

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela de Odontología



Trabajo de grado para optar por el título de:

Doctor en Odontología

Manual de procesos y procedimientos administrativos de las jornadas pre-quirúrgica y quirúrgica de labio y paladar hendido de la Fundación niños que ríen en República Dominicana, periodo agosto-diciembre 2016.

Sustentantes

Br. Arianny Castillo Rodríguez 11-1155

Br. Jeanna Claribel Marrero Rivas 11-1401

Asesor temático

Dr. Rogelio Cordero

Asesora metodológica

Dra. Sonya Streese

Santo Domingo, República Dominicana

Año 2017

Manual de procesos y procedimientos administrativos de las jornadas pre-quirúrgica y quirúrgica de labio y paladar hendido de la Fundación niños que ríen en República Dominicana, periodo agosto-diciembre 2016.

Dedicatoria

A Dios, por la bendición de abrirme los caminos correctos para lograr mis metas.

A mis padres Fernando y Alida, porque sé cuán grande fue el sacrificio que hicieron para poder regalarme mi educación. Nunca estaré suficientemente agradecida.

A mis hermanos Wander y Alifer, porque nunca dejaron de apostar ni creer en mí.

A mi tía Rosa Tejada, su apoyo fue invaluable para mí, gracias por su amor inmensurable.

A Jeanna, porque Dios no me pudo enviar mejor compañera, amiga, colega y hermana.

Arianny

A Dios, por darme las fuerzas para continuar en los momentos difíciles.

A mis padres Juan Carlos y Jeanette, por enseñarme con su ejemplo que las metas son alcanzables.

A mis hermanos Jean Carlos y Carla, por lo que representan para mí y por ser parte importante de una hermosa familia unida.

A Jesús, por tu apoyo incondicional en todo momento y por siempre decirme "si se puede".

A Arianny, por tu paciencia y gentileza. A Dios las gracias por regalarme una gran amiga en este largo camino.

Jeanna

Agradecimientos

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

La Universidad Nacional Pedro Henríquez, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Odontología-Departamento de Investigación Científica por proporcionarnos los conocimientos y el apoyo necesario para poder realizar exitosamente nuestro trabajo de investigación.

Al Dr. Rogelio Cordero, Cirujano Maxilofacial, director de la Escuela de Odontología y vicepresidente de la Fundación Niños Que Ríen, por depositar en nosotras su confianza para la realización de este proyecto. Gracias por brindarnos la oportunidad de ser parte de una hermosa causa y poder aportar un poco con esta labor social a nuestro país.

A la Fundación Niños Que Ríen y sus colaboradores, por facilitarnos la información para la realización de este trabajo de grado, esperando que el mismo sea de su completo agrado.

A nuestros compañeros Manuel, Leo y Carolina por siempre estar dispuestos a ayudarnos en cualquier circunstancia.

Resumen

Este trabajo de grado tuvo como objetivo diseñar un manual de procesos y procedimientos administrativos de las jornadas pre-quirúrgica y quirúrgica de Labio y/o Paladar Hendido de la Fundación Niños Que Ríen mediante un estudio descriptivo observacional y de corte transversal basado en la realización de entrevistas a profundidad a 10 individuos que estuvieron relacionados con la logística de las jornadas de labio paladar hendido en un periodo comprendido del año 2011-2017. Como resultado se obtuvo un mapa de procesos y procedimiento con dos macro procesos principales (Jornada pre-quirúrgica y jornada quirúrgica). Cada uno de estos macro procesos contiene 6 procesos de apoyo para su ejecución. La jornada pre-quirúrgica cuenta con 11 fichas de procedimientos y la jornada quirúrgica con 14 fichas de procedimientos. Este manual cuenta con un total de 2 fichas de procesos y 25 fichas de procedimientos cada una con un diagrama de flujo para lograr una mejor interpretación.

Índice

Introducción	11
CAPITULO 1. EL PROBLEMA DE ESTUDIO.....	13
1.1. Antecedentes del estudio	13
1.1.1. Antecedentes Internacionales	13
1.1.2. Antecedentes Nacionales	17
1.1.3. Antecedentes Locales	18
1.2. Planteamiento del problema.....	19
1.3. Justificación	22
1.4. Objetivos.....	23
1.4.1. Objetivo general.....	23
1.4.2. Objetivos específicos	23
CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Administración sanitaria.....	24
2.2. Procesos	25
2.2.1. Tipos de procesos.....	26
2.3. Procedimientos.....	26
2.4. Manual de procedimiento	26
2.4.1. Tipos de Manuales.....	27
2.4.2. Contenido de los manuales de procedimientos.....	27
2.5. Estructura organizacional	29
2.5.1. Diseño de una estructura organizacional	30
2.6. Diagramas de flujos	30
2.6.1. Concepto e importancia	30
2.6.2. Elaboración	31

2.6.3. Simbología	31
2.6.4. Razones de uso.....	32
2.7. Descripción institucional de la Fundación niños que ríen	33
2.7.1. Reseña histórica	33
2.7.2. Objetivos de la Fundación niños que ríen.....	34
2.7.3. Funcionamiento logístico actual de la Fundación niños que ríen	34
CAPITULO 3. MARCO METODOLÓGICO.....	36
3.1. Tipo de estudio.....	36
3.2. Localización y tiempo.....	36
3.3. Criterios de selección.....	36
3.3.1. Criterios de inclusión.....	36
3.3.2 Criterios de exclusión	36
3.4. Técnicas y procedimientos para la recolección y presentación de la información.....	37
CAPITULO 4. RESULTADOS Y ANALISIS DE DATOS.....	39
4.1. Resultados del estudio	39
4.1.1. Proceso jornada pre-quirúrgica	40
4.1.1.3. Gráfica de distribución de áreas de la jornada Pre-quirúrgica.....	43
4.1.1.2. Descripción detallada de la jornada.	43
4.1.1.4. Secuencia de trabajo	46
4.1.2 Procedimientos de la jornada pre quirúrgica	48
4.1.2.1. Recurso humano: Reunión general	48
4.1.2.2. Recurso humano: Selección de voluntariado no médico UNPHU	49
4.1.2.3. Recurso humano: Reunión de voluntariado no médico UNPHU	52
4.1.2.4. Recurso humano: confirmación de voluntariado médico	55

4.1.2.5. Insumos: papelería	55
4.1.2.6. Insumos: Solicitud de materiales e instrumentos.....	60
4.1.2.7. Infraestructura: Solicitud de espacio físico.....	62
4.1.2.8. Transporte, Hospedaje y Dieta: Solicitud de transporte	64
4.1.2.9. Transporte, Hospedaje y Dieta: Coordinación dieta.....	67
4.1.2.10. Atención al paciente: Inscripción jornada prequirúrgica.....	69
4.1.3. Proceso jornada quirúrgica	71
4.1.3.1. Gráfica de distribución de áreas de la jornada quirúrgica	73
4.1.3.2. Descripción detallada de la jornada.....	74
4.1.3.3. Secuencia de trabajo	78
4.1.4. Procedimientos de la Jornada Quirúrgica.....	80
4.1.4.1. Insumos: Organización de casos clínicos	80
4.1.4.2. Insumos: Organización de historias clínicas.....	83
4.1.4.3. Recurso Humano: Coordinación jornada quirúrgica	85
4.1.4.4. Recurso Humano: Notificación de casos clínicos.....	85
4.1.4.5. Recurso Humano: Solicitud de itinerario de vuelo.....	87
4.1.4.6. Recurso Humano: Confirmación de enfermeras.....	89
4.1.4.7. Recurso Humano: Reunión con estudiantes UNPHU.....	91
4.1.4.8. Atención al paciente: Confirmación de asistencia.....	93
4.1.4.9. Transporte, Dieta y Hospedaje: Solicitud de transporte	95
4.1.4.10. Transporte, Dieta y Hospedaje: Cotización y reservación para hospedaje y cena	97
4.1.4.11. Transporte, Dieta y Hospedaje: Coordinación dieta.....	100
4.1.4.12. Insumos: Papelería	102
4.1.4.13. Insumos: Materiales e instrumentos	104

4.1.5. Estructura organizacional	106
5.2. Conclusiones	107
Referencias bibliográficas.....	108
ANEXOS	114
Anexo 1. Aprobación del instrumento de recolección de datos	114
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	115
Anexo 3. Ficha de procedimientos	120
Anexo 4. Gráfico del procedimiento o Diagrama de flujo	121
Anexo 5. Historia clínica (DO-PRH-01).	122
Anexo 6. Confirmación de voluntario no medico a participación Jornada LPH (FO-PRH-01).	130
Anexo 7. Formulario de solicitud de fotocopia (FO-PI-01).	131
Anexo 8. Listado de pacientes a operar (FO-PAP-02).	132
Anexo 9. Aviso de jornada.	133
Anexo 10. Formulario de inscripción estudiantes (FO-PAP-01).....	134
Anexo 11. Borrador mensaje a estudiantes seleccionados (FO-PRH-02).	135
Anexo 12. Brochure cuidados pre y post quirúrgicos para cirugía de labio y/o paladar hendido.....	136
Anexo 13. Brochure de alimentación	137
Anexo 14. Inventario de materiales Jornada pre quirúrgica (FO-PI-02).	139
Anexo 15. Inventario Jornada Quirúrgica (FO-PI-03).....	140
Anexo 16. Borrador de documento para solicitud de transporte.	142
Anexo 17. Certificado de participación en Jornada de Labio y/o Paladar hendido.....	143

Introducción

El sector sanitario es el conjunto de actores y actividades que están relacionados con la medicina, la ciencia médica y las ciencias de la salud, lo que lo hace uno de los sectores más complejos y dinámicos de la sociedad.¹ Según Lamata, esta área emplea cuantiosos recursos económicos, consumiendo el ocho por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) mundial, los cuales son empleados a nivel público y/o privado. Debido a la importancia de este sector, se ha desarrollado de manera urgente la administración y gestión sanitaria; área que está relacionada con la planificación, organización, dirección y control de las empresas públicas y privadas del sector salud, medio ambiente, recursos naturales, saneamiento básico urbano y rural, innovación tecnológica, mediante la optimización de recursos financieros, tecnológicos y humanos.²

Todas las instituciones, sean burocráticas o no, necesitan cumplir con el efectivo desarrollo de un sistema de calidad que suele ser supervisado o llevado a cabo por un profesional en el área de administración sanitaria. Pocas empresas se toman el tiempo de dejar plasmado por escrito sus procedimientos, actividades, políticas y objetivos; cabe destacar que las pocas empresas que si lo tienen les hace falta actualización, todo esto porque este tipo de trabajo involucra un gran esfuerzo. Sin embargo, con la implementación de las normas ISO 9000:9001, la cual describe los conceptos y principios fundamentales de la gestión de la calidad que son universalmente aplicables a las organizaciones, son muchas las empresas que han concientizado y han decidido cumplir con estas normas y desarrollar instrumentos como, los manuales de procedimientos para documentar sus actividades.³

La Fundación niños que ríen es una fundación sin fines de lucro dedicada hace más de 20 años al tratamiento multidisciplinario e integral de pacientes con patologías congénitas, en especial labio y paladar hendido. Con el paso del tiempo ha devuelto sonrisas a cientos de niños de forma ininterrumpida, sin embargo, su administración se ha llevado a cabo de forma empírica e improvisada. Cabe destacar que cuenta con el apoyo de entidades sociales importantes como la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña y otros colaboradores, por esta razón se han visto en la necesidad de formalizar y establecer mejoras en su

logística para proceder con las jornadas de atención clínica, facilitando así la inducción y entrenamiento de nuevos colaboradores, optimización de los recursos y agilización del trabajo sin perder los estándares de calidad. Esta institución necesita asegurar la satisfacción de los pacientes, sus familiares y todos los colaboradores voluntarios que están comprometidos con esta causa mediante la organización completa de los procesos realizados por la misma.

El siguiente trabajo de grado está desarrollado por 4 capítulos contemplados de la siguiente manera; Capítulo 1 contiene el problema del estudio que detalla los antecedentes del estudio (internacionales, nacionales y locales), el planteamiento del problema, justificación, objetivos (general y específicos); el Capítulo 2 comprende el marco teórico que desarrolla conceptos básicos de administración sanitaria, procesos, tipos de procesos, procedimientos, manual de procedimientos, tipos de manuales, contenido de los manuales de procedimiento, estructura organizacional, diseño de una estructura organizacional, diagrama de flujo, concepto e importancia de los diagramas de flujo, elaboración de diagramas de flujo, simbología de los diagramas de flujo y razones de uso, así como, la descripción institucional de la Fundación niños que ríen, reseña histórica, objetivos y funcionamiento logístico actual de la misma; el Capítulo 3 contiene el marco metodológico del estudio donde detalla el tipo de estudio, localización y tiempo, criterios de selección (inclusión y exclusión) y las técnicas y procedimientos para la recolección y presentación de la información; y por último, el Capítulo 4 que desarrolla de manera puntual los resultados y las conclusiones.

CAPITULO 1. EL PROBLEMA DE ESTUDIO

1.1. Antecedentes del estudio

1.1.1. Antecedentes Internacionales

En el año 2003, el Comité Técnico Distrital Intersectorial de Laboratorios de Bogotá (CTDLab)⁴, en Bogotá Colombia, presentó su ‘‘Manual De Procedimientos’’. El objetivo de este manual fue aplicar el enfoque de gestión por procesos, para optimizar el desempeño en la ejecución de los diferentes procedimientos. Este manual desarrolla los procesos, procedimientos, las actividades, sus interrelaciones con otros procedimientos, las unidades responsables de su ejecución, los puntos de control, así como las evidencias generadas con la ejecución de las actividades y está alineado bajo lo establecido por el Reglamento Operativo del CTDLab y el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá.

En el año 2005, Hernández y Burgos⁵, en el municipio de Sabana de Torres, Colombia, presentaron un estudio investigativo bajo el título ‘‘Manual de procesos y procedimientos administrativos y asistenciales del hospital integrado Sabana de Torres’’. El objetivo del trabajo de grado fue documentar los procesos y procedimientos administrativos que se realizan en el hospital de Sabana de Torres. Las sustentantes iniciaron con un estudio exploratorio del hospital y para hacer el manual necesitaron aplicar las entrevistas y la observación como instrumentos para la recolección de información, específicamente haciendo censo a ocho empleados del área administrativa. También utilizaron el método histórico para llevar a cabo el método deductivo con relación a la solución de problemas presentes y futuros que se presentan en el hospital. Con el resultado de la recopilación de información se pudo crear el manual de procesos y procedimientos administrativos y asistenciales del Hospital Integrado Sabana de Torres.

En el año 2006, Azócar⁶ en Maturín, Venezuela, presentó un trabajo de grado titulado ‘‘Diseño de un manual de normas y procedimientos contables para la fundación ‘‘Luz del Mundo’’. Maturín, Estado Monagas’’ el cual tuvo como objetivo diseñar un manual de

normas y procedimientos contables para la Fundación “Luz del Mundo”. Se realizó una investigación de campo documental para luego proceder a realizar entrevistas con base en un cuestionario como instrumento de recolección de información. También hicieron uso de del método de la observación, que brindó una clara visión de la situación objeto de estudio; la inducción, porque se partió de la búsqueda de información extraída de aquellas situaciones observadas para analizarlas y llevarlas al plano teórico general; y por último el método analítico, que engloba a partir de pequeños puntos efectos o sub-problemas, el análisis general del problema. Con el resultado de la recolección de datos, se creó el manual.

En septiembre 2007, El Hospital Del Sur (Pitauí)⁷, Colombia, elaboró un manual de procesos y procedimientos en el cual tuvo como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura del autocontrol y del mismo sistema de control interno. Para la implementación del manual se hicieron sesiones de retroalimentación y revisión de los procesos y procedimientos de acuerdo a la normativa aplicable al SIGC. Como resultado plasmaron manuales prácticos que sirvieron como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los trabajadores de la ESE, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del autocontrol.

En marzo 2007, La Comisión Estatal para el Acceso a la Información Pública (CEAIP)⁸, México, creó un manual de procedimientos administrativos con el objetivo de establecer procedimientos de trabajo que faciliten las tareas específicas, y que permita disminuir y optimizar los tiempos de ejecución en el desarrollo de las actividades que realizan los involucrados que intervienen en cada una de las partes del proceso administrativo. En la elaboración de este, se identificaron las principales actividades administrativas para actuar con mayor certeza en la ejecución y supervisión de los trabajos de naturaleza administrativa. El manual está desarrollado con la filosofía institucional, estructura orgánica, organigrama, objetivos y funciones, cuadros de procesos y procedimientos y diagramas de flujo. El conjunto de estos aspectos forman el manual de procesos administrativos de la empresa.

En el año 2009, Flores⁹ en el Distrito Federal, México, desarrollaron un trabajo de postgrado llamado Manual de Procedimientos Técnicos y Guías de Manejo Odontológico. El objetivo de esta tesis fue, diseñar e implementar un manual de procedimiento que les facilitará el trabajo en la recopilación, procesamiento e integración de la información dentro de la empresa donde se realizó la recopilación de los datos, para así ser más eficaces y competitivos. Para lograr este objetivo utilizaron un método formal hipotético-deductivo que permitió entender la manera empírica con la que funcionaba la empresa. También se usó una metodología cualitativa debido a que la investigación en todo su desarrollo se realizó dentro del Instituto. La tipología de investigación utilizada fue: Explorativa, con base en la observación de la problemática existente en el departamento de planeación; Descriptiva, que logró identificar las propiedades de cada procedimiento; Analítica, donde se analizó cada uno de los procedimientos del proceso de planeación conociendo su interrelación y, por último, Propositiva, donde se propuso el diseño del manual.

