

MANUAL DE INDUCCIÓN

Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico
-UNAERC-



UNAERC
¡Unidos para brindar una vida mejor!

2020

INTRODUCCIÓN

El presente manual se crea para ser utilizado por el Departamento de Recursos Humanos con el objeto de facilitar la adaptación social y física del lugar donde trabajará la nueva persona.

El Manual de Inducción hace referencia a la ubicación organizacional y del área de trabajo dentro de la UNIDAD, las funciones del puesto y el entrenamiento; incluyendo aspectos relacionados con horarios, ubicación física, medidas de prevención y seguridad, manejo de recursos, así como la información específica sobre los canales adecuados de comunicación para establecer relaciones laborales e interpersonales con otros colaboradores.

El Manual de inducción es elaborado con el fin que el personal de nuevo ingreso conozca cual es el giro y atención de los servicios que brindan, así como el nivel jerárquico en el que estará ubicado.

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

JUSTIFICACIÓN

Brindar lineamientos para el personal que se incorpora a la UNIDAD, dando a conocer específicamente la estructura organizacional, reglamentos existentes e información relevante para el desempeño de sus funciones, con ello lograr la fácil adaptación a su nuevo puesto

El Manual de Inducción tiene la finalidad de proporcionar y garantizar un conocimiento amplio de la institución y sus funciones, e igualmente preparar al personal de nuevo ingreso para el mejor desempeño de su trabajo, lo cual dependerá en gran medida de la información que se le brinde y que a través de las mismas pueda ejecutar sus funciones de manera eficiente y así contribuir con el mejoramiento de los servicios que brindan.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Para el personal de nuevo ingreso, el cual dará a conocer sobre el funcionamiento de la Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico -UNAERC-, su estructura organizacional y el tipo de servicios que brinda a la población con insuficiencia renal crónica.

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

OBJETIVOS

General

- Proporcionar los elementos necesarios para la inducción al puesto, con la finalidad de orientar al nuevo colaborador, para lograr que éste conozca a detalle su área de trabajo, las funciones del puesto y se integre en menor tiempo a su entorno laboral.

Específicos

- Brindar información general y específica que permita al colaborador de nuevo ingreso, conocer sus funciones en beneficio de la atención a pacientes.
- Socializar con los colaboradores las funciones inherentes al puesto de trabajo, con ello fortalecer su sentido de pertenencia en su área de trabajo, así como la seguridad para desempeñar sus funciones con eficacia y eficiencia.
- Fortalecer la actitud positiva de los colaboradores, para crear un clima laboral agradable.
- Minimizar tiempo de adaptación e integración en el ámbito laboral.
- Mejorar los procesos de comunicación.
- Reducir errores administrativos o técnicos en las áreas de trabajo, que generalmente se cometen por desconocimiento de las funciones.
- Despejar dudas, aclarar situaciones y dar respuesta a cualquier inquietud, formulada por el personal de nuevo ingreso o cualquier otro empleado que así lo requiera.

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

PROCESO DE INDUCCIÓN

Es importante que la inducción se realice el primer día de labores del nuevo colaborador o de acuerdo a la programación establecida por el Departamento de Recursos Humanos, para garantizar un ambiente y adaptación agradable desde el inicio.

Una etapa complementaria a la lectura de este documento, es la inducción personalizada al puesto de trabajo que estará a cargo del Jefe Inmediato Superior o el colaborador que este designe. Esta fase es importante para facilitar la adaptación del nuevo colaborador con los compañeros de trabajo, el departamento asignado y con la UNAERC.

Descripción de la Unidad

| | |
|---|--|
| Nombre de la entidad: | Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico -UNAERC- |
| Nombre Comercial: | UNAERC |
| Naturaleza: | Salud |
| Número de Identificación Tributaria (NIT): | 851853-K |
| Objeto de la UNIDAD: | Atención de pacientes con insuficiencia renal crónica |
| Dirección comercial: | 9 Avenida 3-40, Zona 1, sujeta a cambios |
| Lugar: | Guatemala, Ciudad Capital |
| Correo Electrónico: | info@unaerc.gob.gt |
| Página Web: | www.unaerc.gob.gt |
| Facebook: | Unaerc Guatemala |
| Teléfono: | 2218-6300 |
| Sede: | Anexo del Servicio de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA-; Sede Regional de Escuintla; Sede Regional El Progreso, Jutiapa y las otras sedes que en el futuro se aperturen. |

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

¿QUIÉNES SOMOS?

La Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico (UNAERC), brinda tratamiento gratuito sustitutivo de la función renal a pacientes con Insuficiencia Renal Crónica en Guatemala, a través de sus diferentes programas: Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria; Diálisis Peritoneal Intermitente; Hemodiálisis; Nefrología Pediátrica; Trasplante Renal y otros programas de terapia, conexos con la insuficiencia renal Crónica, procurando mejorar la calidad de vida de los pacientes. Así como, la elaboración de programas preventivos e informativos y de desarrollo de tareas asistenciales, acorde con los objetivos.

Antecedentes

La Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico, cuya denominación se abrevia por sus siglas UNAERC, fue creada en el año 1997, con el objeto de atender a pacientes de escasos recursos que padezcan enfermedad renal crónica, brindando a la población a nivel nacional, servicios especializados de alta calidad acorde a la moderna tecnología médico-quirúrgica en el campo de la Nefrología de forma gratuita.

Fue reestructurada mediante los Acuerdos Gubernativos 108-2013, de fecha 28 de febrero de 2013, creando un Consejo de Administración como Autoridad Superior, el cual está integrado por dos miembros representantes titulares y sus respectivos suplentes del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; Un miembro titular y Un suplente designados por la Asociación Guatemalteca de Nefrología (AGN), Un miembro titular y Un suplente designados por la Junta Directiva del Colegio de Médicos y Cirujanos de Guatemala.

Las Normas Internas sobre la estructura y organización de la UNIDAD, están contenidas en el Acuerdo Ministerial No. 481-2013 de fecha 17 de mayo del 2013 y sus reformas.

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

MISION

Somos una institución benéfica dirigida a toda la población guatemalteca, trabajamos específicamente en personas que padecen insuficiencia renal; facilitamos servicios integrados de calidad, con colaboradores especializados en Nefrología, a través de terapias de reemplazo de la función renal: Pre-Diálisis, Diálisis Peritoneal, Hemodiálisis, Trasplante Renal y otros programas que contribuyan a mejorar su calidad de vida. Así mismo, desarrollar programas informativos de Salud Renal.

VISION

Ser la Institución de atención en salud con una imagen de prestigio, confiabilidad y aporte a la sociedad guatemalteca que padece Insuficiencia Renal Crónica, con calidad humana, profesionalismo y proyección social; participar activamente en la prevención de la enfermedad renal crónica

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

OBJETIVOS DE LA UNAERC

General

Proporcionar a los pacientes atención personalizada e integral, tomando en cuenta su condición física, mental, entorno familiar y realidad social; a través de terapias sustitutivas de la función renal.

Específicos

1. Garantizar los estándares más altos de calidad en los servicios proporcionados por nuestro equipo multidisciplinario.
2. Descentralizar los servicios de la UNAERC, a Nivel Nacional.
3. Proporcionar de manera oportuna y segura a nuestros pacientes, los insumos necesarios para los programas de Pre-Diálisis, Diálisis Peritoneal y Hemodiálisis.
4. Identificar oportunamente la problemática psicosocial y económica que puede incidir negativamente en la salud del paciente.
5. Disminuir la incidencia de la enfermedad renal crónica en Guatemala, a través de programas de promoción en salud renal, en coordinación con instituciones afines.
6. Impulsar y desarrollar programas de investigación científica, social y económica de la enfermedad renal crónica.

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

VALORES INSTITUCIONALES

Los valores de la UNAERC, fortalecen la Misión y se manifiestan en el desempeño de todos sus integrantes.

