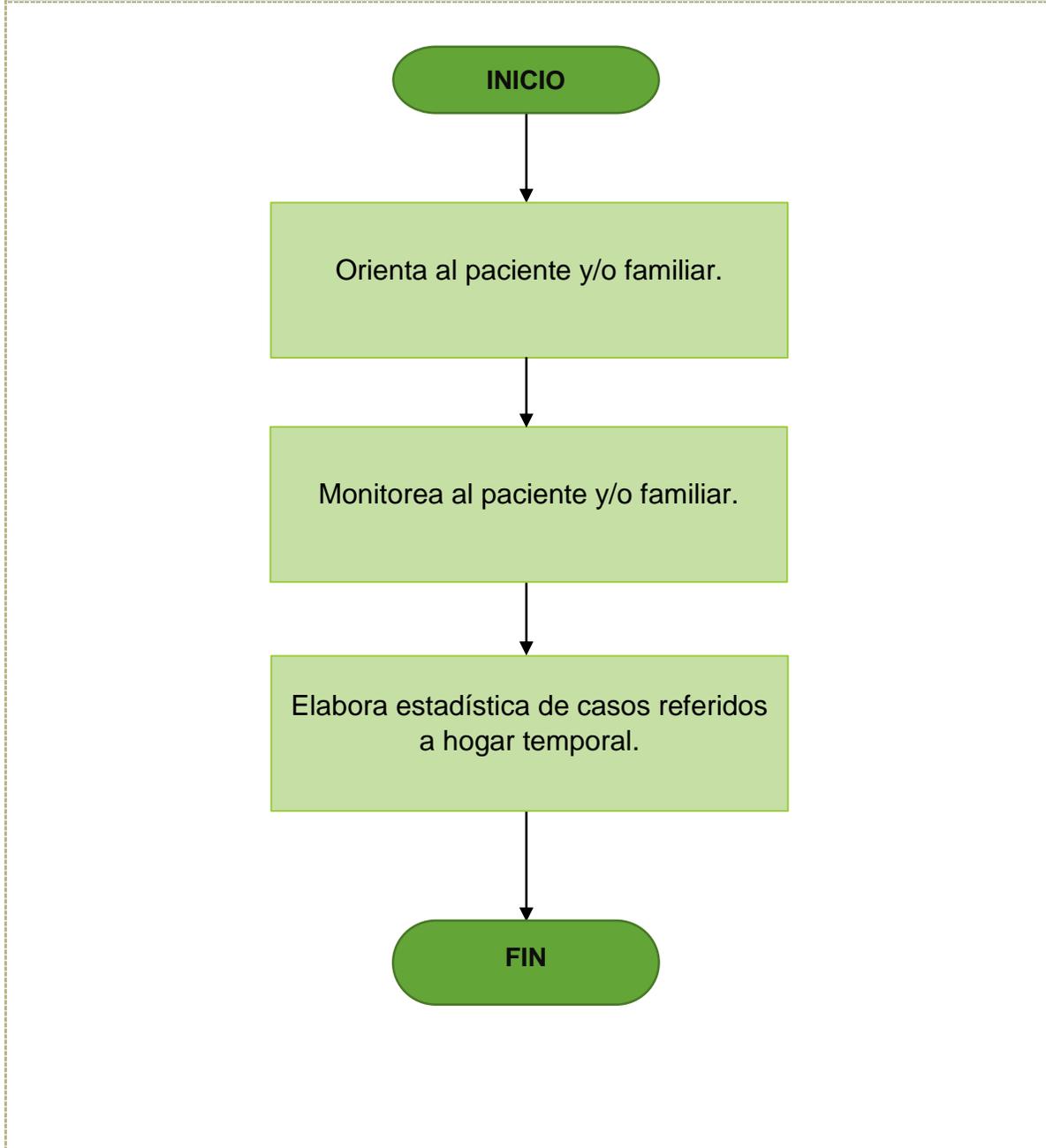
Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 13: ORIENTAR A LOS PACIENTES
Y/O FAMILIARES SOBRE EL SERVICIO DE HOGAR TEMPORAL**