En el año 2009, Corporación Grupo Enlace Social (CORPOGES)¹⁰, en Barranquilla, Colombia creó su "Manual de Procesos y Procedimientos" cuyo objetivo fue elaborar un manual de procesos administrativos para el mejoramiento de la gestión institucional y administrativa de la corporación. La metodología utilizada fue especialmente descriptiva teniendo la investigación una duración inicial de 4 meses. La investigación se desarrolló siguiendo los siguientes pasos metodológicos: revisión documental de la corporación, entrevistas con los funcionarios de la corporación, realización del mapa de procesos de la corporación, elaboración de los procedimientos por procesos, compilación de la información de procesos y procedimientos levantados y, por último, la realización, presentación y aprobación del documento final.

En el año 2013, Red de Salud del Oriente¹¹, en Colombia, dieron a conocer un manual administrativo bajo el título "Manual de Procedimientos Técnicos y Guías de Manejo Odontológico". Realizaron una actualización de su manual de procesos teniendo como objetivo crear un documento de consulta y adherencia para el servicio de odontología de tal forma que se dé la menor variabilidad posible en los procedimientos propios y de control para hacer de la atención odontológica de la empresa, una práctica segura. La metodología

utilizada fue de observación y deducción recopilando los procesos y procedimientos de las primeras causas de consultas más comunes de esta institución, aportando información científica a dicho protocolo. Se recopilan 17 situaciones o alteraciones más comunes que el odontólogo general debe manejar de acuerdo con protocolos establecidos por la institución y las diez primeras causas de consulta, sin querer decir que éstas son las únicas patologías que deberá atender. Estas 17 situaciones fueron organizadas en los cuadros de procesos y procedimientos, así como en diagramas de flujo. El conjunto de estos cuadros conforman el manual.

En septiembre del 2013, Colman¹² en Maracaibo, Venezuela, presentó un estudio investigativo bajo el título "Manual de normas y procesos administrativos de la policlínica Maracaibo C.A." Se desarrolló esta investigación con el fin de plantear soluciones a los procesos administrativos que se desarrollan en la policlínica Maracaibo C.A. Este estudio se calificó como descriptivo y de campo. A su vez, el diseño de la investigación fue bajo el enfoque no experimental, transversal. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue entrevistas estructuradas realizadas a partir de una guía prediseñada. Dentro de las fases de esta investigación están: la descripción de los procedimientos actuales de los distintos departamentos que conforman el área administrativa, el análisis de los procedimientos objeto de estudio con el fin de detectar oportunidades de mejora, la propuesta de mejoras de los procedimientos administrativos y, por último, el diseño del manual de normas y procedimientos administrativos de la Policlínica Maracaibo C.A.

En el año 2014, El Ministerio de Salud¹³, en la capital de San Salvador, El Salvador, dieron a conocer un documento oficial bajo el título "Manual de Procesos en la Atención Hospitalaria". El objetivo de este manual fue proporcionar una descripción de la secuencia de actividades que deben realizarse para el cumplimiento de las funciones conferidas a cada institución hospitalaria de la red, enfocándose en los procesos hospitalarios claves, con el fin de la homogenización de procesos e identificación de oportunidades que mejoren los métodos de trabajo, a través de acciones lógicas y secuenciales, para la atención con calidad y eficiencia a las personas que solicitan la atención. Esta investigación está compuesta de los siguientes apartados: propósito, alcance y políticas de cada proceso, descripción de cada

proceso catalogado como esencial, flujograma o carta de proceso, documentos de referencia y registros y, por último, un control de cambios y actualizaciones del procedimiento. Para poder realizar el manual se necesitó determinar los procesos claves o esenciales mediante un cuadro analítico funcional para la identificación de los procesos, compuesto de funciones, órganos que intervienen, producto esperado y procesos.

En el 2014, Veeduría Distrital¹⁴, en Colombia, elaboró un Manual de procesos y procedimientos. El objetivo principal fue identificar y consolidar la documentación relativa a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento, control y evaluación que conforman el Modelo de Operación por Procesos de la Entidad, como son las caracterizaciones de procesos, los procedimientos y los demás documentos relacionados con el Sistema integrado de Gestión (SIG), facilitando la consulta y control del SIG. Está compuesto por la base legal del Sistema Integrado de Gestión, Misión, Visión, Política de Calidad y termina con la síntesis de los productos institucionales, y va dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la Veeduría Distrital.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

En República Dominicana, el departamento de sistema y de tecnología ¹⁵ en el año 2007 publicó su Manual de normas y procedimientos para prevención lavado de activos, este tuvo como objetivo definir las normas y procedimientos para prevención y control del lavado de activos en el Banco Central. Como metodología utilizaron entrevistas a profundidad, a fin de evitar que pueda ser utilizado para el ocultamiento de dinero proveniente de actividades delictivas en el desarrollo de sus operaciones. El manual está compuesto por introducción, organigrama estructural, normas generales y cuadro de procesos y procedimientos específicos.

En el año 2009, La Secretaria de Estado de Salud¹⁶ en Santo Domingo, República Dominicana, publicó el Manual de políticas y procedimientos. El objetivo de este fue recoger los procedimientos propuestos para la dirección de auditoría de la cámara de cuenta. La metodología utilizada fue la de elaborar una lista de procedimientos, partiendo

del manual de puestos de la institución y a partir de ella levantar los procesos requeridos de la situación actual.

En el año 2010, La Oficina de Acceso a la Información de la Tesorería Nacional (OAI)¹⁷, República Dominicana publicó su Manual de Procedimientos en el cual detallan como objetivo describir en forma ágil, clara y sencilla, los procedimientos que se llevan a cabo en la OAI, señalando las personas que intervienen en la realización de estos, así como los documentos o formatos que se utilizan y la distribución de los mismos. Para cumplir con esto, realizaron un levantamiento de información, análisis, validación y documentación y por último, hicieron jornadas de socialización. Como resultado obtuvieron un documento final con el Manual de procedimiento de la OAI y el organigrama de la institución.

En el año 2012, la Dirección General De Migración (DGM)¹⁸ en República Dominicana, publicó su manual de procedimientos el cual tuvo como objetivo principal incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona la Dirección General de Migración, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo. Para lograrlo aplicaron encuestas dirigidas a los encargados de departamentos, divisiones y secciones de la DGM. Como resultado obtuvieron el documento final que incluye organigramas, descripción de los procedimientos y diagramas de flujo.

1.1.3. Antecedentes Locales

No se encontraron.

1.2. Planteamiento del problema

Basado en la información descrita en el libro Manual de administración y gestión sanitaria de Fernando Lamata¹, el sector sanitario es uno de los más complejos y dinámicos de la sociedad, el cual supone en el ámbito económico el 8% del Producto Interno Bruto mundial, lo que hace reflexionar, que la manera de administrar y gestionar estos recursos debe hacerse de manera responsable, ya que esta constituyen herramientas idóneas para lograr la mayor eficiencia en el empleo de recursos humanos y materiales puestos al servicio de la asistencia sanitaria.

Conociendo la importancia de este sector, todas las instituciones de salud; públicas, privadas o de beneficencia, deberían contar con el apoyo de un profesional de la administración sanitaria y el instrumento ideal, que permita la correcta utilización de los recursos y contribuya al funcionamiento administrativo estable y organizado.

La Fundación niños que ríen es una fundación sin fines de lucro dedicada hace más de 20 años al tratamiento multidisciplinario e integral de pacientes con patologías congénitas, en especial labio y paladar hendido. Este último, es realizado 2 veces al año y a su vez está dividido en 2 jornadas: pre-quirúrgica y quirúrgica. Dentro de la jornada pre-quirúrgica se evalúan y se seleccionan los pacientes que reúnan los requisitos médicos para poder ser intervenidos en la segunda etapa. La jornada quirúrgica, como su nombre lo indica es el momento donde se realizan las cirugías de los pacientes previamente seleccionados. Estas jornadas de Labio Paladar Hendido (LPH) de la Fundación niños que ríen (FNR), en el ámbito administrativo, es punto focal para el presente trabajo de grado. Para llevar a cabo los objetivos de estas jornadas, se cuenta con varias instituciones que la respaldan. Por mencionar algunas, se encuentra; el Hospital Dr. Toribio Bencosme, quienes son los responsables de proporcionar el espacio físico para poder desarrollar las jornadas. La Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) también es colaboradora activa de esta institución pues, forma parte del consejo que organiza la logística de las jornadas, aportan gran parte de los recursos humanos médicos y no médicos que colaboran de manera desinteresada, y están siendo los responsables de desarrollar investigaciones científicas

junto con la Universidad Nacional de Colombia acerca de estas patologías, con el fin de buscar respuestas a la incidencia de éstas en la zona. Así como estas instituciones, otras están empezando a interesarse en colaborar, por lo que el grado de complejidad de la administración logística de estas jornadas ha incrementado considerablemente. Desde el año que se fundó la institución hasta estos tiempos, la administración ha sido la misma sin mejoras que permitan adaptarse a los cambios, lo que ha puesto en evidencia una problemática organizacional que estuvo presente desde el inicio dando paso a la confusión de responsabilidades, así como, la falta de optimización de recursos (tiempo, materiales, cooperadores).

En relación a lo antes expuesto, surgió la necesidad de crear un manual de procesos y procedimientos que permitiera el correcto funcionamiento de la institución y una buena gestión de organización que fuese de fácil entendimiento y que permitiera la actualización cronológica cada proceso y procedimiento que hacen posible las jornadas. Con este tipo de instrumento se pudo obtener un control eficaz de las actividades realizadas, facilitando la toma de correctivos en el momento de presentarse una falla sin cambiar todo el proceso, agilizar el trabajo, mejorando así, la calidad del servicio brindado.

De acuerdo a lo antes expuesto, surgieron las siguientes preguntas de sistematización:

¿Existe un manual de procesos y procedimientos administrativos de las jornadas pre-quirúrgicas y quirúrgicas de labio y paladar hendido de la FNR?

¿Se ha realizado un diagnóstico de las diferentes actividades o procedimientos administrativos de las jornadas pre-quirúrgica y quirúrgica de LPH de la FNR en base a la información que pudiera suministrar el voluntariado que participa de forma activa?

¿Qué infraestructura es necesaria para mejorar la operatividad de las jornadas?

¿Cuál es el recurso humano que se necesita para llevar a cabo ambas jornadas de acuerdo a las actividades a realizar?

¿Cómo se prepararía una logística de transporte, hospedaje y dieta de ambas jornadas oportuna y organizada?

¿Cuáles son los insumos necesarios para llevar a cabo ambas jornadas?

¿Cómo funciona el protocolo de atención al paciente y que logística necesita para el buen desarrollo del mismo?

¿Tiene la FNR un organigrama o esquema de funciones del personal que participa en las jornadas pre-quirúrgica y quirúrgica de LPH?

1.3. Justificación

Un manual de procedimiento es una guía orientadora para lograr resultados eficientes y eficaces de las actividades de una institución o empresa. La importancia de la elaboración de este tipo de instrumento para la institución, fue poder dar a conocer a todos los voluntarios involucrados, las responsabilidades y objetivos de la misma, obtener uniformidad en el desarrollo de las actividades, facilitar la inducción de nuevos colaboradores y permitir la optimización de los recursos.

Actualmente para Fundación niños que ríen, es importante asegurar la satisfacción de los pacientes y usuarios (internos y externos) que han decidido depositar su confianza en la visión y misión de la institución, mediante la organización administrativa y clínica de la misma. Es por ello que para mejorar el desempeño de las actividades que hacen posible las jornadas, fue de vital importancia la creación de un Manual de procesos y procedimientos.

Además, con el diseño de este manual se obtuvo en el ámbito organizacional, mayor control, mejor planeación y de forma administrativa se logró mayor equilibrio y armonía entre los procesos y/o protocolos que hacen posible las jornadas. A todo esto, logrando estos cambios positivos en la institución, de manera proporcional también impactó de la misma manera a los pacientes, quienes siempre serán beneficiados pues, la fundación existe por y para ellos.

Por último, este manual permitirá que las jornadas de labio y paladar hendido de la Fundación niños que ríen, sean una actividad que perdure y trascienda muchas generaciones sin la preocupación que se pierda su esencia y su organización, asegurando que la calidad sea un recurso que todos puedan disfrutar de la misma manera; resaltando el aporte de la UNPHU en cuanto al recurso humano (odontólogos y estudiantes de odontología) que con vocación, servicio y profesionalidad integraron el equipo de trabajo y de soporte para la culminación exitosa de las jornadas.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Diseñar un manual de procesos y procedimientos administrativos de las jornadas pre-quirúrgica y quirúrgica de LPH de la Fundación niños que ríen.

1.4.2. Objetivos específicos

1.4.2.1. Desarrollar un diagnóstico administrativo de las jornadas pre-quirúrgica y quirúrgica de LPH de la Fundación niños que ríen con base en la información que pueda proporcionar el voluntariado que participa de forma activa.

1.4.2.2. Establecer la infraestructura conveniente para la realización de las jornadas.

1.4.2.3. Identificar el recurso humano necesario para llevar a cabo ambas jornadas.

1.4.2.2. Establecer la logística de transporte, hospedaje y dieta de ambas jornadas.

1.4.2.4. Determinar los insumos necesarios para llevar a cabo ambas jornadas.

1.4.2.5. Definir el protocolo de atención al paciente en cada jornada.

1.4.2.6. Proponer el organigrama de la Fundación niños que ríen.

CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO

Un manual de procesos y procedimientos se define como el conjunto de toda aquella información escrita, que tiene como fin la sistematización del trabajo de manera racional, sencilla y ordenada, de forma que de su lectura se desprenda la comprensión de cómo se debe desarrollar cada trabajo.¹⁹

La siguiente revisión busca orientar, con conceptos básicos de administración sanitaria, procesos, tipos de procesos, procedimientos, manual de procedimientos, tipos de manuales, contenido de los manuales de procedimiento, estructura organizacional, diseño de una estructura organizacional, diagrama de flujo, concepto e importancia de los diagramas de flujo, elaboración de diagramas de flujo, simbología de los diagramas de flujo y razones de uso, así como, la descripción institucional de la Fundación niños que ríen, reseña histórica, objetivos y funcionamiento logístico actual de la misma que, ayudará al lector a tener una idea más clara del desarrollo de este trabajo de investigación.

2.1. Administración sanitaria

La administración sanitaria es el área de conocimiento y práctica que se encarga de las diferentes maneras de financiación, gestión, organización, evaluación y funcionamiento del sector sanitario, con el fin de mejorar la salud de las personas y de las poblaciones. ¹La administración sanitaria es también conocida como; administración en salud, gerencia en salud, gestión sanitaria, gestión clínica, administración de empresas de salud, administración de servicios de salud y gerencia de servicios de salud. La administración en salud, se describe como una ciencia social que se relaciona con la planificación, organización, dirección y control de empresas privadas o públicas que provean bienes y servicios de salud, sanitarios y ambientales.²⁰

2.2. Procesos

Según las Normas ISO 9000:2000, apartado 3.4.1 un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.²¹ Otros autores lo definen como una secuencia de actividades que van aumentando su valor hasta llegar a un producto o resultado mediante aportes determinados.²² Un concepto que es importante agregar es el de proceso administrativo, cuyo objetivo principal es un manejo correcto de los recursos que la sociedad o una organización tiene a su disposición para alcanzar sus propósitos con eficiencia, y eficacia, a lo cual se le suma elementos como; organización, dirección y control o el ciclo PDCA. Los procesos deben de cumplir con el ciclo P-D-C-A (Planificar, Hacer, Medir y Actuar). Este ciclo es muy conocido en el mundo de la calidad, y fue desarrollado a profundidad por Deming, por lo que es llamado como Ciclo o Rueda de Deming.²³

A continuación se detalla este ciclo en el cual se muestran las cuatro actividades dentro de un círculo con una flecha en medio que le hace sentido a la dirección del orden con las que se deben seguir estas actividades.

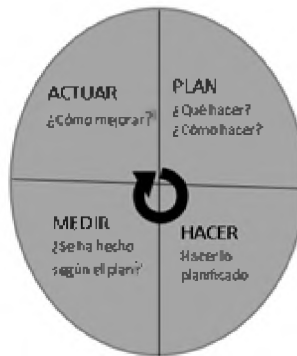


Figura 1. Ciclo o Rueda de Deming²³

2.2.1. Tipos de procesos

Hitt ²⁴ detalla los 4 tipos de procesos según el sistema de calidad:

-Procesos estratégicos: estos tipos de procesos no generan valor, más bien proporcionan guías, definen la misión, valor, objetivos, estrategias, etc., de la organización.

-Procesos operativos: estos son los propietarios del conocimiento de la organización, su principal característica es que el cliente es el principio y el final de ciclo.

-Procesos de apoyo: estos son los que proporcionan los recursos, materiales, equipo, etc., para los procesos operativos.

-Procesos de medida: son los que se encargan de la medición y el seguimiento de los procesos, productos y sistema de calidad.