1. **Unidad:** Compartir una sola misión, funcionar en armonía y fortalecerse mutuamente en beneficio de los pacientes y de la UNAERC.
2. **Pasión:** Esmerarse en el servicio, cuidado y la atención de los pacientes. Sentir entusiasmo por el trabajo, apego por la gente y empeñarse en obtener los mejores resultados en todas las actividades.
3. **Excelencia:** Desarrollar sus funciones bajo la suma de actuaciones sobresalientes en la UNAERC para conseguir los resultados esperados, fomentar el progreso y la mejora continua.
4. **Servicio:** Estar siempre en la mejor disposición para dar respuesta al cuidado y atención de los pacientes y a la sociedad, con actitud de entrega y colaboración.
5. **Respeto:** Reconocer la dignidad de cada colaborador de la UNAERC y de los pacientes en su calidad de seres humanos, tomando en cuenta sus derechos y responsabilidades. Actuar consecuentemente con empatía y tolerancia frente a los demás.

Asesora

Elaboró

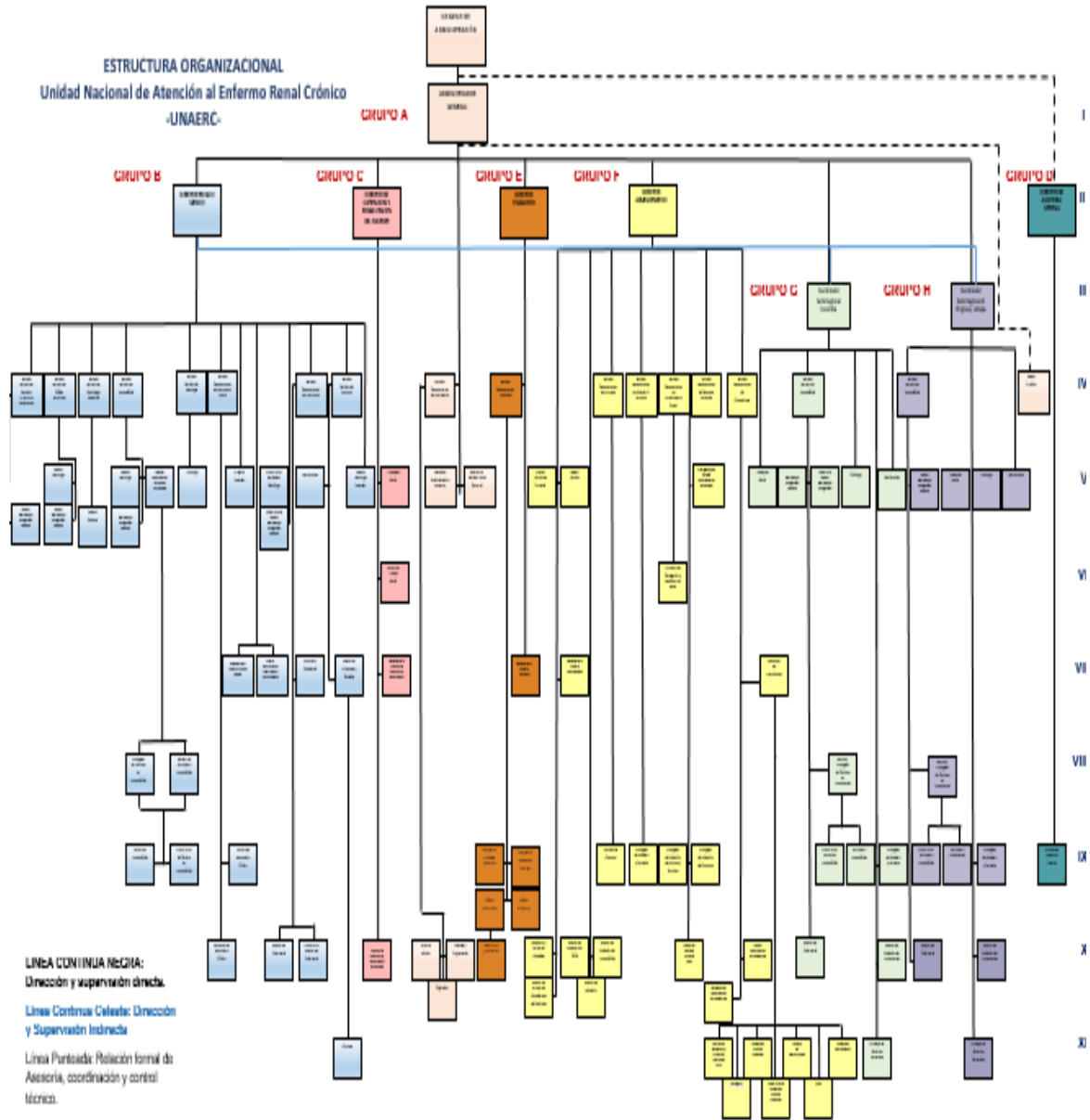
Administración General

Revisó

Consejo de Administración

Autorizó

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



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

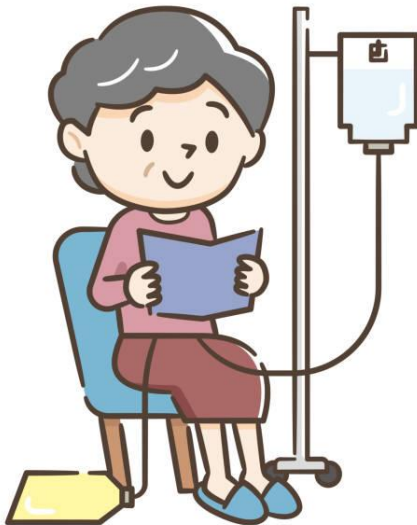
¿QUÉ HACEMOS?

La UNAERC ofrece gratuitamente los servicios de atención médica específicamente tratamientos sustitutos de la función renal a los pacientes con insuficiencia renal crónica, atención médica, psicológica y nutricional. Los servicios se describen a continuación:

Servicio de Atención Primaria al Paciente

Proporciona atención primaria a pacientes renales en donde, por medio de los resultados clínicos, determina la atención idónea según la condición que presente el paciente. La finalidad es la detección temprana de la enfermedad renal, para retardar en lo posible la necesidad de una terapia sustitutiva.

Servicio de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria (DPCA)



La Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria, es un tratamiento sustitutivo renal, el paciente no requiere de máquinas complicadas o de un acceso vascular como lo es una Fístula Arteriovenosa, ya que la sangre es purificada en el interior del cuerpo y no tiene en ningún momento que abandonar el sistema vascular. La Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria es altamente desarrollada, concebida especialmente para el paciente, que le permite realizar el tratamiento él mismo desde su casa y continuar con sus actividades diarias otorgándole un máximo de libertad y una mejor calidad de vida.

Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

Sistema de visita y entrega de insumos para diálisis peritoneal a domicilio

El paciente que se encuentra en el Programa de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA-, asiste una vez cada dos meses a consulta externa de la UNAERC, enviándole los insumos a domicilio para su tratamiento.

Servicio de Hemodiálisis

Es una alternativa de tratamiento sustitutivo de la función renal, es un procedimiento de diálisis que requiere de un acceso vascular a través de una fístula arteriovenosa permanente o temporal, o un catéter de doble volumen por lo que el paciente debe asistir a la UNAERC para que se lleve a cabo el tratamiento de Hemodiálisis. En el procedimiento se hace circular el volumen sanguíneo del paciente a través de una máquina de hemodiálisis y mediante una membrana semipermeable que pone en contacto la sangre con una solución dializante, lo que permite que en el organismo se intercambien sustancias de su interior y viceversa.



Servicio de Nefrología Pediátrica

La UNAERC cuenta con el servicio de Nefrología Pediátrica encaminado a atención especializada y tratamiento de la enfermedad renal crónica en pacientes pediátricos. Brinda el control y seguimiento a los tratamientos de diálisis peritoneal ambulatoria continua o intermitente y hemodiálisis, atención especializada de acuerdo a sus necesidades, contribuyendo a mejorar la calidad de vida y prolongar la esperanza de vida. También los pacientes y padres de familia reciben apoyo psicológico a través de la Clínica de Psicología.

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

Servicio de Psicología

Es el servicio que brinda atención y terapia psicológica adecuada a las necesidades de los pacientes con insuficiencia renal crónica de tal forma que se contribuya a mejorar su calidad de vida y bienestar emocional. Su principal objetivo es generar cambios en cuanto al estilo de vida del paciente y de su familia, apoyándolos en el proceso de aceptación y asimilación de la enfermedad renal crónica y motivándolos a experimentar una vida de calidad y propósito dentro y fuera de su entorno.