Trabajador Social



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

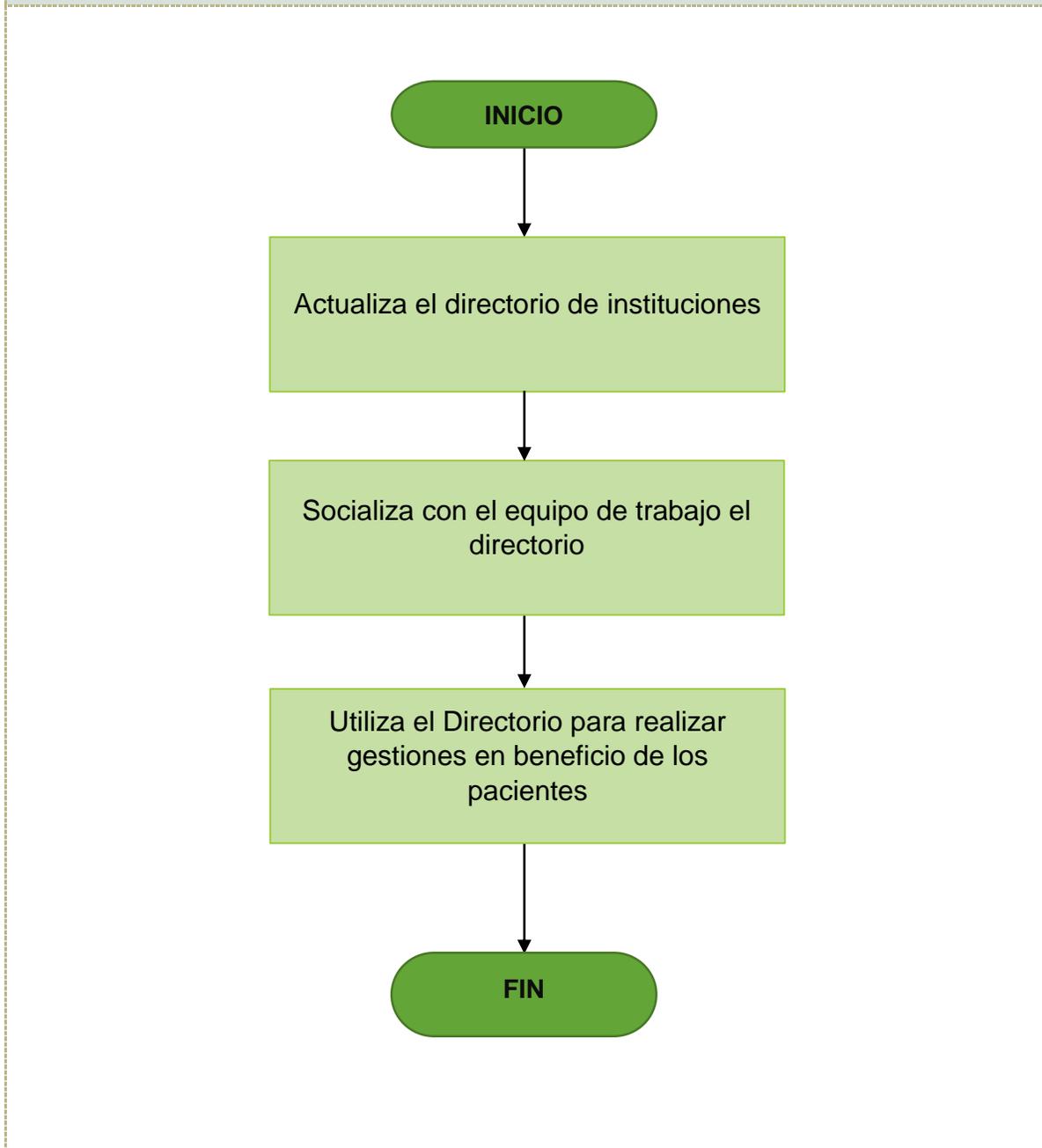
Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO	14		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Elaborar y mantener actualizado el directorio de asociaciones nacionales e internacionales, instituciones públicas y privadas que sean congruentes con los objetivos de la UNAERC		
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Elaborar un Directorio de instituciones que se puedan contactar para apoyo de los pacientes			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Hacer alianzas con instituciones para que le brinden apoyo a los pacientes • Constantemente actualizar el directorio 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar de manera constante que el directorio este actualizado • Recabar la información necesaria para el directorio 			
D. RESPONSABLE			
Trabajador Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Trabajador Social	Actualiza el directorio de instituciones	1 hora
2.	Trabajador Social	Socializa con el equipo de trabajo el directorio	30 minutos
3.	Trabajador Social	Utiliza el Directorio para realizar gestiones en beneficio de los pacientes	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 14: ELABORAR Y MANTENER ACTUALIZADO EL DIRECTORIO DE ASOCIACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES, INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS QUE SEAN CONGRUENTES CON LOS OBJETIVOS DE UNAERC