2.3. Procedimientos

Un procedimiento es un acto, método o manera de proceder en algunos procesos, o en cierto curso de acción.²⁵ Los procedimientos son aquellos planes que están dispuestos de manera cronológica con eficacia para obtener los mejores resultados. Los procedimientos son como la división funcional de cada acto administrativo. Es una planificación que sigue una secuencia cronológica de las tareas específicas, que suelen denominarse como rutinas. Es el modo por el cual deben ejecutarse u organizarse las actividades.²⁶

2.4. Manual de procedimiento

Es un documento que expone de forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de una empresa. En ella se detallan normas que se consideran indispensables para el funcionamiento de la empresa. Este instrumento nos proporciona mayor eficacia en empresas en las que se realizan actividades cotidianas y repetitivas.²⁷ Un manual es un folleto, libro carpeta, etc., en el cual de una forma sencilla y fácil de manejar se encuentran elementos administrativos con un fin definido.²⁵

2.4.1. Tipos de Manuales

Robbins²⁸ afirma que los tipos de manuales son:

- a. Manual de objetivos y políticas: son los objetivos propios de la empresa agrupados y clasificados por departamentos.
- b. Manuales departamentales: recogen las políticas, reglas, etc., de cada departamento.
- c. Manuales del empleado, o de bienvenida: explica todo lo que debe conocer el empleado, sobre todo al ingresar a la empresa.
- d. Manuales de organización: estas suelen tener una síntesis de la descripción de los puestos, y de la organización y coordinación interdepartamental.

2.4.2. Contenido de los manuales de procedimientos

Según Scioli²⁹, los manuales de procedimientos que son elaborados normalmente presentan estos contenidos:

-Portada: en general deberá tener el logotipo representativo de la institución, en el ángulo superior izquierdo de la página, en la parte central superior deberá especificar el área de la cual depende la unidad que elabora el manual, en la parte central irá el título del documento y en la parte inferior la fecha de elaboración. La portada no deberá llevar ningún tipo de diseño.

-Índice: enuncia de manera ordenada todos los capítulos del manual con el número de página donde se puede encontrar la información.

-Cuadro de identificación: estará integrado por los siguientes elementos:

- a) Logotipo de la institución.
- b) Nombre del documento: generalmente “Manual de Procedimiento”.
- c) Nombre del área encargada de la elaboración del procedimiento.
- d) Nombre y número del procedimiento.

- e) Si la unidad tiene logotipo propio se deberá situar en esta columna.
- f) Código de secuencia literal y número asignado consecutivamente.
- g) Se escribirá “A” cuando sea un borrador y “0” cuando sea la primera autorización.
En lo adelante se escribirá la cantidad de veces que haya sido autorizada.
- h) Se anotará el número consecutivo de hojas utilizadas y el número total de esta.
- i) Recuadro de control de emisión: este estará ubicado al pie de las hojas del documento. Este lo componen los siguientes apartados:
 - Elaboró: persona que elaboró el documento.
 - Revisó: persona responsable del área.
 - Autorizó: persona que aprueba y autoriza el documento.

-Introducción.

-Objetivos.

-Alcance.

-Marco jurídico.

-Descripción del procedimiento.

-Diagrama de flujo.

-Documentos de referencia.

-Glosario y abreviaturas.

-Codificación.

-Actualizaciones.

-Anexos.

2.5. Estructura organizacional

La estructura organizacional se refiere a la capacidad que tiene una organización de dividir la labor, y asignar funciones y responsabilidades a individuos y grupos de la organización.³⁰ Por otro lado, Robbins dentro de su libro "Administración" define la estructura organizacional como la repartición formal de los trabajos dentro de una organización. También se puede definir como la suma de las distintas formas que tiene una organización de dividir las actividades y luego coordinarlas entre los trabajadores. Es la distribución formal de los empleos de una organización.

Según Recursos Humanos³¹ en su publicación "Estructuras organizativas" existen diversos tipos de estructuras organizacionales. Entre las más importantes se pueden encontrar:

- a. Estructura simple: esta estructura se da con un mínimo de personas dentro de la empresa. Suele darse en empresas pequeñas y recientemente creadas.
- b. Estructura burocrática: este tipo de estructura pertenece a una organización altamente formalizada, en el que el personal de trabajo esté perfectamente definido. Esta organización y reglamento da como desenlace una estructura.
- c. Estructura divisionaria: a diferencia de las anteriores estructuras esta no es una estructura completa sino parcial, principalmente se utiliza para diversificar productos. De esta manera, se establecen diferentes unidades de negocios para cada línea de producto.
- d. Adhocracia: en este tipo de estructura el empleado debe adaptarse a las necesidades del cliente. Es enormemente flexible, capaz de adaptarse continuamente a las condiciones del ambiente.

2.5.1. Diseño de una estructura organizacional

El diseño de una estructura organizacional es el proceso de cualificar la estrategia de la organización, para identificar la estructura organizacional apropiada.²⁴ Según Martínez y Milla³² los principios para el diseño de una estructura organizacional son los siguientes:

-Especialización del trabajo o división de la mano de obra: está basado en el que el individuo no realiza el trabajo en su totalidad, si no que se divide en una serie de etapas y cada individuo termina una de las etapas.

-Departmentalización: la departmentalización es el proceso que consiste en agrupar tareas o funciones en conjunto, especializados en la obtención de cierto tipo de actividades. Generalmente adopta el aspecto de gerencia, departamentos, secciones y áreas.

-Cadena de mando: es una línea continua de autoridad que se extiende desde la cima de la organización hasta el escalón más bajo y define quien reporta a quien.

2.6. Diagramas de flujos

El diagrama de flujo representa la esquematización gráfica de un algoritmo. La construcción correcta del mismo es muy importante ya que a partir de éste se escribe el programa en un lenguaje de programación determinado.³³

2.6.1. Concepto e importancia

Los diagramas de flujo pueden ser llamados también flujograma, fluxogramas u organigramas (que no deben ser confundidos con la estructura organizacional). Otro concepto conocido es que es un instrumento que apunta los pasos que son necesarios efectuar para llegar a la solución de una problemática.³⁴ En general, una secuencia grafica de los procesos en la que están detalladas los flujos y las secuencias de las actividades.

Este tipo de método se utiliza para describir gráficamente los procesos mediante líneas, símbolos y palabras, lo que permite conocer las actividades mediante los diferentes pasos.³⁵

2.6.2. Elaboración



Según Díaz²⁷ existen reglas específicas para la elaboración de los diagramas de flujo:

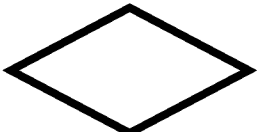

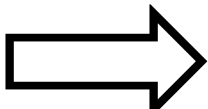
- Usar líneas rectas verticales y horizontales.
- No cruzar las líneas.
- Usar conectores si se cruzaran.
- Cada línea conduce a un símbolo.
- Toda línea tiene su principio y su fin.
- Se usa la dirección de arriba hacia abajo o de derecha a izquierda.
- Requiere leyendas claras, cortas y precisas.
- Se emplean todas las posibilidades.
- Deben representar una solución clara.
- Los códigos usados deben ser universales.
- Los de tipo general representan un proceso y los específicos las partes de ese proceso.
- En los específicos no es necesario incluir hasta el último detalle.

2.6.3. Simbología

Existen una amplia gama de símbolos para emplear, pero de todos ellos se destacan los cinco más comunes en la elaboración de diagramas

Cuadro 1. Simbología de los diagramas de flujo.³⁴

	Ovalo: actividad inicial y final.
	Paralelogramo: transferencia o lectura de datos.

	Rombo: actividades de decisión.
	Rectángulo: procesos redes (cálculos, transferencias, etc.).
	Flecha: dirección. Se usa uniendo casillas.

2.6.4. Razones de uso

Su uso radica en que es una herramienta efectiva en el análisis administrativo, ya que facilita la apreciación y valoración del seguimiento de flujo de trabajo a través de actividades.

Según Molina³⁶ su importancia radica en cuatro aspectos de uso:

- a. En la planeación de sistemas: la elaboración de un flujograma obliga a un previo ordenamiento de la información disponible, un análisis sistemático y detallado de los diferentes procesos.
- b. En la actualización de sistemas: la modificación de los procedimientos es fácilmente representables a través de variaciones incluidas en el flujograma, lo cual permite visualizar y analizar los nuevos procedimientos.
- c. Simplicidad de los sistemas: facilita el análisis del flujo de trabajo y del desempeño de las unidades involucradas.
- d. Ahorro de tiempo y costo: hace más accesible el análisis de los procedimientos de la organización, sin necesidad de reconstruir todo el sistema.

2.7. Descripción institucional de la Fundación niños que ríen

La Fundación niños que ríen fue fundada hace más de 20 años, y es reconocida por las leyes vigentes en el país, incorporada mediante el decreto No. 959-00 del 11 de octubre del 2000, y con su Registro Nacional de contribuyente No. 430-00069-8 y su registro en la Oficina Nacional de Planificación (CONASAFI NO.2480), se dedica a realizar jornadas quirúrgicas para la corrección de pacientes con Labio y/o Paladar Fisurados-Labio Leporino y Paladar Hendido. Está conformada por un grupo de profesionales de la salud que han aunado esfuerzos para la consecución de dicho objetivo. Su local se encuentra en la calle Duarte No. 69 (Frente al Hospital Dr. Toribio Bencosme) Moca, Provincia Espaillat.

La Fundación niños que ríen tiene acuerdos de cooperación con la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) a través de la Escuela de Odontología.

2.7.1. Reseña histórica

En el año 1993, la Fundación ‘‘Healing the Children’’ realizó un operativo para pacientes fisurados en la ciudad de La Vega, donde contaron con la participación del Dr. Julio Guzmán, de la Universidad de Puerto Rico, y que a partir de esa fecha ha sido colaborador constante de la Fundación niños que ríen. Durante el operativo surge la idea de organizar unas jornadas quirúrgicas donde participaran activamente los cirujanos dominicanos, y que contara con una base de datos uniforme y asequible. En el año 1995 fue la primera jornada quirúrgica y se operaron tres pacientes fisurados. La acogida entre los mocanos fue impresionante.

La Fundación niños que ríen, se ha convertido en la única institución del país que durante más de 20 años ha venido realizando estos operativos de manera ininterrumpida, beneficiando hasta la fecha cientos de niños de escasos recursos económicos de todas las regiones del país. Se realizan con la participación de Cirujanos Maxilo-Faciales de Santo Domingo, Puerto Rico, Venezuela y Odontólogos. El costo de esta cirugía a nivel privado ronda entre los RD\$150,000.00, lo que convierte este tipo de procedimiento en inalcanzable para los pacientes que en su mayoría provienen de familia de escasos niveles de ingresos.³⁷

2.7.2. Objetivos de la Fundación niños que ríen

- a. Realizar labor educativa en la población en general para la prevención y tratamiento de los pacientes con HLP.
- b. Organizar Jornadas quirúrgicas para el tratamiento multidisciplinario del paciente con HLP.
- c. Canalizar los esfuerzos de diferentes instituciones a favor de los pacientes que padecen esta patología.
- d. Lograr convertir la Fundación niños que ríen en el mayor centro de referencia para los pacientes con LPH del país.
- e. Realizar Jornadas odontológicas de prevención y curación en niños que requieran dichos servicios.
- f. La fundación realizará cualquier otra jornada quirúrgica y científica que considere conveniente para sus fines.

2.7.3. Funcionamiento logístico actual de la Fundación niños que ríen

La Fundación niños que ríen realiza dos jornadas anuales en el Hospital Dr. Toribio Bencosme, las fechas comunes para realizar dichas jornadas (que a su vez se dividen en pre-quirúrgica y quirúrgica) se escogen entre los meses abril y noviembre (meses que se realiza la etapa pre-quirúrgica), así como, mayo y diciembre (meses que se realiza la etapa quirúrgica). Estos meses han sido fijos desde los inicios de la FNR, pero están sujetos a variación si hubiese causas ajenas que no permitan el desarrollo de las jornadas durante sus fechas comunes. Luego de seleccionada la fecha oficial, se publica en las redes sociales.

Los pacientes se comunican directamente a la oficina de la fundación donde proporcionan información básica para ser inscritos en la lista de postulantes a la etapa pre-quirúrgica, que tiene hasta ahora un máximo de 50 cupos.

De forma empírica dos o más personas (normalmente doctores designados de la Escuela de Odontología de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña junto con la colaboración del Consejo Directivo de la fundación) son los encargados de coordinar la logística de ambas jornadas en cuanto al llenado de historias clínicas, espacio físico, selección de voluntarios y colaboradores, transporte, materiales, recursos, dietas y demás.

La etapa pre-quirúrgica es llevada a cabo en el consultorio No.11 del Hospital Toribio Bencosme por un equipo conformado por: Cirujano Maxilofacial, Médicos generales, Odontólogos y estudiantes de pregrado en Odontología de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU). Cada uno de los integrantes de este equipo tienen funciones específicas para lograr al final, la selección de los pacientes que serán intervenidos. A estos pacientes les son indicados en esta etapa analíticas, y materiales que tendrán que llevar en la Jornada quirúrgica. Es importante también, destacar que se realiza una charla a cargo de un doctor especialista en el área para orientar a los pacientes de los detalles de esta patología.

Después de esta etapa los coordinadores se organizan para la segunda etapa, revisando inventario, materiales y todos los recursos tanto de espacio físico como humanos que sean necesarios para llevarla a cabo.

En la etapa quirúrgica, los pacientes van siendo ingresados según el orden que se han organizado dependiendo el caso. Para esta etapa se cuenta con un equipo de Cirujanos Maxilofaciales, Anestesiólogos, Enfermeras, Médicos Generales, Pediatras, Otorrinos y estudiantes de Odontología de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU). Después de realizada la intervención los pacientes son dejados en observación por un corto tiempo en las instalaciones del Hospital Toribio Bencosme.

CAPITULO 3. MARCO METODOLÓGICO.

3.1. Tipo de estudio

Estudio descriptivo observacional y de corte transversal. Descriptivo observacional, porque no hubo una intervención directa por parte de las investigadoras ya que, el estudio se limitó a medir las variables que hacen posible las jornadas pre quirúrgica y quirúrgica de la FNR y se recolectaron los datos para describir cómo funciona la logística de la misma. De corte transversal porque el estudio se hizo en un momento o periodo específico y no existe continuidad de investigación en el eje del tiempo.

3.2. Localización y tiempo

Este estudio fue realizado en la Fundación niños que ríen, ubicada en Moca, provincia Espaillat, República Dominicana, de la información que fue proporcionada por la población que participó en la logística de la misma los últimos 5 años (2011-2016) ya que los datos que se podrían obtener antes de este periodo, no tienen relevancia en un manual donde se plasmaron los procesos y procedimientos que se realizan actualmente en la Fundación.

3.3. Criterios de selección

3.3.1. Criterios de inclusión

Se incluyeron a los fundadores, empleados y voluntarios que estuvieron directamente relacionados con la logística de la fundación comprendida desde el 2011 hasta el 2016 y todos aquellos que fueron referidos de manera puntual por estas personas.

3.3.2 Criterios de exclusión

Se excluyó aquella población que haya participado antes del 2011 y que ya no se encuentre al servicio de la fundación, aquellos que no estuvieron directamente relacionados con la logística y la organización de la institución y aquellos que no estuviesen íntimamente comprometidos con las Jornadas de LPH de la fundación.

3.4. Técnicas y procedimientos para la recolección y presentación de la información

- a. Se realizó una investigación previa para recolectar información primaria de fuentes externas como: páginas web, antecedentes y libros de administración de gestión.
- b. Luego, se llegó a Moca, provincia Espaillat en las fechas previstas de las jornadas prequirúrgica y quirúrgica de LPH donde, se utilizó un método de observación directa de los procesos y procedimientos que se realizaron en las jornadas.
- c. De la información obtenida de estas jornadas, se utilizó un método deductivo por el cual se pudo realizar un cuestionario personalizado para la población escogida según los criterios de exclusión e inclusión expuestos anteriormente. Este cuestionario también sirvió como una guía de pautas para una realización de entrevista abierta posteriormente.
- d. Se entregaron estos cuestionarios a un especialista en el área de auditoría y creación de manuales de procesos y procedimientos, así como, a un representante de la FNR quienes, dieron su aprobación a que dichas preguntas fueron revisadas y autorizadas para realizar la recolección de información mediante entrevistas abiertas.
- e. Se citó a cada uno de los integrantes de la población escogida, haciéndoles la salvedad de que, se les haría una entrevista abierta que consistiría en una serie de preguntas con relación al funcionamiento de la FNR y que, sus respuestas serían grabadas.
- f. El día de la entrevista, se le recalcó nuevamente al entrevistado que la finalidad de la entrevista era la creación de un manual de procesos y procedimiento de las jornadas prequirúrgica y quirúrgica de LPH de la FNR, también, se le explicó que la entrevista sería grabada con un dispositivo y que la información proporcionada quedaría bajo anonimato y confidencialidad.
- g. Luego de obtener la aprobación del entrevistado, se procedió a comenzar la entrevista siguiendo el cuestionario y la guía de pautas destinadas al entrevistado de ese día.

- h. Después de realizada todas las entrevistas, se hizo una desgrabación de forma textual de los audios obtenidos durante las mismas detallando, la fecha de la entrevista, el nombre del entrevistado y el entrevistador, y toda la información explícita del audio.
- i. Luego, se sintetizó la información de las entrevistas que ya han sido desgrabadas y se procedió a la realización de los cuadros de proceso en donde se detalló cada procedimiento y las actividades para lograrlo y con ello, se obtuvo la primera versión del manual de procesos y procedimientos administrativos de las jornadas pre-quirúrgica y quirúrgica de LPH de la FNR.
- j. Se presentaron los diseños de los procesos y procedimientos a los actores actuales de cada jornada, y se entró en un proceso de revisión de los mismos.
- k. Se hicieron las adecuaciones necesarias a cada procedimiento y proceso.
- l. Se presentó versiones finales para completar y crear el manual.
- m. Se presentó formalmente a los actores claves: representantes de la Fundación y UNPHU.