Servicio de Nutrición

Es el servicio de apoyo en el cual se brinda atención y terapia nutricional adecuadas a las necesidades de los pacientes con insuficiencia renal crónica. Su objetivo es educar al paciente y su familia en cuanto a la alimentación adecuada que el paciente debe ingerir para alcanzar un óptimo estado nutricional y se contribuya a mejorar su calidad de vida.

La UNAERC cuenta con el programa de alimentación para algunos pacientes que atienden en los servicios de la Dirección Técnica Médica en cada turno.

El área de cocina es la encargada de preparar dietas nutricionalmente adecuadas, además gestiona la compra y administra los insumos que requiere su área de acción.

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

¿CÓMO NOS INTEGRAMOS?

La UNAERC cuenta con un equipo multidisciplinario en el área médica, así como una administración debidamente organizada. Las áreas de trabajo se interrelacionan y esfuerzan por mantener un ambiente agradable de trabajo y el cumplimiento de los objetivos y se encuentra organizada de la forma siguiente:

Consejo de Administración

Es la autoridad máxima de la UNAERC, a quien le corresponde de forma exclusiva la definición de políticas de carácter general y específico, además de la ejecución de su presupuesto en el eficaz y eficiente funcionamiento; está integrado de la siguiente forma:

| INSTITUCIÓN | INTEGRANTES |
|---|--|
| Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social | 2 Miembros titulares 2 Miembros suplentes. |
| Asociación Guatemalteca de Nefrología | 1 Miembro titular 1 Miembro suplente |
| Colegio de Médicos y Cirujanos de Guatemala | 1 Miembro titular 1 Miembro suplente |
| Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico -UNAERC- | 1 Miembro Titular (Administrador General quien ejerce la función de Secretario) |

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

Administración General, Asesorías, Direcciones y Departamentos

| CARGO O PUESTO | FUNCIÓN |
|---|--|
| ADMINISTRACIÓN GENERAL | Ejecuta los lineamientos y políticas emanadas del Consejo de Administración, garantiza el eficaz cumplimiento de las actividades de cada uno de los puestos en la UNAERC. |
| Asesoría Jurídica | Protege los intereses de la UNAERC, apoyando y asesorando jurídicamente al Consejo de Administración, la Administración General, las Direcciones y Departamentos. |
| Departamento de Informática | Vela por el funcionamiento eficaz y eficiente de los sistemas de tecnología de la información e informática de la UNIDAD. |
| DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA | Responsable de apoyar al Consejo de Administración y a la Administración General en el cumplimiento de sus funciones relacionadas con el fortalecimiento del sistema de control interno. |
| DIRECCIÓN TÉCNICA MÉDICA | Planifica, organiza, dirige y supervisa todas las actividades, especialmente en el ámbito de atención directa al paciente con la finalidad de prestar un eficiente y eficaz servicio al paciente renal. |
| Servicio de Atención Primaria al Paciente | Proporciona atención médica a pacientes de primer ingreso y explica en forma sencilla la enfermedad renal y las terapias sustitutivas y por medio de los resultados clínicos determina el tratamiento a continuar. |

Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

Manual de Inducción

| | |
|--|--|
| Servicio de Diálisis Peritoneal | Planifica, organiza, dirige y evalúa todas las actividades en relación a la atención de los pacientes que requieren el tratamiento de diálisis peritoneal. |
| Servicio de Hemodiálisis | Planifica, organiza, dirige y evalúa todas las actividades relacionadas con el servicio a los pacientes que requieren el tratamiento de hemodiálisis. |
| Servicio de Nefrología Pediátrica | Planifica, organiza, dirige y evalúa todas las actividades relacionadas con la atención a los pacientes de pediatría que reciben tratamiento de diálisis peritoneal y hemodiálisis. |
| Servicio de Psicología | Evalúa, planifica, ejecuta y da seguimiento a las sesiones y tratamientos psicológicos para los pacientes de UNIDAD. |
| Servicio de Nutrición | Proporciona a los pacientes de la UNIDAD la dieta básica alimenticia que deben consumir, para coadyuvar paralelamente con su tratamiento clínico. |
| Departamento de Técnicos en Hemodiálisis | Coordina, orienta y supervisa las actividades de los técnicos en hemodiálisis, así como de su cuidado y atención directa del paciente. |
| Departamento de Laboratorio Clínico | Vela por la adecuada planificación y organización del laboratorio clínico de la UNAERC. |
| Departamento de Enfermería | Programa, planifica y coordina las funciones directas con atención de los pacientes de los diferentes servicios. |
| DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y | Garantiza al enfermo renal crónico, una orientación, educación, atención y servicio de la más alta calidad de todos los Departamentos de la UNIDAD, atendiendo y respondiendo a sus necesidades. |

Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

| | |
|------------------------------------|--|
| REHABILITACIÓN DEL PACIENTE | Busca apoyo de donaciones en beneficio de los pacientes y atiende las quejas que sean presentadas por pacientes o familiares. |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | Vela que las operaciones presupuestarias y contables se manejen dentro de los principios de eficiencia, eficacia, oportunidad, transparencia y objetividad, así como asesorar en el área financiera al Consejo de Administración y al Administrador General. |
| Departamento Financiero | Coordina, realiza responsablemente y supervisa las operaciones contables, presupuestarias y financieras del Departamento. |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | Planifica, organiza, coordina, dirige y controla todas las actividades administrativas con la finalidad de brindar un óptimo servicio. |
| Departamento de Compras | Realiza las compras para la UNAERC, con las mejores ventajas en precio y calidad, así como servicios administrativos entre otros; necesarios para el adecuado funcionamiento. |
| Departamento de Almacén y Farmacia | Administra, custodia y controla los inventarios de medicamentos, material y equipo médico quirúrgico, papelería y útiles de oficina, para el óptimo funcionamiento de todas las unidades administrativas y técnicas-médicas de la UNAERC. |
| Departamento de Operaciones | Coordina y supervisa el adecuado funcionamiento de las instalaciones, equipo, maquinaria, mobiliario y limpieza de las instalaciones y áreas en las que se brindan los tratamientos. |
| Departamento de Recursos Humanos | Responsable de la adecuada selección y contratación del personal, velando por los intereses de la UNAERC y el cumplimiento de las leyes laborales. |

Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

| | |
|---|---|
| <p>Departamento de Comunicación Social</p> | <p>Elabora y diseña campañas de publicidad para informar a la población con relación a la enfermedad renal crónica con el objetivo de prevenirla. Encargado de las relaciones públicas de la UNAERC, atención de medios de comunicación y de programas de prevención.</p> |
| <p>Coordinador Sede Regional Escuintla</p> | <p>Planifica, organiza, coordina, dirige y controla todas las actividades administrativas con la finalidad de cumplir con los objetivos de la Sede Regional de Escuintla.</p> |
| <p>Coordinador Sede Regional El Progreso, Jutiapa.</p> | <p>Planifica, organiza, coordina, dirige y controla todas las actividades administrativas con la finalidad de cumplir con los objetivos de la Sede Regional El Progreso, Jutiapa.</p> |

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

DERECHOS Y OBLIGACIONES

Derechos y obligaciones generales

El Departamento de Recursos Humanos es el responsable de indicar al personal de nuevo ingreso sobre sus derechos y obligaciones o puede consultarlo con su jefe inmediato quien cuenta con una versión electrónica, así como indicar en donde se encuentra ubicado de forma física el Reglamento Interior de Trabajo de la UNAERC.

Derechos y obligaciones específicas del puesto

El Departamento de Recursos Humanos entregará una copia del Contrato Individual de Trabajo donde se encuentran consignadas las actividades inherentes al puesto, además el Jefe Inmediato establecerá las necesarias para el cumplimiento de los objetivos del área, en virtud que algunas cuentan con sus propias normativas, protocolos y manuales para su adecuado funcionamiento.

Asesora
Elaboró

Administración General
Revisó

Consejo de Administración
Autorizó

APROBACIÓN

El Consejo de Administración aprobó el Presente Manual en Sesión Ordinaria según Acta No. 14/2020 consignada en el Libro de Actas Movibles No. L2 47,866 folios del 2,138 al 2,140 de fecha 04 de junio 2020.

VIGENCIA

El presente Manual entrará en vigencia a partir de la fecha del Acta de aprobación del Consejo de Administración y la misma será de dos (2) años. El Manual queda sujeto a cambios por necesidades de la UNAERC.

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