Trabajador Social



Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		15	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Atender directamente a pacientes con referencias médicas para exámenes especiales y de laboratorio	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Prestar atención a los pacientes con referencias médicas para orientarlos adecuadamente			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Que los pacientes se realicen sus órdenes médicas sin contratiempos 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Que el paciente cumpla con los requisitos mínimos para lograr el descuento en exámenes especiales 			
D. RESPONSABLE			
Trabajadora Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Trabajadora Social	Orienta al paciente de acuerdo a la especialidad requerida.	15 minutos
2.	Trabajadora Social	Solicita cita para el paciente.	15 minutos
3.	Trabajadora Social	Realiza estadística de las referencias médicas.	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora

Administración General

Consejo de Administración

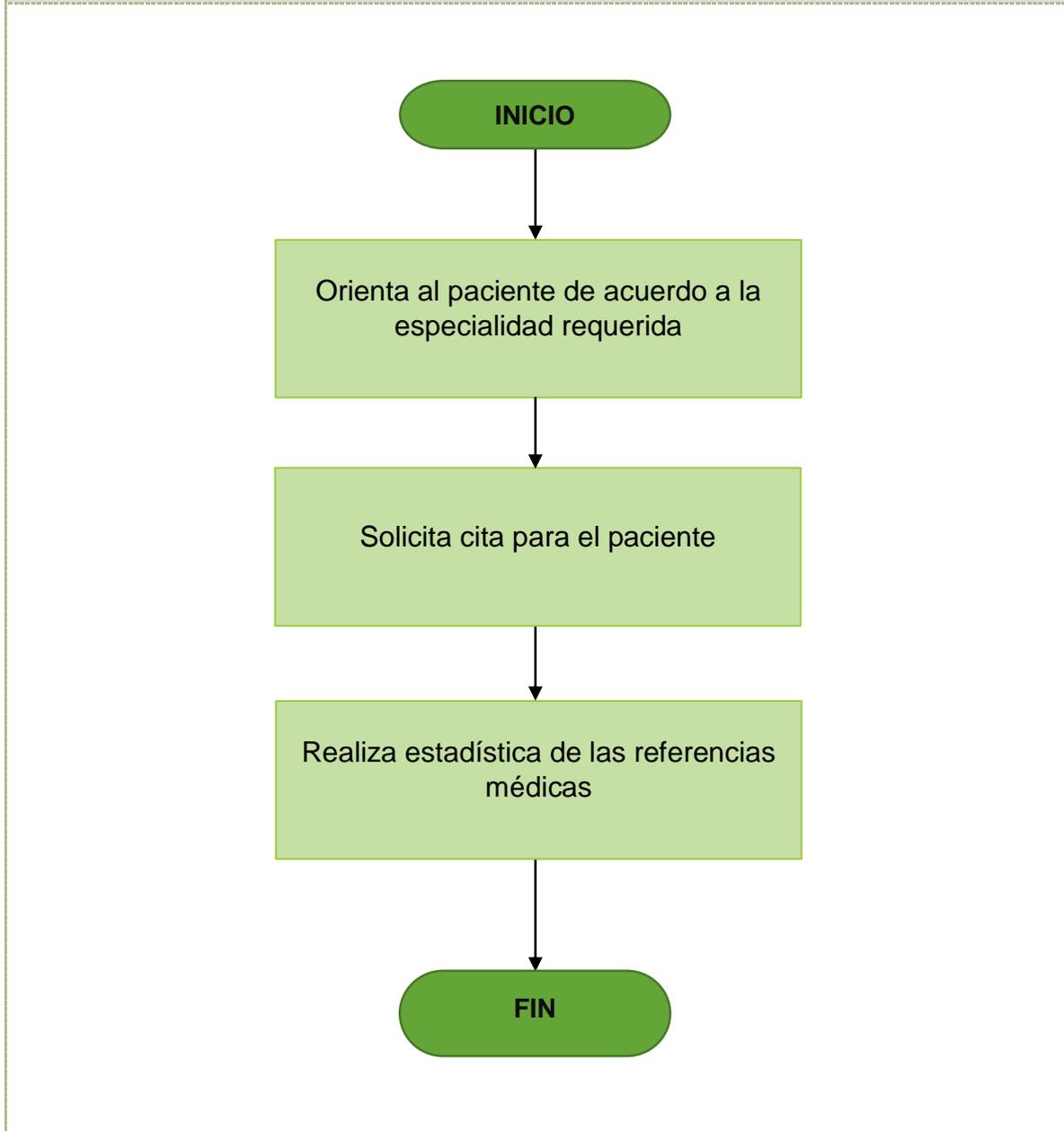
Elaboró

Revisó

Autorizó