CAPITULO 4. RESULTADOS Y ANALISIS DE DATOS.

4.1. Resultados del estudio

Los resultados de este proyecto se muestran a continuación mediante una estructura detallada con los macro procesos encontrados, procedimientos de apoyo de los mismos y los procedimientos necesarios para cumplir cada proceso. Cada uno de estos con su diagrama de flujo correspondiente.

Los documentos generados para la ejecución de los procesos antes mencionados cumplen con los siguientes requisitos de codificación:

Tienen asignado un código único, el cual está estructurado de la siguiente manera:

XX XXX XX

A B C

A. Tipo de documento: Los primeros dos dígitos de la clave identifican al tipo de documento en cuestión pudiendo ser:

- MA -----Manual de la calidad
- PO-----Políticas
- FP-----Ficha de Proceso
- PR-----Procedimiento
- IT-----Instrucción de trabajo
- FO-----Formato
- DO-----Documento
- EX-----Documentos Externos


B. Identificador de procesos: Establece el responsable de la operación y administración del documento, para el cual se hace uso de dos o tres siglas representativas de las mismas, teniendo en cuenta lo descrito en el cuadro siguiente:

PROCESO	CÓDIGO
Proceso Quirúrgico	PQ
Proceso Pre-quirúrgico	PPQ
Proceso de Recurso Humano	PRH
Proceso de Insumos	PI
Proceso de Infraestructura	PIN
Proceso de Transporte, dieta y hospedaje	PTDH
Proceso de Atención al paciente	PAP

C. Correlativo numérico de dos dígitos.

4.1.1. Proceso jornada pre-quirúrgica

Para la interpretación oportuna de la interacción entre los procesos y procedimientos administrativos que se llevan a cabo durante el proceso de preparación de la jornada pre-quirúrgica de la Fundación Niños Que Ríen se estableció la siguiente ficha de proceso:

	FUNDACIÓN NIÑOS QUE RÍEN FICHA DE PROCESO JORNADA PRE-QUIRÚRGICA	Código:	FP-PPQ-01
		Fecha:	31/5/2017
		Versión:	1
		Total de páginas:	2
1. Nombre del proceso:			
Jornada Pre-quirúrgica			
1. Propósito:			
Asegurar la gestión efectiva de las actividades administrativas de la jornada pre-quirúrgica.			
3. Alcance:			
Este proceso es aplicable para el personal de la UNPHU y la Fundación Niños Que Ríen			
4. Entradas y Salidas:			
Entrada :	Inicio de jornada (Publicación de comunicado para hacer llamado a inscripción al voluntariado), programa de jornada pre-quirúrgica.		
Salida :	Recursos gestionados (Voluntariado, materiales, instrumentos, espacio físico, transporte y almuerzos) e inscripción de pacientes.		
5. Producto / Servicio:			
Recursos gestionados y pacientes inscritos.			

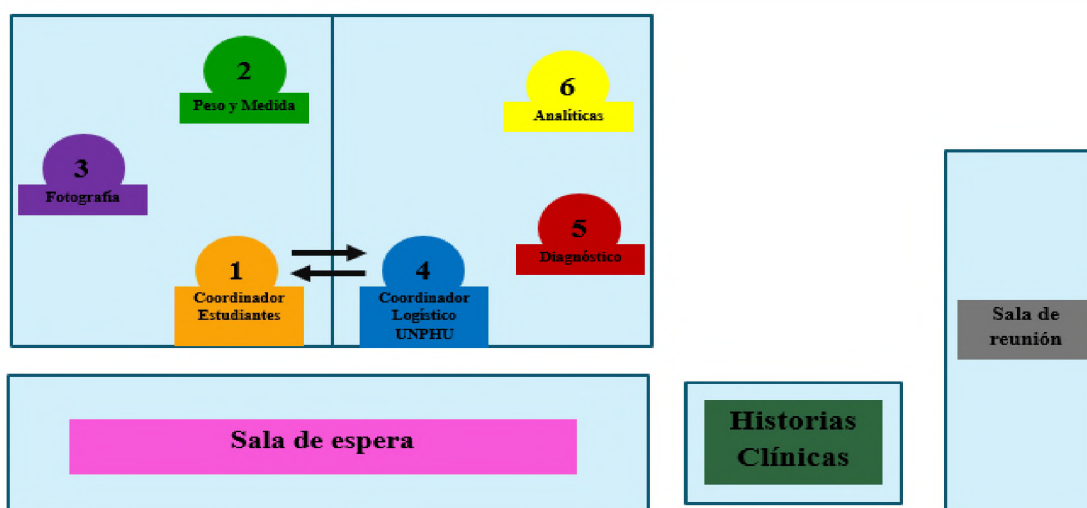
6. Receptor:				
Fundación y Pacientes				
7. Descripción del proceso:				
Actividad	Cargo Responsable	Descripción	Documento / Formulario o Registro que genera	Receptor
1	Coordinador logístico UNPHU/ Coordinador logístico FNR	Reunión General	N/A	Fundación
2	Coordinador logístico UNPHU	Coordinación de la selección de estudiantes UNPHU.	N/A	Fundación
3	Coordinador logístico UNPHU	Reunión de estudiantes para desarrollo de temas concernientes a la jornada.	DO-PRH-01 DO-PPQ-01 FO-PRH-01	Fundación
4	Coordinador logístico UNPHU	Aviso a voluntarios médicos.	N/A	Fundación
5	Coordinador logístico UNPHU	Gestión de papelería y de los materiales e instrumentos para la realización de la jornada.	FO-PI-01	Fundación
6	Secretaria FNR	Solicitud de espacio físico para jornada pre quirúrgica y quirúrgica	Carta solicitud infraestructura Hospital	Fundación
7	Coordinador logístico UNPHU/ Coordinador logístico FNR	Coordinación de transporte y dieta del voluntariado durante realización jornada pre-quirúrgica.	FO-PTDH-01	Fundación

8	Secretaria FNR)	Inscripción para la Jornada y logística de atención al paciente.	FO-PAP-01 Ver anexo 9	Fundación
8. Equipo / Software:				
Laptop, teléfono móvil y fijo.				
9. Procesos relacionados:				
Recurso Humano, Insumos, Infraestructura, Transporte, dieta y hospedaje, Atención al paciente.				
10. Controles:				
Procedimientos y formatos				
11. Referencias:				
N/A				
12. Esquema:				
<p>Recursos: Personal de la UNPHU y de la Fundación Laptop, teléfono móvil y fijo.</p> <p>Entrada: Inicio de jornada (Publicación de comunicado para hacer llamado a inscripción al voluntariado), programa de jornada pre-</p> <p>Actividades del proceso</p> <p>Salida: Recursos gestionados (Voluntariado, materiales, instrumentos, espacio físico, transporte y almuerzos) e</p> <p>Controles: Procedimientos Formatos</p>				

Figura 2. Esquema del proceso pre quirúrgico.

El despliegue documentado en la ficha de proceso se muestra las interacciones entre ellos. De igual forma, este manual contempla de forma gráfica y explícita la distribución de las áreas en la jornada Pre-quirúrgica, tomando en consideración los recursos y funciones requeridas para el desarrollo efectivo de la jornada.

4.1.1.3. Gráfica de distribución de áreas de la jornada Pre-quirúrgica



4.1.1.2. Descripción detallada de la jornada.

ÁREAS	CANTIDAD DE RECURSO HUMANO	TIPO DE VOLUNTARIADO	MATERIALES	FUNCIONES
1. Coordinador Estudiantes	1 (uno)	No médico	Lapicero azul, tableta, historias impresas, listado de pacientes.	<ul style="list-style-type: none"> -Buscar listado de los pacientes por primera vez en la Fundación. -Informar a los pacientes del orden en que serán llamados y explicación del proceso. -Asignación de paciente a los estudiantes para llenado de Historia Clínica. -Entregar las fichas ya completas al Coordinador Logístico UNPHU. -Recibir listado y fichas de pacientes de segunda

				vez por parte del Coordinador Logístico UNPHU.
2. Peso y medida	2 (dos)	Médico o No médico	Lapicero azul, tableta, historia clínica, báscula y cinta métrica.	<p>Voluntario 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recibir Historia Clínica y llamar al paciente. - Anotar los datos de medida y peso. -Pasar Historia Clínica a "Fotografía" <p>Voluntario 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pesar y medir el paciente
3. Fotografía	2 (dos)	No médico	Lapicero azul, tableta, historia clínica, pizarra, marcador, cartulina blanca, cinta adhesiva, cámara fotográfica.	<p>Voluntario 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recibir la Historia Clínica del paciente. -Anotar el código de fotografía en la Historia Clínica y en la pizarra. -Entregar la Historia Clínica a Coordinador Estudiantes <p>Voluntario 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recibe al paciente -Toma fotografías Intra y extra orales
4. Coordinador Logístico UNPHU	1 (uno)	Médico	Lapicero azul, tableta, historias impresas, listado de pacientes.	<ul style="list-style-type: none"> -Buscar listado de pacientes de segunda vez en la Fundación. -Buscar fichas de pacientes de segunda vez. --Notificar al paciente con ficha ya completa para pasar a "Diagnóstico" -Responsable de

				recolectar todas las fichas de los pacientes de primera vez y segunda vez de ese día.
5. Diagnóstico	2 (dos)	Médico y No médico	Lapicero azul, tableta, Historia Clínica, baja lengua, guantes, mascarilla, toallas desinfectantes.	Médico: -Evaluación clínica -Informar resultado de evaluación clínica a Voluntario 1. -Charla Informativa Voluntario no médico: -Inscripción en lista oficial del paciente seleccionado para Jornada Quirúrgica. -Asistir al Doctor.
6. Analíticas	1 (uno)	Médico	Lapicero azul, tableta, recetario, sello de la fundación, grapa y grapadora.	-Indicar analíticas correspondientes
Historia Clínica	5 (cinco)	No médico	Lapicero azul, lápiz, borrador, tableta, historia clínica.	-Llenar Historias Clínicas con la información ofrecida por el paciente y familiares.
Sala de espera	-	-	-	-
Sala de reunión	Todos	Médico	Brochures informativos para pacientes.	-Informar a los pacientes sobre patología, cuidados pre y post-quirúrgico.

4.1.1.4. Secuencia de trabajo

No.	Descripción de actividad	Área responsable
1	Canalización de los pacientes según orden de listado oficial	Canalización y medicamentos
2	Búsqueda de la historia clínica del paciente	Voluntario no médico/Quirófano
3	Búsqueda del paciente ya canalizado en sala de espera	Voluntario no médico/Quirófano
4	Asepsia, antisepsia y colocación de medidas de protección	Quirófano
5	Aplicación de sedación al paciente	Anestesiólogo/Quirófano
6	Fotografías antes, durante y después de la intervención	Fotografía
7	Intervención quirúrgica	Quirófano
8	Completar etapa quirúrgica de la Historia Clínica	Quirófano
9	Reanimación del paciente	Anestesiólogo/quirófano
10	Traslado de paciente a sala de recuperación	Voluntario no médico/ quirófano
11	Entrega de recetario y medicamentos a familiares	Canalización y medicamentos
12	Desinfección de campo quirúrgico	Enfermeras/esterilización
13	Seguimiento control al paciente para el alta 24hrs después	Cirujano/quirófano

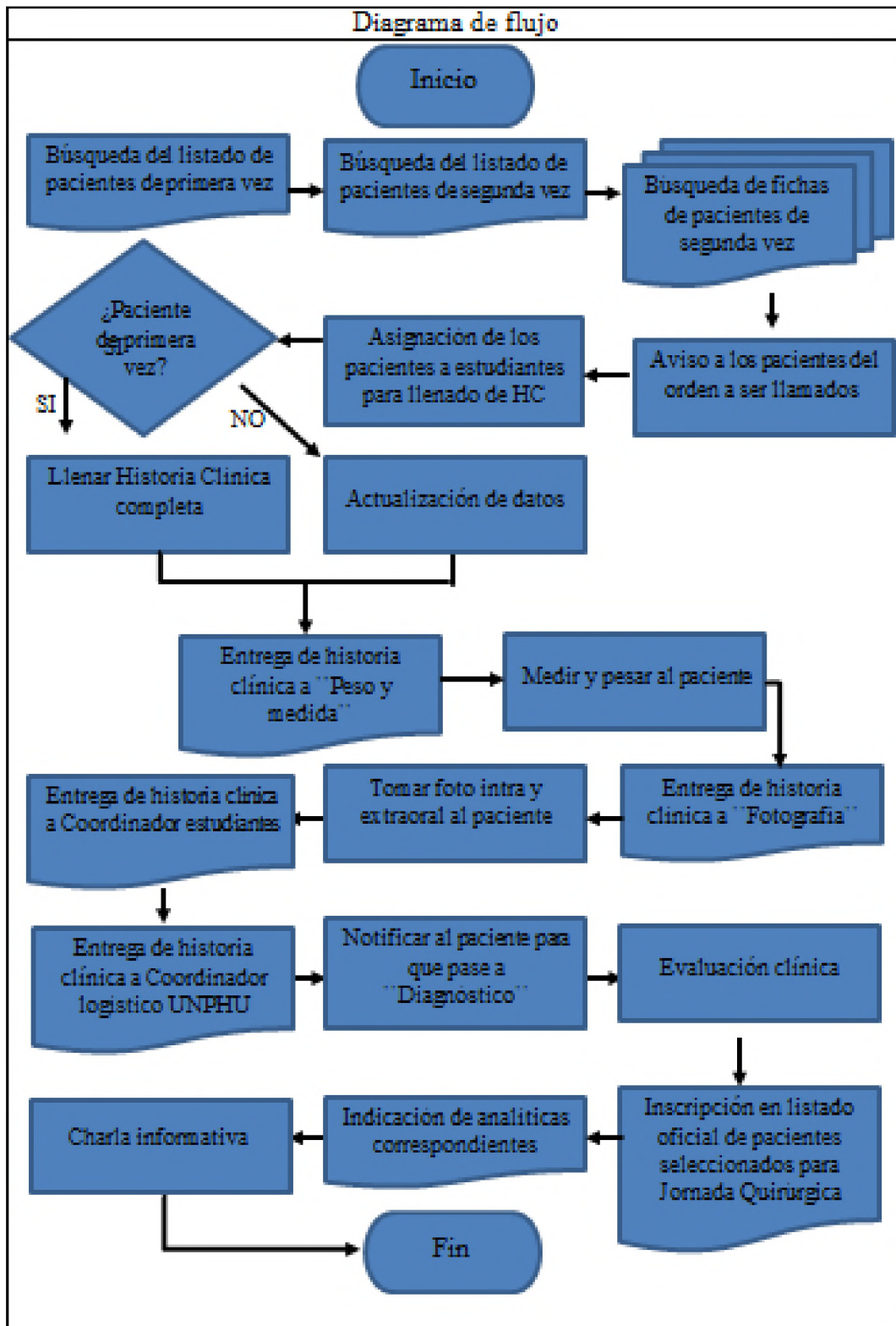



Figura 3. Flujograma sobre secuencia de trabajo de la jornada pre quirúrgica.


4.1.2 Procedimientos de la jornada pre quirúrgica

A continuación, se definen los procedimientos que establecen las pautas a seguir por cada uno de los procesos que interactúan en la jornada pre-quirúrgica, con la finalidad de la ejecución efectiva de las actividades correspondientes

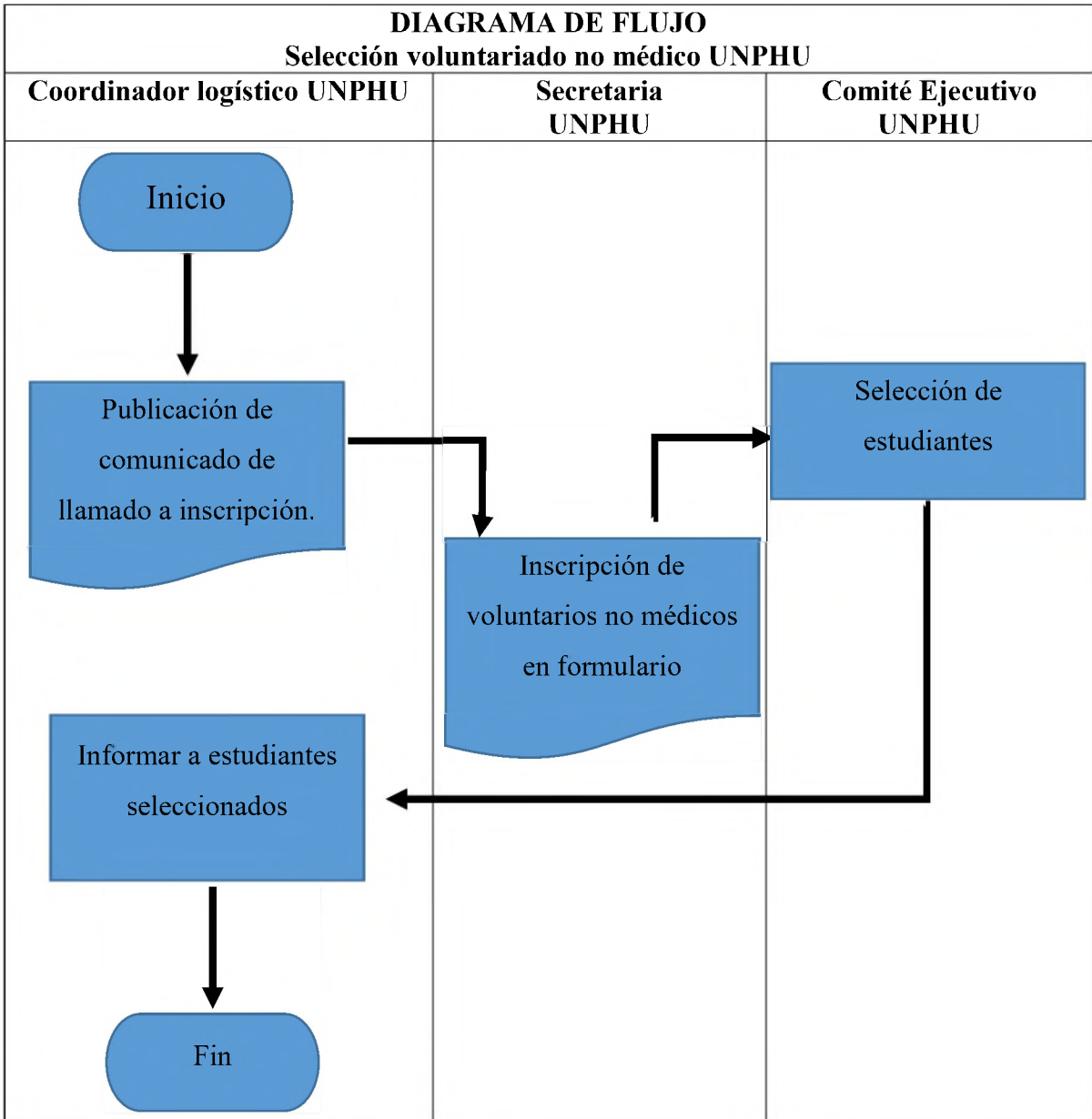
4.1.2.1. Recurso humano: Reunión general

	PROCESO: Recurso Humano		
	PROCEDIMIENTO: Reunión general del comité ejecutivo		
	CÓDIGO: PR-PRH-01	NO. DE PÁGINA: 02	FECHA: 31/5/2017
PROPÓSITO: Coordinar con los miembros del comité ejecutivo todos los aspectos importantes sobre los preparativos de lugar para la realización de las jornadas pre-quirúrgica y quirúrgica de LPH de la FNR.			
Temas a tratar			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Selección de fechas probables para jornada pre-quirúrgica y quirúrgica 2. Cantidad de voluntarios médicos necesarios: <ul style="list-style-type: none"> • Anestesiólogos _____ • Cirujanos maxilofaciales _____ • Enfermeras _____ • Médicos internistas _____ • Cirujanos bucales _____ • Odontopediatras _____ • Residentes _____ 3. Cantidad de voluntarios no médicos: <ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes UNPHU _____ 4. Hospedaje 5. Dieta 6. Transporte 7. Insumos 8. Puntos a mejorar 			
DIAGRAMA DE FLUJO			
N/A			


4.1.2.2. Recurso humano: Selección de voluntariado no médico UNPHU

	PROCESO: Recurso Humano			
	PROCEDIMIENTO: Selección voluntariado no médico UNPHU			
	CÓDIGO: PR-PRH-02	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Realizar la selección del voluntariado no médico UNPHU interesados en participar en la jornada pre quirúrgica y quirúrgica correspondiente al periodo en curso.				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Publicación de comunicado para hacer llamado a inscripción	Coordinador logístico UNPHU	Se publica en los murales de la Clínica Dr. René Puig Benz un cartel con la información de lugar y donde pueden inscribirse	Aviso jornada estudiantes
2	Inscripción de voluntarios no médicos UNPHU	Secretaria UNPHU	Los estudiantes se inscriben en el formulario	FO-PAP-01
3	Selección de estudiantes	Comité Ejecutivo UNPHU	Se selecciona un total de 10 estudiantes de los cuales: 2 (dos) repiten por segunda vez el voluntariado. 2 (dos) son seleccionados por el comité ejecutivo UNPHU por intereses específicos ejemplo, porque desarrollan algún tema de investigación con base en la Fundación. 6(seis) se seleccionan al azar, utilizando un generador de números aleatorios tipo tómbola	

			física. La cantidad total de números que se digitará en el generador será la cantidad total de estudiantes inscritos en el formulario por lo que, cada número representa un estudiante	
4	Informar a estudiantes seleccionados.	Coordinador logístico UNPHU	Se les informa vía correo institucional que han sido seleccionados y la fecha que serán convocados para la primera reunión.	Borrador mensaje a estudiantes seleccionados

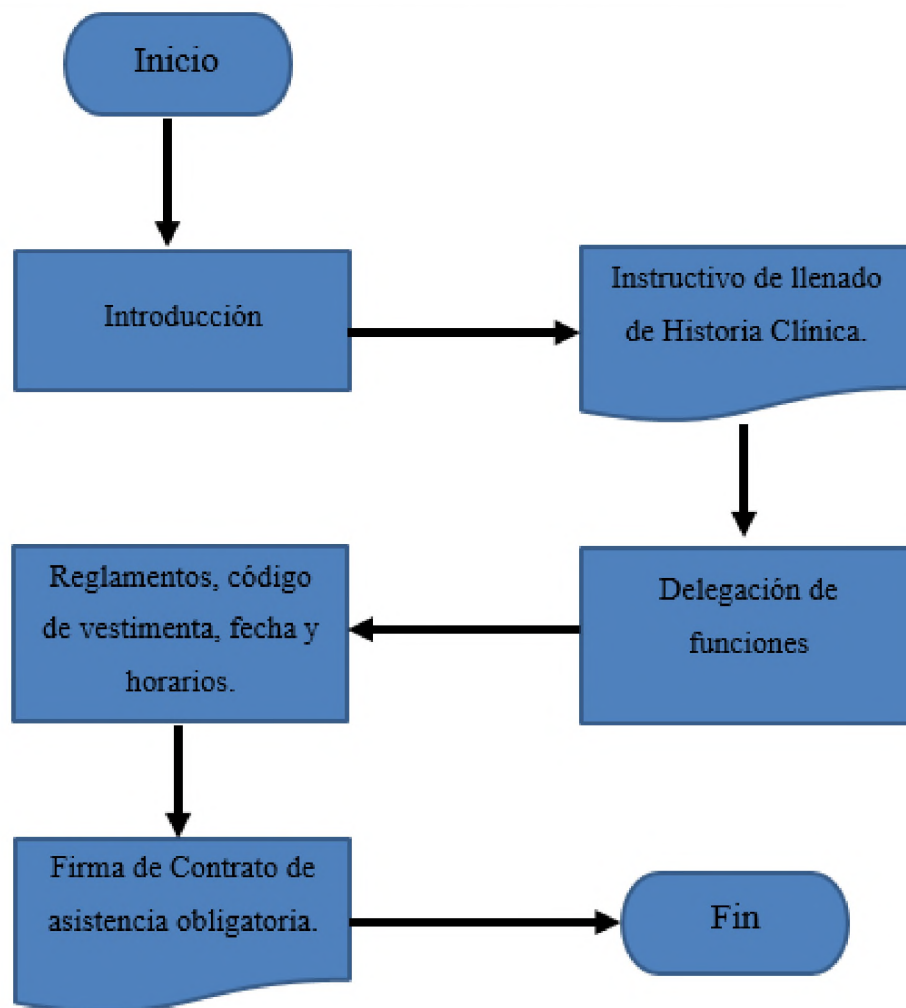


4.1.2.3. Recurso humano: Reunión de voluntariado no médico UNPHU


	PROCESO: Recurso Humano			
	PROCEDIMIENTO: Reunión pre-quirúrgica voluntariado no médico			
	CÓDIGO: PR-PRH-03	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Desarrollar todos los temas pertinentes a la jornada pre-quirúrgica para que los voluntarios no médicos puedan hacer un buen desempeño en la misma				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Introducción	Coordinador logístico UNPHU	Se da una breve introducción dando la bienvenida, así como describiendo qué es la Fundación Niños Que Ríen, cuál es su misión, visión y objetivos, explicación breve de la patología que padecen esos niños	N/A
2	Instructivo de llenado de historia clínica	Coordinador logístico UNPHU	Se le explica al estudiante paso por paso, cada ítem correspondiente en la historia clínica para que puedan entender exactamente cuál es a información que debe recolectar y como debe hacerlo	DO-PRH-01
3	Delegación de funciones	Coordinador logístico UNPHU	Según el criterio del coordinador, deberá designar funciones a los voluntarios dependiendo las áreas.	DO-PPQ-01
4	Reglamentos, código de vestimenta, fecha y	Coordinador logístico UNPHU	Se les explica cuáles son las reglas y código de conducta durante su participación en la jornada, así como qué	N/A

	horarios		deben vestir, las fechas de ambas jornadas y el horario en el que se llevarán a cabo	
5	Firma de contrato de asistencia obligatoria	Coordinador logístico UNPHU	Se lee en voz alta para todos los estudiantes el contenido del contrato y si están de acuerdo con todo lo expuesto en él, firman el documento	FO-PRH-01


DIAGRAMA DE FLUJO
Reunión de voluntariado no médico UNPHU
Coordinador logístico UNPHU



4.1.2.4. Recurso humano: confirmación de voluntariado médico

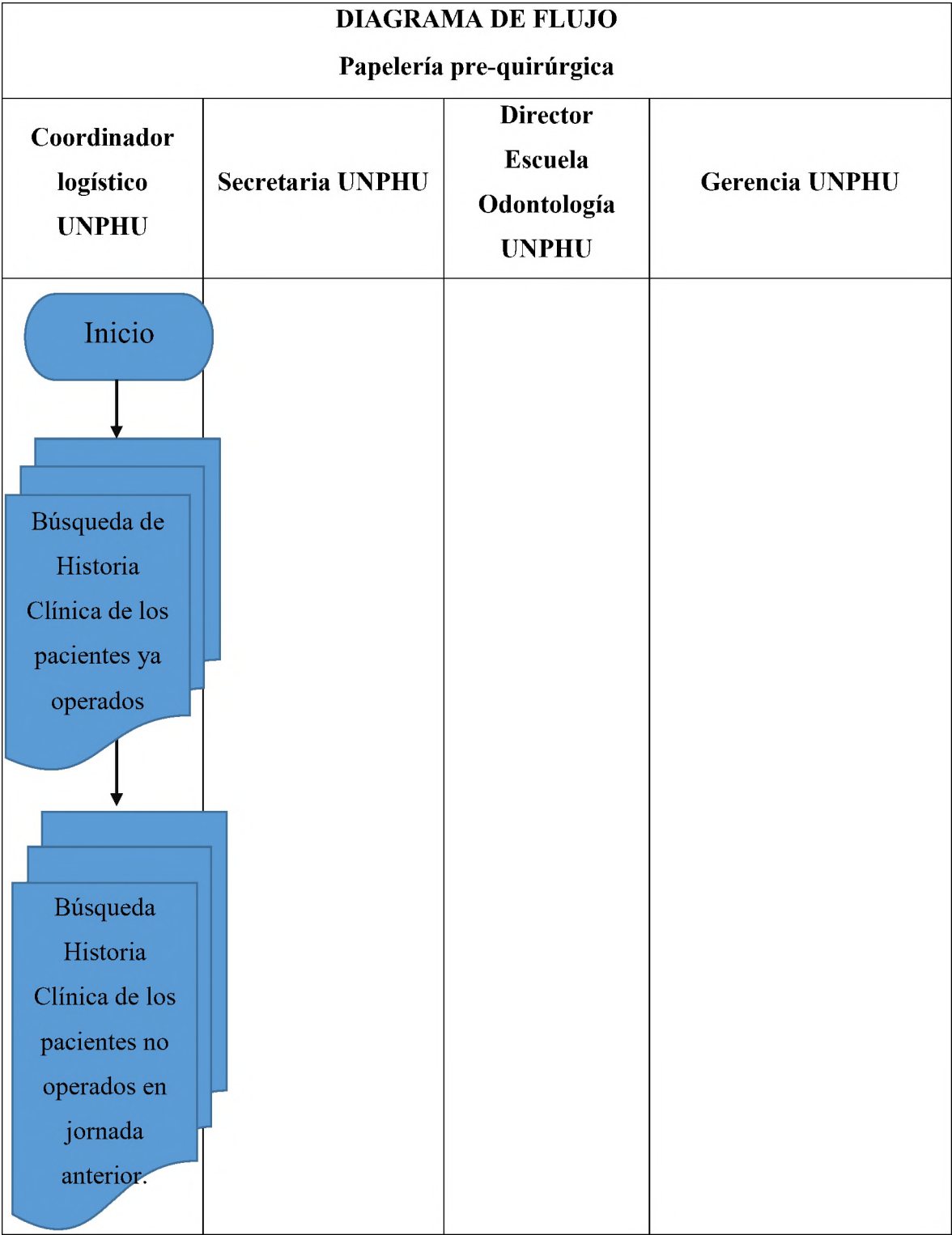
	PROCESO: Recurso Humano			
	PROCEDIMIENTO: Confirmación voluntariado médico para la jornada pre-quirúrgica			
	CÓDIGO: PR-PRH-04	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Confirmar la participación del voluntariado medico necesario para la jornada pre quirúrgica				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
		Vicepresidente de la FNR y Director de la Escuela de Odontología UNPHU	Solicitar la participación de uno o dos doctores en odontología para la jornada pre quirúrgica. La selección de los mismos, queda completamente a su criterio.	N/A
DIAGRAMA DE FLUJO				
N/A				

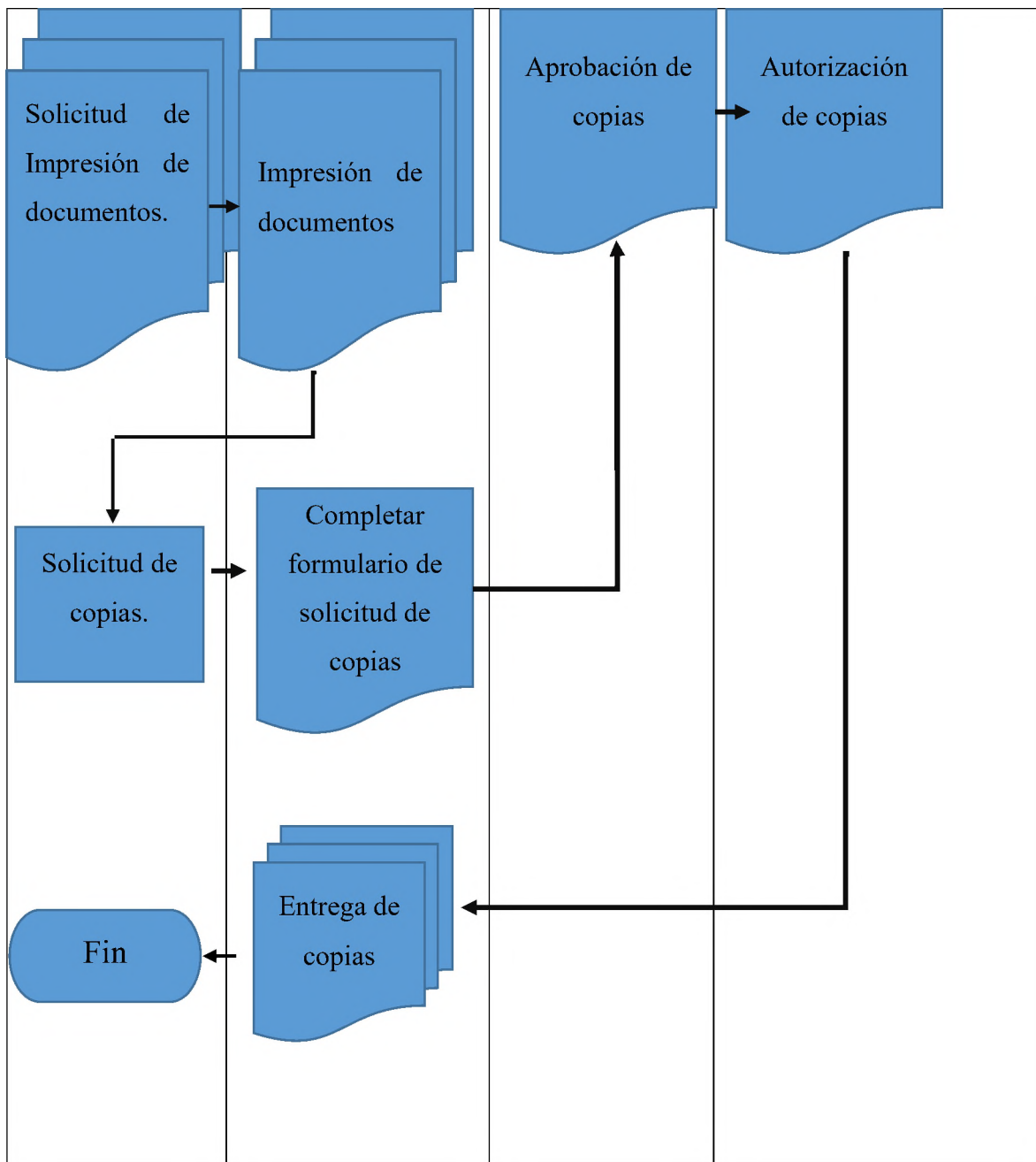
4.1.2.5. Insumos: papelería

	PROCESO: Insumos			
	PROCEDIMIENTO: Papelería pre-quirúrgica			
	CÓDIGO: PR-PI-01	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Buscar y ordenar los insumos de papelería necesarios para la realización de la jornada pre-quirúrgica				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Búsqueda de historia clínica de los pacientes ya operados	Coordinador logístico UNPHU	Se busca las historias clínicas en el archivo de las jornadas de LPH en las oficinas de investigación de la Escuela de Odontología UNPHU	N/A