**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 15: ATENDER DIRECTAMENTE A
PACIENTES CON REFERENCIAS MÉDICAS PARA EXÁMENES ESPECIALES Y DE
LABORATORIO**

Trabajador Social



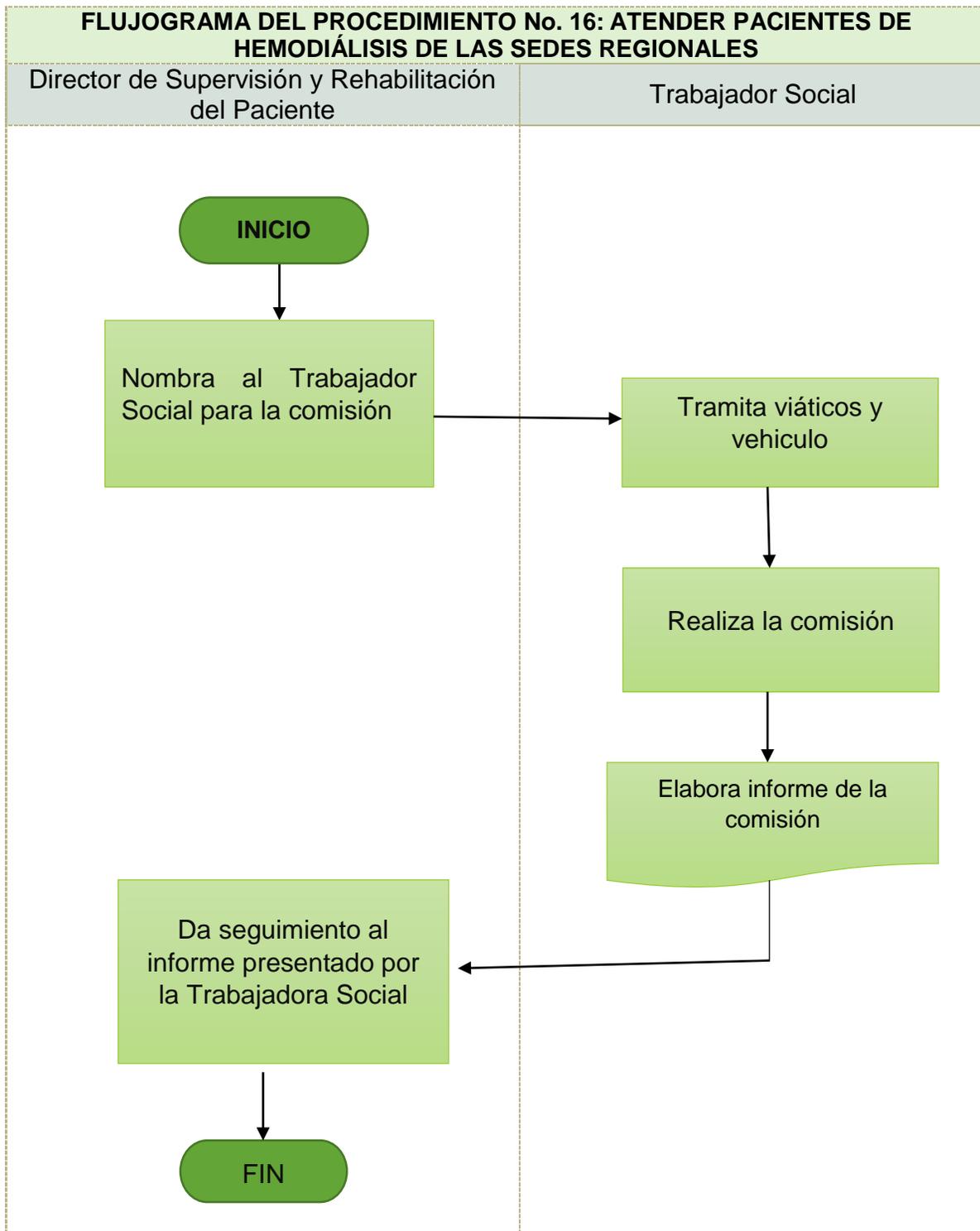
Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		16	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Atender Pacientes de Hemodiálisis de las sedes regionales	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Realizar visitas a los pacientes de las Sedes Regionales para identificar las necesidades de los pacientes.			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Atender requerimientos de los pacientes para su atención oportuna. 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Seguir instrucciones del jefe inmediato 			
D. RESPONSABLE			
Trabajador Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Nombra al Trabajador Social para la comisión.	15 minutos
2.	Trabajador Social	Tramita viáticos y vehículo.	30 minutos
3.	Trabajador Social	Realiza la comisión.	15 minutos
4.	Trabajador Social	Elabora informe de la comisión.	4 horas
5.	Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Da seguimiento al informe presentado por la Trabajadora Social.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