2	Búsqueda historia clínica de los pacientes no operados en Jornada anterior	Coordinador logístico UNPHU	Se busca las historias clínicas en el archivo de las jornadas de LPH en las oficinas de investigación de la Escuela de Odontología UNPHU	N/A
3	Solicitud de impresión de documentos.	Coordinador logístico UNPHU	Solicitar a la secretaria de la UNPHU la impresión de un (1) juego de los siguientes documentos: -Historia Clínica -Consentimiento Informado -Brochure Cuidados -Brochure Alimentación -Listado de pacientes a operar -Analíticas	DO-PRH-01 FO-PRH-01 -Brochure Cuidados -Brochure Alimentación -Listado de pacientes a operar -Analíticas
4	Impresión de documentos	Secretaria UNPHU	Impresión de los documentos que el coordinador logístico UNPHU le ha solicitado	N/A
5	Solicitud de copias	Coordinador logístico UNPHU	Solicitar a la secretaria UNPHU la cantidad de copias que necesita de cada uno de los documentos impresos	
6	Completar formulario de solicitud de copias	Secretaria UNPHU	Completar el formulario de solicitud de copias con la información proporcionada por el coordinador Logístico UNPHU	FO-PI-01
7	Aprobación de copias	Director Escuela Odontología UNPHU	Aprobación las copias firmando y sellando el formulario de solicitud y lo envía a Gerencia	N/A

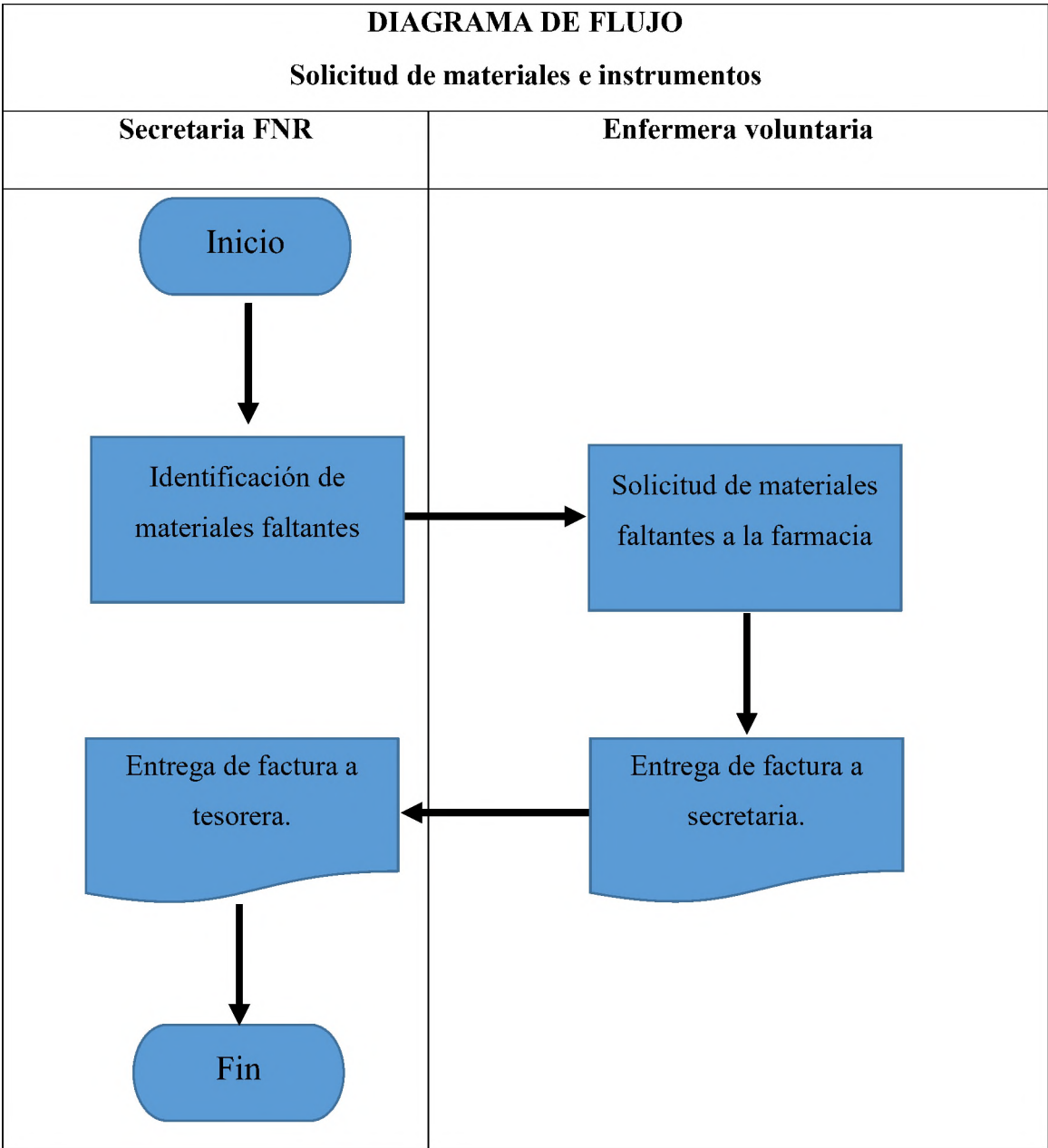
			UNPHU anexando los documentos a copiar	
8	Autorización de copias	Gerencia UNPHU	Firman y sellan el formulario envían todos los documentos al centro de copiado	N/A
9	Entrega de copias	Secretaria UNPHU	Después de recibir las copias listas, hace entrega de los documentos al Coordinador logístico	N/A





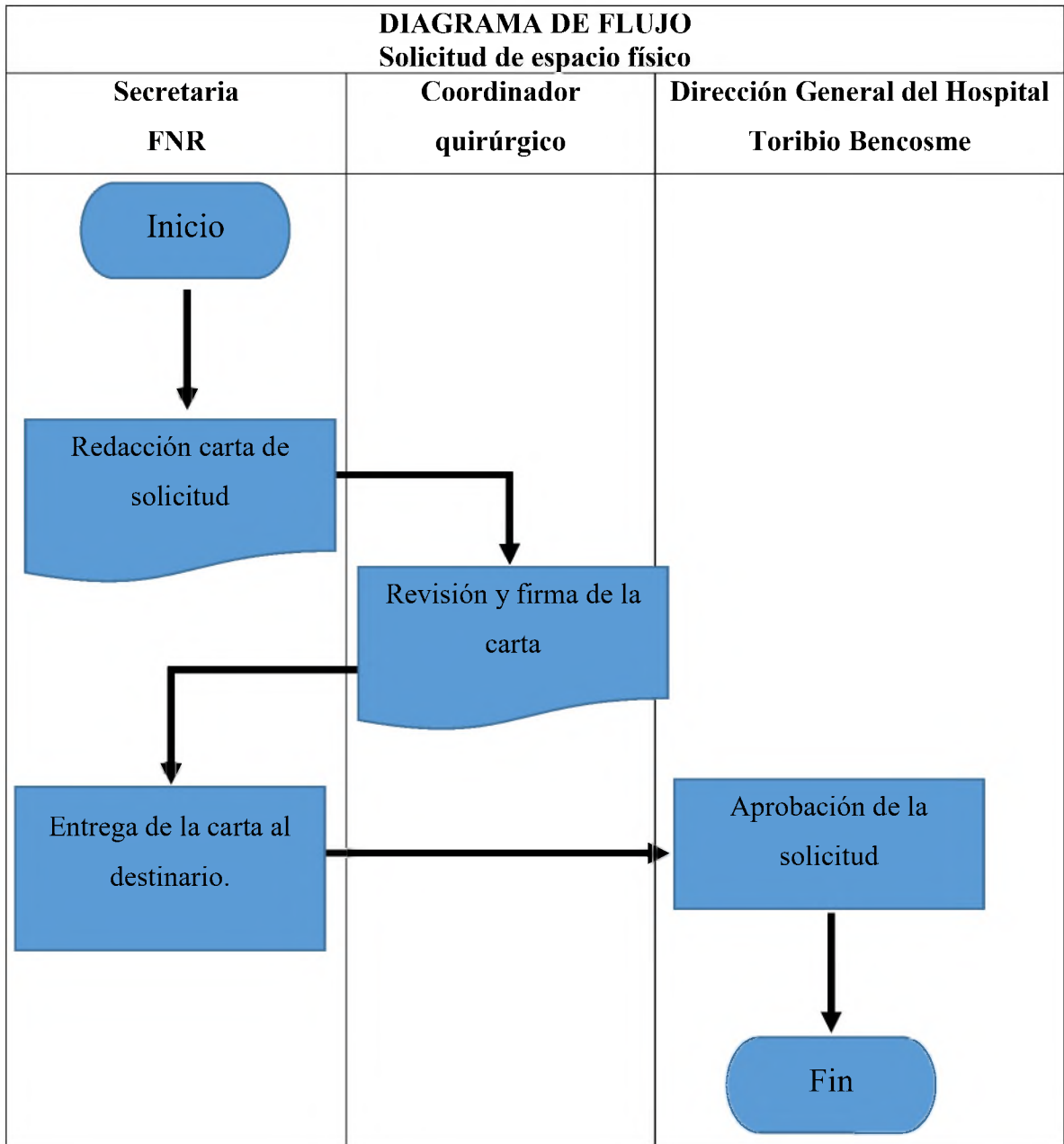
4.1.2.6. Insumos: Solicitud de materiales e instrumentos

		PROCESO: Insumos		
		PROCEDIMIENTO: Solicitud de materiales e instrumentos		
		CÓDIGO: PR-PI-02	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017
<p>PROPÓSITO: Obtener todos los materiales e instrumentos necesarios para la realización de la jornada pre-quirúrgica</p> <p>Observación: La FNR posee un acuerdo con la Farmacia Naraly, donde son solicitados alguno de los insumos</p>				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Identificación de materiales faltantes	Secretaria FNR	Revisión de los materiales que se necesitan para la realización de la jornada pre-quirúrgica.	FO-PI-02
2	Solicitud de materiales faltantes	Enfermera voluntaria	Solicita los materiales correspondientes en la farmacia y la misma, hace entrega de las facturas de gastos	N/A
3	Entrega de factura	Enfermera voluntaria	Hace entrega de las facturas de gastos a la secretaria de la fundación y los materiales son puestos en el depósito de materiales de la fundación	N/A
4	Entrega de factura	Secretaria FNR	Hace entrega de las factura a la tesorera de la fundación, quien se encarga del cago a la farmacia	N/A




4.1.2.7. Infraestructura: Solicitud de espacio físico

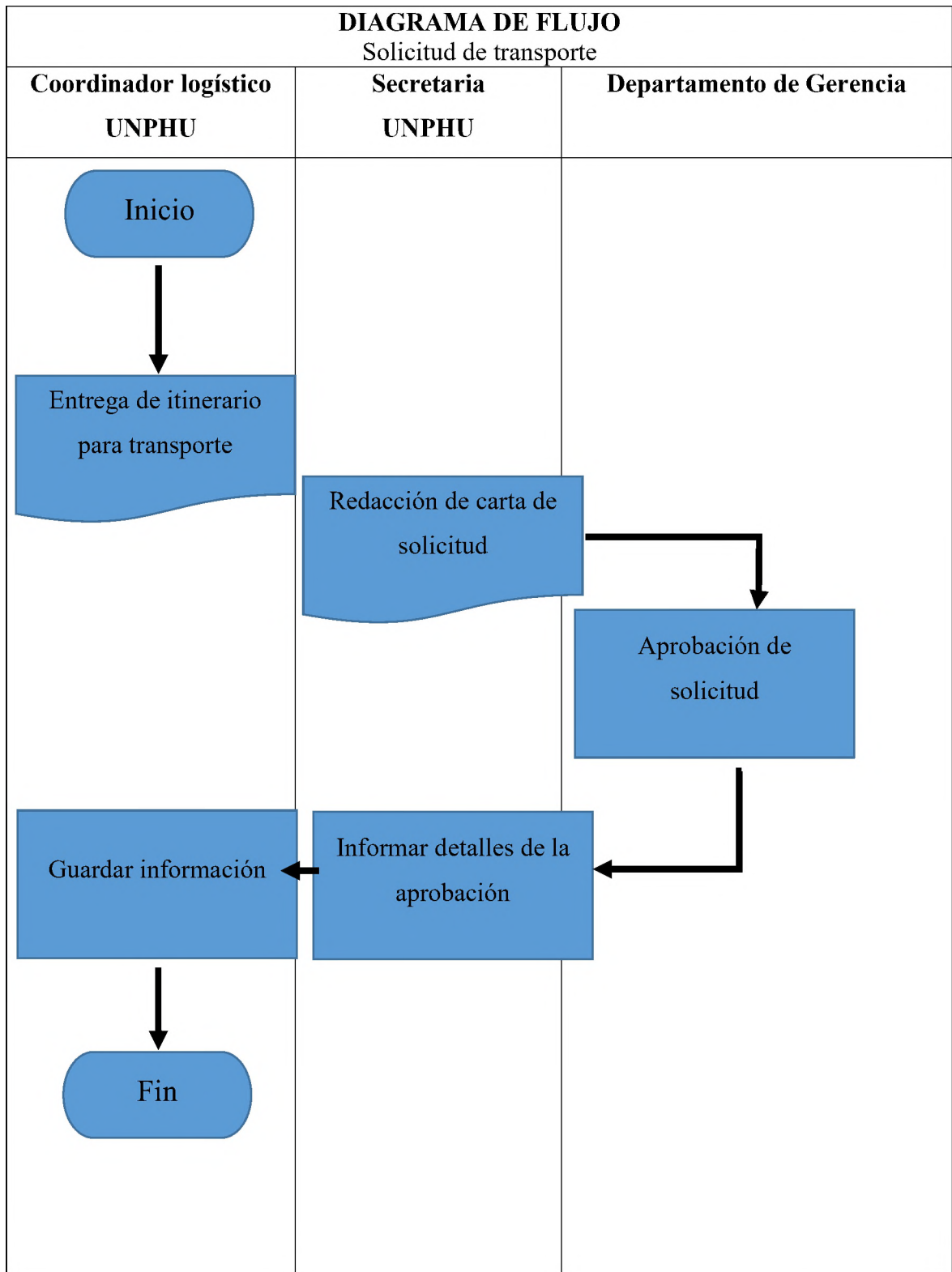
	PROCESO: Infraestructura			
	PROCEDIMIENTO: Solicitud espacio para Jornada pre-quirúrgica y quirúrgica			
	CÓDIGO: PR-PIN-01	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Obtener el espacio físico apropiado para la realización de la jornada pre-quirúrgica y quirúrgica				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Redacción de carta de solicitud	Secretaria FNR	Se redacta una carta solicitando el espacio físico necesario para la realización de la jornada con las fechas oficiales. Se requiere de 2 consultorios para la jornada pre-quirúrgica y 4 quirófanos para la quirúrgica	Carta solicitud infraestructura Hospital.
2	Revisión y firma de la carta	Coordinador quirúrgico	Revisa el documento, haciendo correcciones en caso de ser necesario para posteriormente, firmar y sellar el documento	N/A
3	Entrega de la carta al destinatario	Secretaria FNR	Se hace entrega a la Dirección General del Hospital Toribio Bencosme	N/A
4	Aprobación	Dirección General Del Hospital Toribio Bencosme	Aprueba la solicitud mediante una carta dirigida a la FNR	N/A