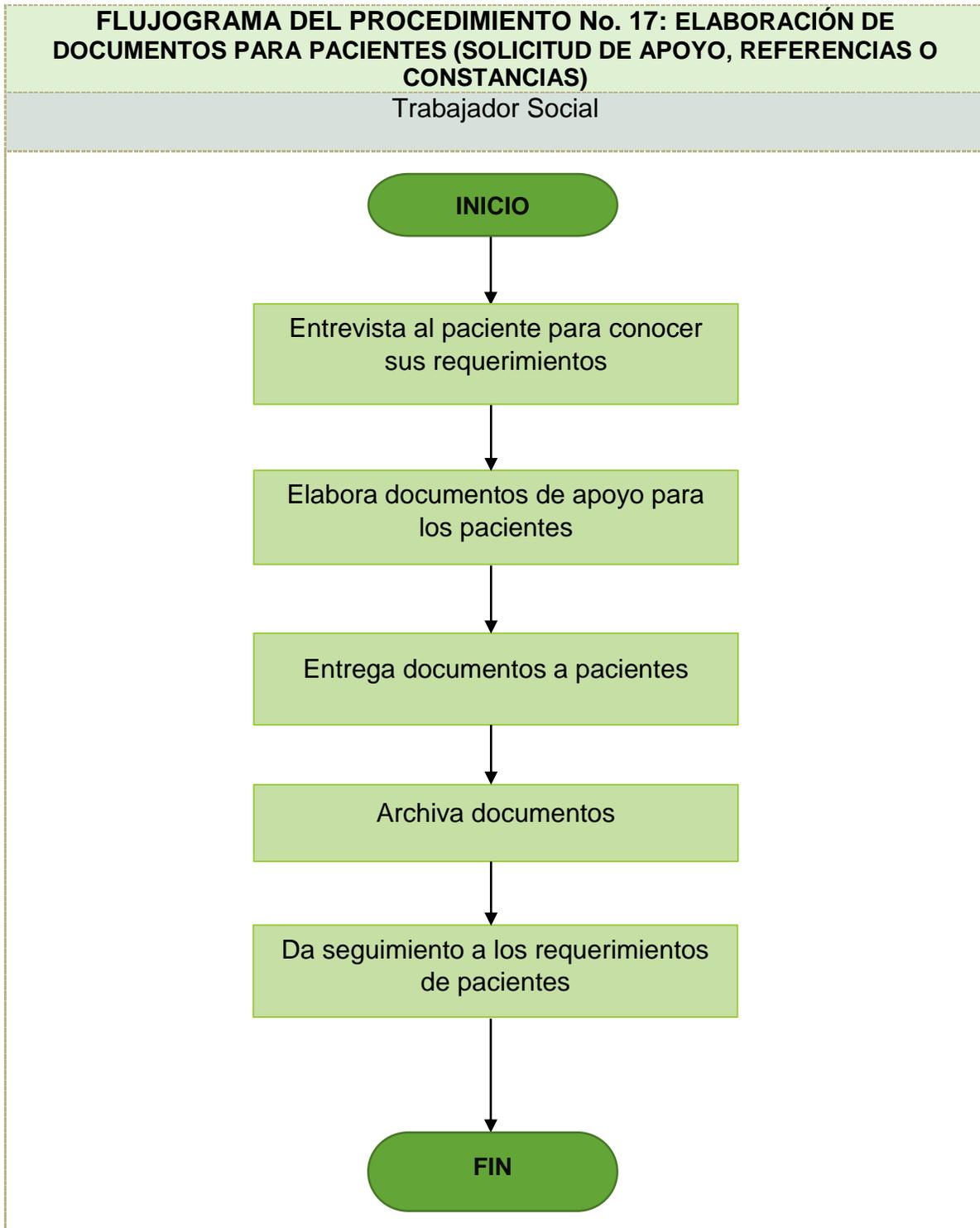
Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