4.1.2.8. Transporte, Hospedaje y Dieta: Solicitud de transporte

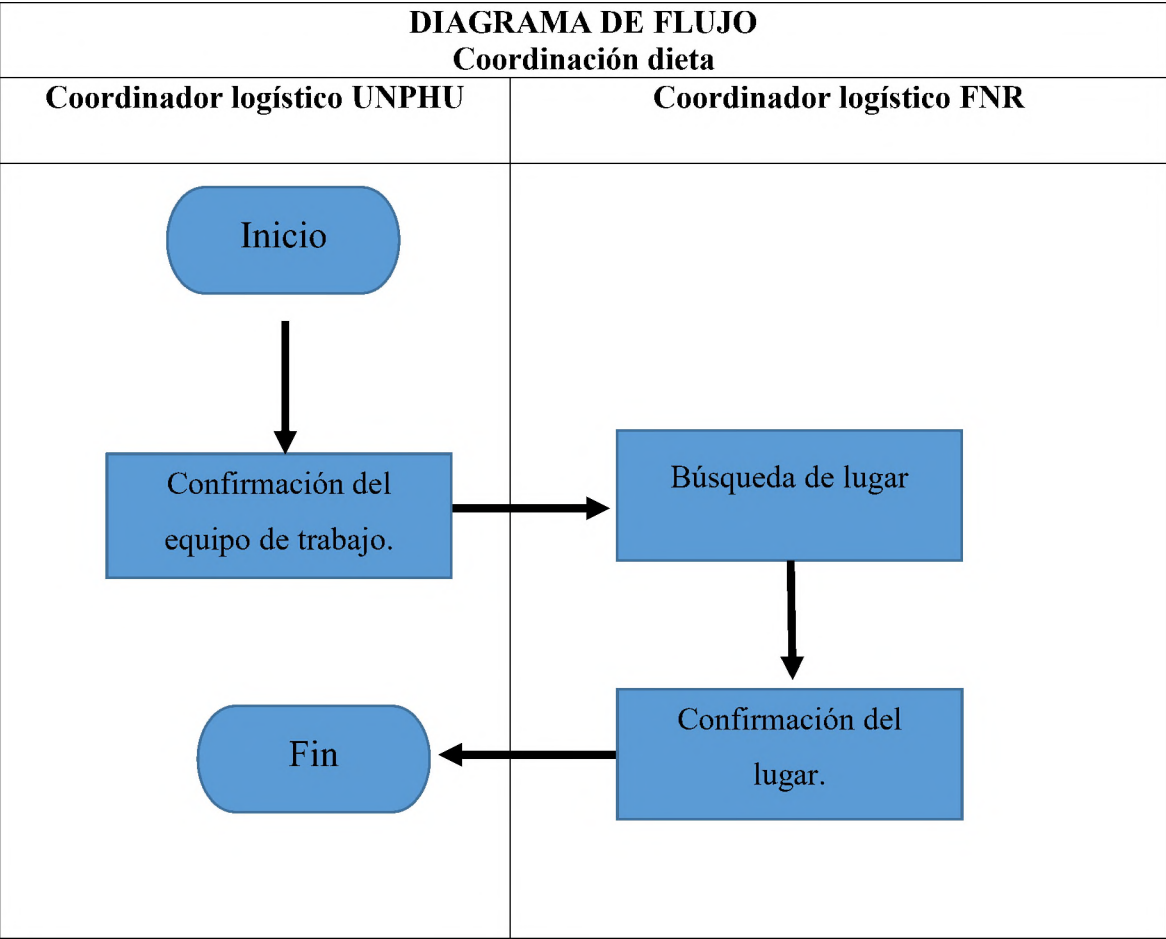
	PROCESO: Transporte, hospedaje y dieta			
	PROCEDIMIENTO: Solicitud de transporte UNPHU-MOCA jornada pre-quirúrgica			
	CÓDIGO: PR-PTDH-01	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Obtener y asegurar la reservación para el transporte que llevará a los voluntarios desde UNPHU a MOCA y de regreso en la jornada pre-quirúrgica y quirúrgica				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Entrega de itinerario para transporte	Coordinador logístico UNPHU	Le entrega a la secretaria UNPHU el itinerario de actividades en las cuales son requeridos los servicios de transporte	FO-PTDH-01
2	Redacción de carta de solicitud	Secretaria UNPHU	Redacta un documento oficial dirigido al departamento de Gerencia UNPHU vía correo electrónico, solicitando el transporte y adjuntándole como anexo el itinerario de actividades.	Borrador de documento para solicitud de transporte
3	Aprobación	Gerencia UNPHU	Envía un correo de respuesta en el que aprueba la solicitud enviándole a la secretaria UNPHU los datos del chofer asignado	N/A
4	Informar detalles de la aprobación	Secretaria UNPHU	Le informa al Coordinador Logístico UNPHU la	N/A

			información ofrecida por el departamento de Gerencia	
5	Guardar información	Coordinador logístico UNPHU	Escribe y guarda la información para tener contacto directo con el chofer en caso de ser necesario.	N/A




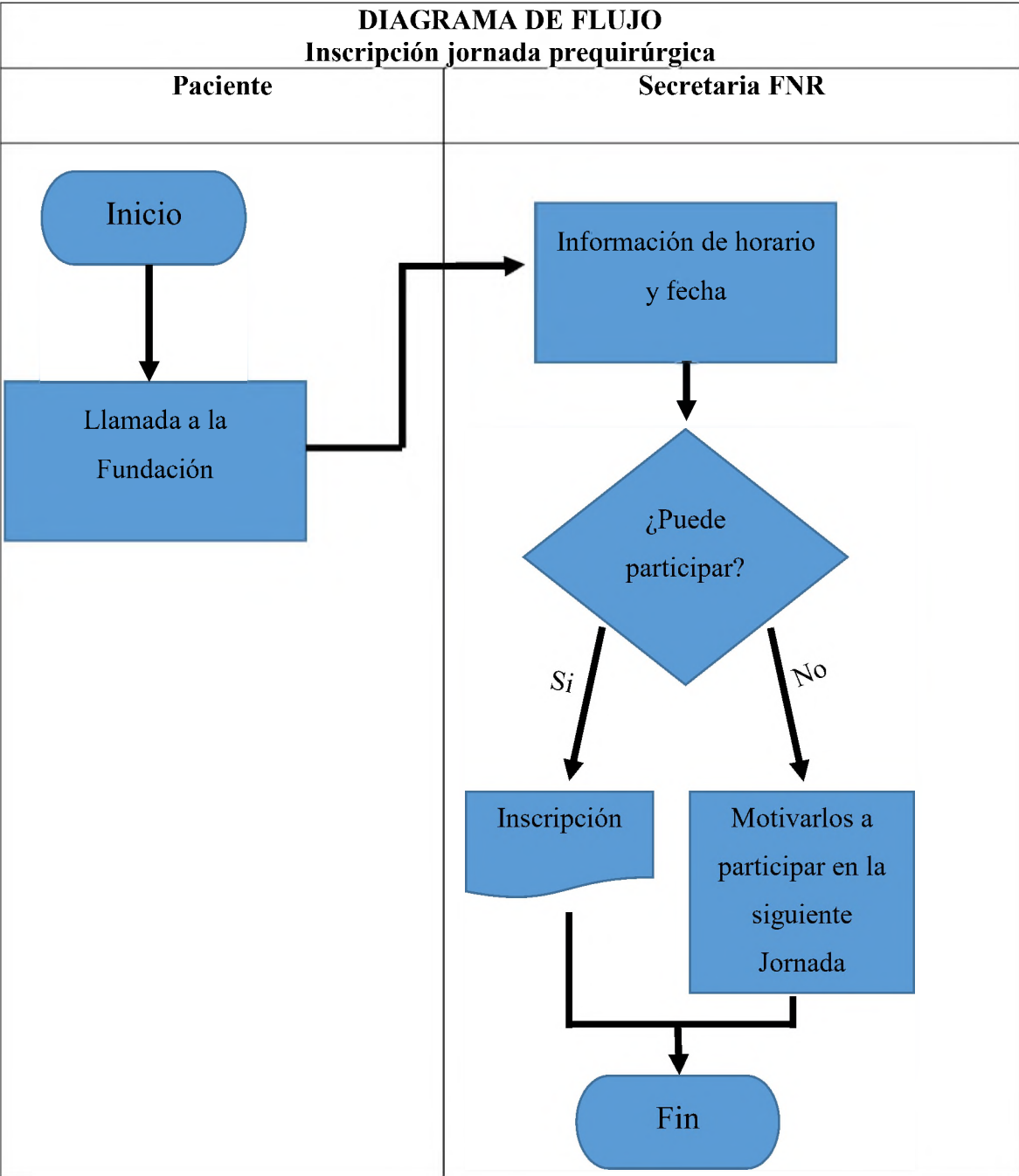
4.1.2.9. Transporte, Hospedaje y Dieta: Coordinación dieta

	PROCESO: Transporte, hospedaje y dieta.			
	PROCEDIMIENTO: Coordinación dieta jornada pre-quirúrgica			
	CÓDIGO: PR-PTDH-02	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Coordinar cual será la dieta a ofrecer a los voluntarios que participarán en la jornada pre-quirúrgica				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Confirmación del equipo de trabajo	Coordinador logístico UNPHU	Se llama al coordinador logístico de la fundación para confirmarle la cantidad de personal a participar en la jornada pre-quirúrgica	N/A
2	Búsqueda de lugar	Coordinador logístico FNR	Busca el lugar adecuado para el almuerzo, solicita información necesaria y en caso de conveniencia, reserva	N/A
3	Confirmación de lugar	Coordinador logístico FNR	Se comunica con el coordinador logístico UNPHU para confirmarle la información del lugar donde se realizará el almuerzo	N/A




4.1.2.10. Atención al paciente: Inscripción jornada prequirúrgica

	PROCESO: Atención al paciente			
	PROCEDIMIENTO: Inscripción Jornada Pre-quirúrgica			
	CÓDIGO: PR-PAP-02	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
PROÓSITO: Completar la inscripción del paciente correctamente.				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Llamada a la FNR	Paciente	Se comunica con la fundación, con el interés de conocer fecha y horario de la próxima jornada	N/A
2	Información de horario y fecha	Secretaria FNR	Le informa al paciente la fecha oficial de la evaluación y hora a llevarse a cabo la misma	N/A
3	Inscripción	Secretaria FNR	En caso de que el paciente confirme su disponibilidad para poder acudir en la fecha de la jornada, se procede a solicitar los datos pertinentes para la inscripción formal a la jornada de evaluación o pre quirúrgica	Formulario de inscripción pacientes



4.1.3. Proceso jornada quirúrgica

Una vez realizada la jornada pre-quirúrgica, se da inicio formal a la jornada quirúrgica, donde se deben llevar a cabo varios procesos y procedimientos administrativos, los cuales se presentan a continuación en la ficha de proceso:

	FUNDACIÓN NIÑOS QUE RÍEN FICHA DE PROCESO JORNADA QUIRÚRGICA		Código:	FP-PPQ-01
			Fecha:	31/5/2017
			Versión:	1
			Total de páginas:	2
1. Nombre del proceso:				
Jornada Quirúrgica				
Propósito:				
Asegurar la gestión efectiva de las actividades administrativas de la jornada quirúrgica.				
3. Alcance:				
Este proceso es aplicable para el personal de la UNPHU y la Fundación Niños Que Ríen				
4. Entradas y Salidas:				
Entrada :	Casos e historias clínicas.			
Salida :	Recursos gestionados (Doctores, Enfermeras, materiales, instrumentos, transporte, hospedajes y alimentación) y logística para la atención de los pacientes.			
5. Producto / Servicio:				
Recursos y pacientes gestionados.				
6. Receptor:				
Fundación y Pacientes				
7. Descripción del proceso:				
Actividad	Cargo Responsable	Descripción	Documento / Formulario o Registro que genera	Receptor
1	Vicepresidente / Coordinador logístico UNPHU	Reunión General	N/A	Fundación
2	Coordinador logístico UNPHU	Organización de casos e historias clínicas	N/A	Fundación

2	Coordinador logístico UNPHU	Notificación a Doctores y Secretaria de FNR de la asignación de casos clínicos.	N/A	Fundación
3	Coordinador logístico UNPHU	Solicitud de itinerario de vuelo de Doctores confirmados.	N/A	Fundación
4	Coordinador logístico UNPHU	Confirmación de enfermeras.	N/A	Fundación
5	Coordinador logístico UNPHU	Reunión de estudiantes para desarrollo de temas concernientes a la jornada.	DO-PRH-01 DO-PPQ-01 FO-PRH-01	Fundación
6	Secretaria FNR	Confirmación de asistencia de pacientes	N/A	
7	Coordinador logístico UNPHU/ Coordinador logístico FNR	Coordinación de transporte, Cotización y reservación para hospedaje y cena. Coordinación de almuerzos.	FO-PTDH-01	Fundación
8	Coordinador logístico UNPHU	Gestión de papelería y de los materiales e instrumentos para la realización de la jornada.	FO-PI-01	Fundación
9	Secretaria FNR	Logística de atención al paciente.	FO-PAP-01	Fundación

8. Equipo / Software:

Laptop, teléfono móvil y fijo.

9. Procesos relacionados:

Recurso Humano, Insumos, Transporte, dieta y hospedaje, Atención al paciente

10. Controles:

Procedimientos y formatos

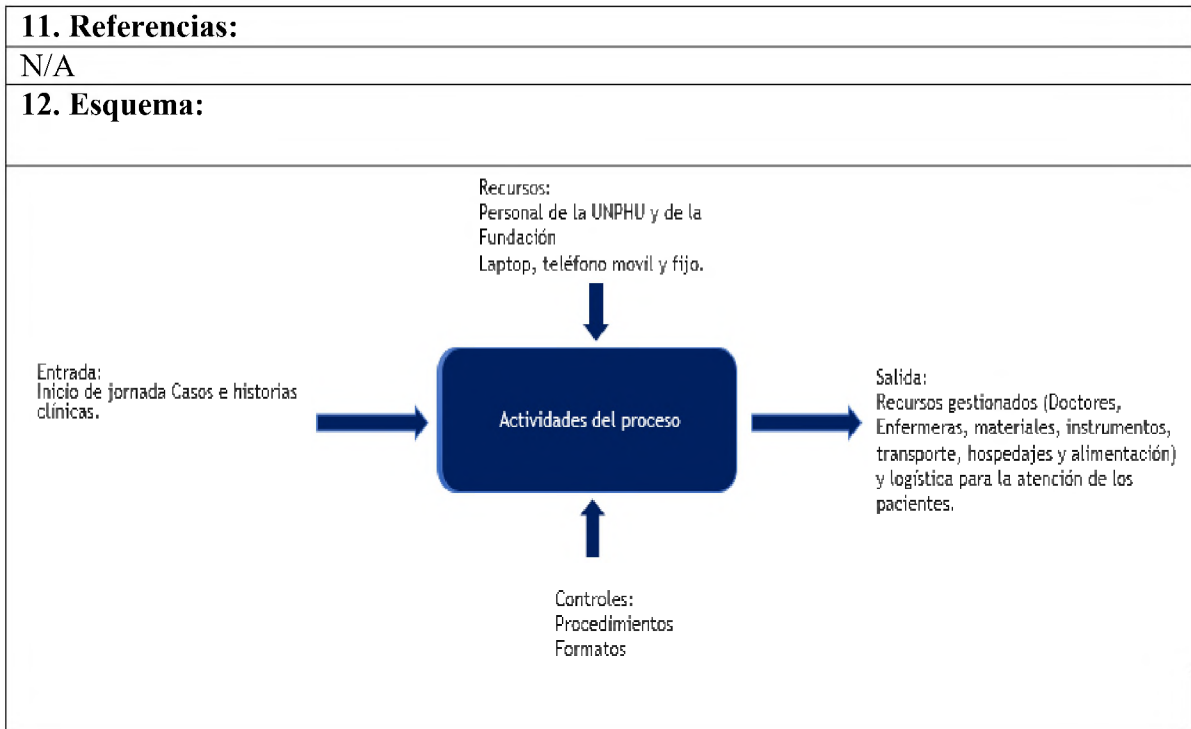
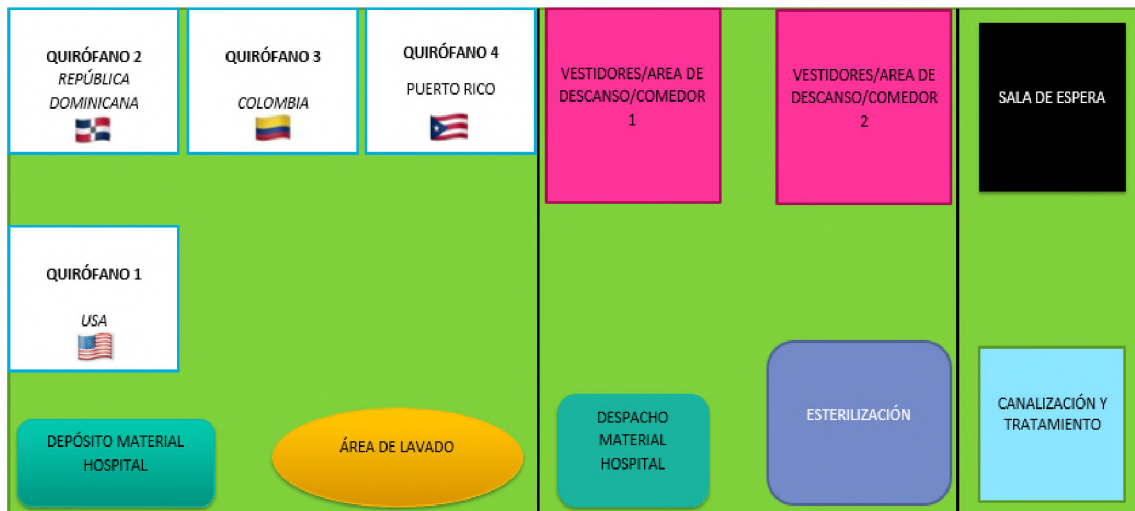


Figura 4. Esquema del proceso quirúrgico

De igual forma, en este caso se contempla la distribución de la jornada quirúrgica, tanto en infraestructura como en recursos y funciones requeridas para el desarrollo efectivo de la jornada.