No. DE PROCEDIMIENTO		17	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Elaboración de documentos para pacientes (solicitud de apoyo, referencias o constancias)	
A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Apoyar al paciente solicitando apoyo para ellos en diferentes entidades			
B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Que el paciente reciba apoyo por parte de diferentes entidades locales 			
C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con los requerimientos de las instituciones 			
D. RESPONSABLE			
Trabajador Social			
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Trabajador Social	Entrevista al paciente para conocer sus requerimientos.	30 minutos
2.	Trabajador Social	Elabora documentos de apoyo para los pacientes.	15 minutos
3.	Trabajador Social	Entrega documentos a pacientes.	5 minutos
4.	Trabajador Social	Archiva documentos.	5 minutos
5.	Trabajador Social	Da seguimiento a los requerimientos de pacientes.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó



Asesora Elaboró	Administración General Revisó	Consejo de Administración Autorizó
---------------------------	---	--

CONSIDERACIONES FINALES

La Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico -UNAERC- a través del Consejo de Administración, Administrador General, Director de Supervisión y Rehabilitación del Paciente, Director Administrativo y el Departamento de Recursos Humanos velará por el cumplimiento del presente Manual de Normas y Procedimientos, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) Es de observancia obligatoria y los procedimientos establecidos deben ser utilizados para las actividades relacionadas con el cumplimiento de las funciones del personal de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del paciente.
- b) Apegarse a los criterios técnicos de este Manual.
- c) Crear, modificar o suprimir los procedimientos que se consideren necesarios, de acuerdo a los cambios que demande la UNAERC.
- d) Incluir los cambios que surjan de las modificaciones a los Reglamentos, Acuerdos y Leyes relacionadas con el que hacer de la UNAERC con cierta temporalidad.

APROBACIÓN

El presente Manual se aprueba, en el Punto quinto del Acta catorce diagonal dos mil veinte (14/2020) de Sesión Ordinaria del Consejo de Administración celebrada el cuatro de junio de dos mil veinte.

REVISIONES Y MODIFICACIONES

Debido a los cambios que susciten dentro de la UNAERC será indispensable su revisión y actualización cada dos años o cuando sea necesario.

La facultad para realizar revisiones o modificaciones será responsabilidad del Consejo de Administración o el Administrador General, a través del Departamento de Recursos Humanos, en cuanto a su forma completa (creación, modificación, ampliación, entre otras) de acuerdo con las necesidades de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente y por lo tanto de la UNAERC y en congruencia con las Leyes que le rigen.

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó

SANCION DE LA AUTORIDAD SUPERIOR

La persona que altere o modifique el contenido del presente Manual sin autorización alguna del Consejo de Administración, será sancionada por las autoridades correspondientes de la UNAERC.

VIGENCIA Y COMUNICACIÓN

El presente Manual entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación. Siendo Necesario dar a conocer que el mismo queda sujeto a cambios derivados de las necesidades que se presenten en la UNAERC y modificaciones administrativas, con el propósito de cumplir con los objetivos de este y por consiguiente de la UNAERC.

Asesora	Administración General	Consejo de Administración
Elaboró	Revisó	Autorizó