4.1.3.1. Gráfica de distribución de áreas de la jornada quirúrgica



4.1.3.2. Descripción detallada de la jornada.

ÁREAS	CANTIDAD DE RECURSO HUMANO	TIPO DE VOLUNTARIAD O	MATERIALES	FUNCIONES
1. Canalización y tratamiento	3 (tres)	2 enfermeras 1 médico	Lapicero azul, tableta, listado de pacientes a operar, recetario, sello de la fundación, alcohol isopropílico, guantes de diagnóstico, algodón o gasa, suero fisiológico, catéter venoso, OZO o esparadrabo y cinta identificadora o tags, medicamentos (antibióticos, analgésicos y antiinflamatorios)	-Canalizar a los pacientes en orden a ser intervenidos. Regularmente primero los de menor edad. -Identificar a los pacientes con los tags colocando en el nombre del paciente, peso, edad y resultado de hemoglobina. -Entregar medicamentos y recetario con dosis indicada a los pacientes.
2. Sala de espera	-	-	-	-
3.	-	Todo	-	-

Vestidores/área de descanso		personal voluntario participante		
4. Esterilización	1 (uno)	Médico/No médico	Glutaraldehido Solución fisiológica	-Recibir los instrumentos contaminados y desinfectarlos en frío o esterilizarlos en autoclave.
5. Despacho material	1 (una)	Enfermera	Guantes estériles Campos quirúrgicos completos Gorros Mascarillas Botas quirúrgicas	-Proporcionar las barreras de protección a todos aquellos que vayan a ingresar al área quirúrgica
6. Área de lavado	-	-	Jabón antiséptico y cepillos	- Lugar en el cual los cirujanos y ayudantes lavan sus manos antes de la cirugía.
7. Quirófanos	5 (cinco)	Cirujano maxilofacial Anestesiólogo Odontólogo 2 voluntarios no médicos	Lapicero azul Historia clínica instrumental del cirujano, Hidrocortisona Dexametaxona	Voluntarios no médicos: -Buscar Historia clínica del paciente a intervenir -Buscar el paciente

			<p>Propofol</p> <p>Ketamina</p> <p>Succinil Colina</p> <p>Atropina</p> <p>Sevofluorane</p> <p>Halotano</p> <p>Amimofilina</p> <p>Adrenalina</p> <p>Fentanyl</p> <p>Midazolan</p> <p>Laringoscopio</p> <p>Mascarilla laringea pediátrica</p> <p>1/1.5/2/2.5/3</p> <p>Canulas de mayo</p> <p>Tubos endotraqueales</p> <p>2/2.5/3/3.5/4/4.5/5</p> <p>Sistema Jackson Reed</p> <p>Bolsas de anestesia</p> <p>1/2/3/4 litros</p> <p>Vicryl 4.0/5.0</p> <p>Sutura Cromática</p> <p>Sutura Nylon</p> <p>Gel Foam</p> <p>Bisturí 11/13/15</p>	<p>(ya canalizado) en la sala de espera.</p> <p>-Llevarlo al quirófano correspondiente</p> <p>-Colaborar al anesthesiólogo en lo que necesite.</p> <p>-Colaborar al cirujano en lo que necesite.</p> <p>-Completar información de la etapa quirúrgica de la historia clínica del paciente.</p> <p>-Llevar al paciente a recuperación luego de la intervención.</p> <p>Cirujano maxilofacial:</p> <p>-Operar al paciente</p> <p>-Completar información de la etapa quirúrgica de la historia clínica del paciente.</p>
--	--	--	---	---

				<p>Anestesiólogo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aplicar sedación al paciente. -Completar información de la etapa quirúrgica de la historia clínica del paciente. <p>Odontólogo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Asistir al cirujano maxilofacial en la cirugía
Fotografía	1 (uno)	Voluntario no médico	Cámara profesional con flash	-Tomar fotografías del proceso antes, durante y después de la cirugía de cada paciente.

4.1.3.3. Secuencia de trabajo

No.	Descripción de actividad	Área responsable
1	Canalización de los pacientes según orden de listado oficial	Canalización y medicamentos
2	Búsqueda de la historia clínica del paciente	Voluntario no médico/Quirófano
3	Búsqueda del paciente ya canalizado en sala de espera	Voluntario no médico/Quirófano
4	Asepsia, antisepsia y colocación de medidas de protección	Quirófano
5	Aplicación de sedación al paciente	Anestesiólogo/Quirófano
6	Fotografías antes, durante y después de la intervención	Fotografía
7	Intervención quirúrgica	Quirófano
8	Completar etapa quirúrgica de la Historia Clínica	Quirófano
9	Reanimación del paciente	Anestesiólogo/quirófano
10	Traslado de paciente a sala de recuperación	Voluntario no médico/ quirófano
11	Entrega de recetario y medicamentos a familiares	Canalización y medicamentos
12	Desinfección de campo quirúrgico	Enfermeras/esterilización
13	Seguimiento control al paciente para el alta 24hrs después	Cirujano/quirófano

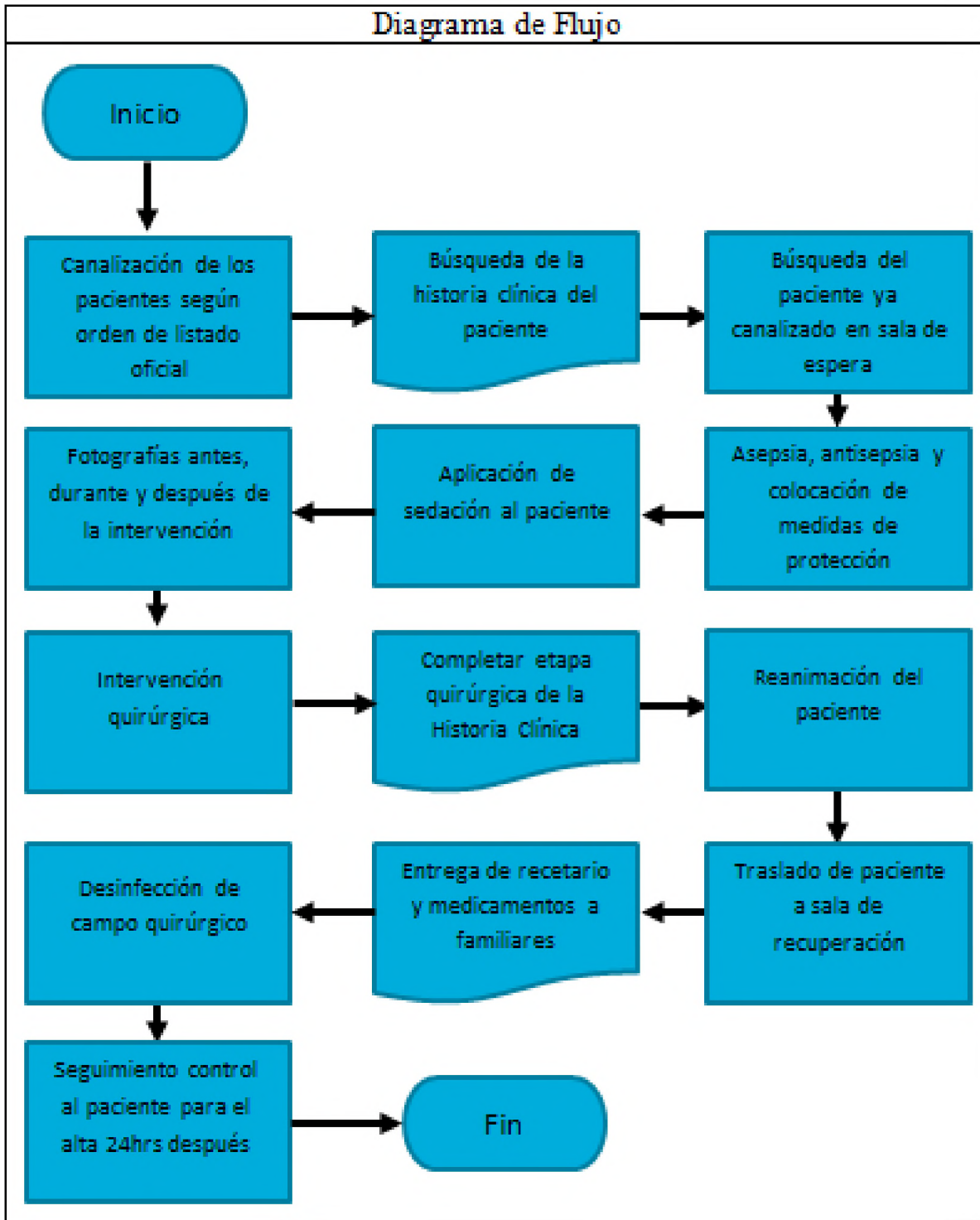



Figura 5. Esquema gráfico del proceso quirúrgico

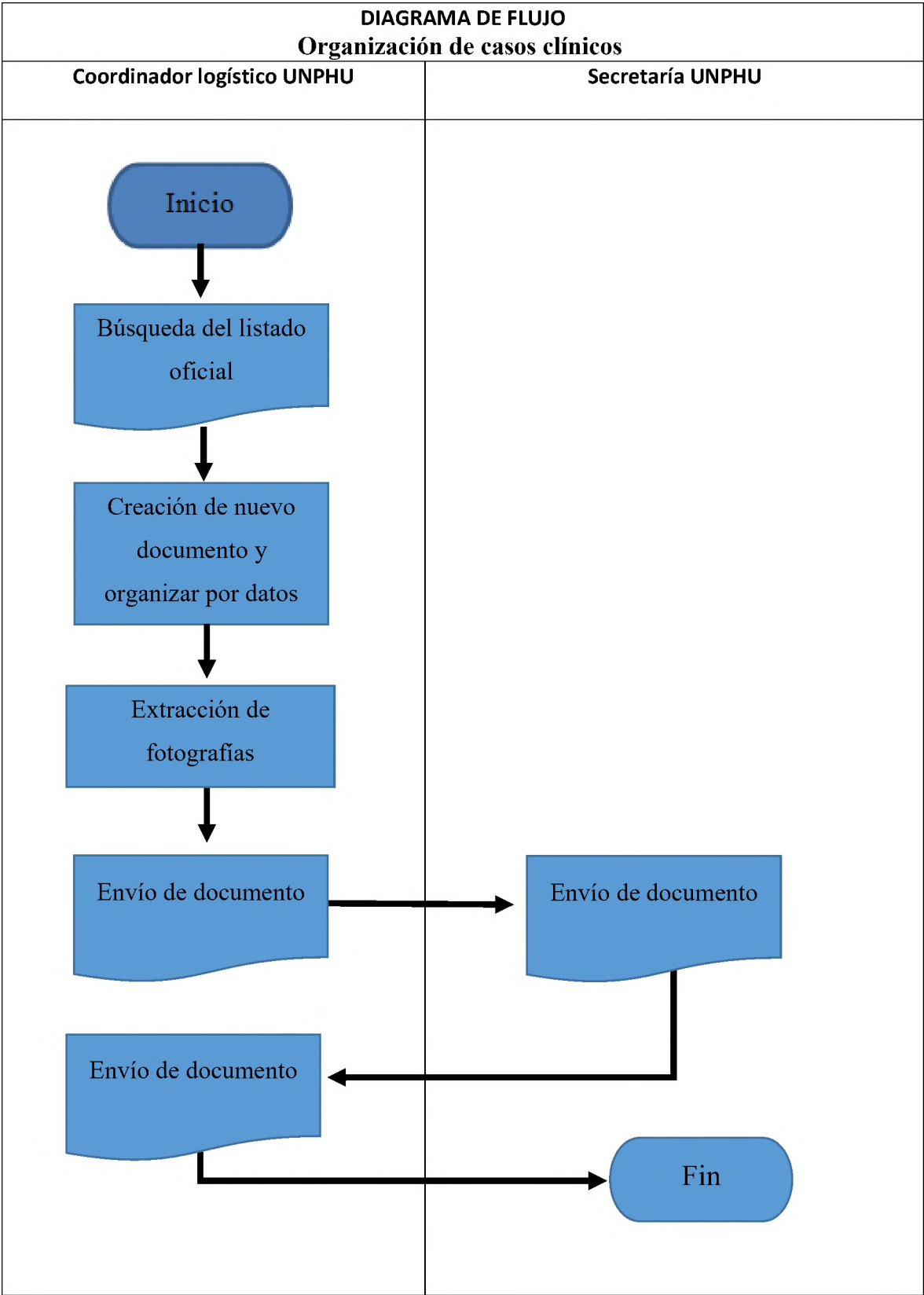
4.1.4. Procedimientos de la Jornada Quirúrgica.

A continuación, se definen los procedimientos que establecen las pautas a seguir por cada uno de los procesos que interactúan en la jornada quirúrgica, con la finalidad de la ejecución efectiva de las actividades correspondientes.

4.1.4.1. Insumos: Organización de casos clínicos

					PROCESO: Insumos				
					PROCEDIMIENTO: Organización de casos clínicos				
					CÓDIGO: PR-PI-03		NO. DE PÁGINA: 3		FECHA: 31/5/2017
PROPÓSITO: Organizar los casos clínicos que han sido seleccionados para intervención en orden de edad y patología.									
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento					
1	Búsqueda de listado oficial	Coordinador logístico UNPHU	Buscar el listado oficial de pacientes que fueron evaluados en la jornada pre-quirúrgica y que han sido seleccionados para intervención en la jornada quirúrgica.	N/A					
2	Creación de nuevo documento y organizar	Coordinador logístico UNPHU	Se crea un documento en Word con los mismos datos del listado, organizándolos por orden de edad y patología.	N/A					
3	Extracción de fotografías	Coordinador logístico UNPHU	Se extrae las fotografías tomadas en la pre-quirúrgica y se le anexa la imagen correspondiente a cada paciente dentro del documento anteriormente mencionado.	N/A					
4	Envío de documento	Coordinador logístico UNPHU	Se le envía el documento terminado a la Secretaria UNPHU vía correo electrónico.	N/A					
5	Impresión de	Secretaría UNPHU	Imprime el documento y se	N/A					

	documento		lo entrega al Coordinador logístico UNPHU.	
6	Archivar documento	Coordinador logístico UNPHU	Recibe y guarda el documento hasta la reunión general, donde será requerido.	N/A



4.1.4.2. Insumos: Organización de historias clínicas



	PROCESO: Insumos			
	PROCEDIMIENTO: Organización de historias clínicas			
	CÓDIGO: PR-PI-04	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Ordenar las historias de los pacientes según orden a intervenir y quirófano asignado.				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Búsqueda de historias clínicas	Coordinador logístico UNPHU	Buscar las historias clínicas dentro de los archivos que contienen todas las fichas de los pacientes que son atendidos en la fundación	N/A
2	Organizar historias clínicas	Coordinador logístico UNPHU	Se organizan las historias según el orden a operar y el quirófano que ha sido designado para cada uno.	N/A
3	Archivar Historias	Coordinador logístico UNPHU	Se guardan las historias organizadas dentro de otro archivo hasta el día de inicio de la jornada quirúrgica.	N/A

DIAGRAMA DE FLUJO
Organización de historias clínicas


Coordinador logístico UNPHU



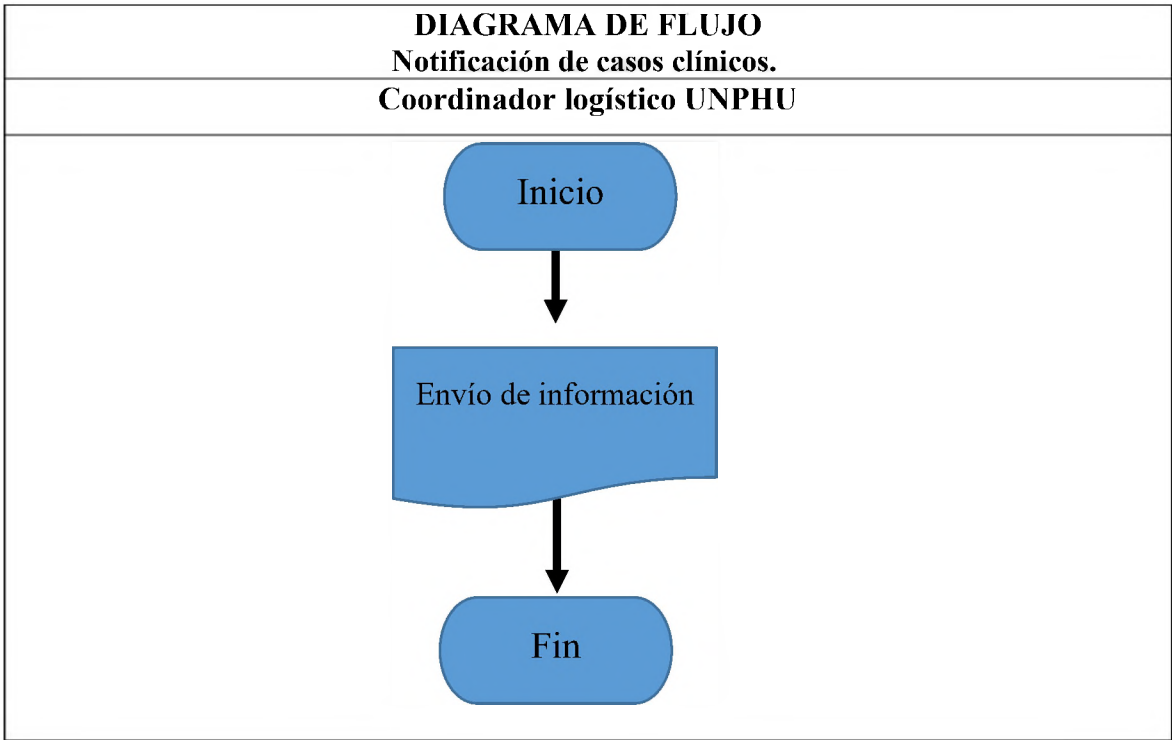
4.1.4.3. Recurso Humano: Coordinación jornada quirúrgica

	PROCESO: Recurso Humano		
	PROCEDIMIENTO: Coordinación Jornada quirúrgica		
	CÓDIGO: PR-PRH-03	NO. DE PÁGINA: 1	FECHA: 31/5/2017
PROPÓSITO: Coordinar con los miembros del comité ejecutivo todos los aspectos importantes sobre los preparativos de lugar para la realización de la jornada quirúrgica.			
Temas a tratar:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Confirmación de recurso humano a participar 2. Distribución de casos clínicos por doctor 3. Asignación de quirófanos 4. Selección de lugar de hospedaje 5. Selección tipo de dieta a cotizar 6. Confirmación de itinerario de transporte a solicitar 			
DIAGRAMA DE FLUJO			
N/A			


4.1.4.4. Recurso Humano: Notificación de casos clínicos

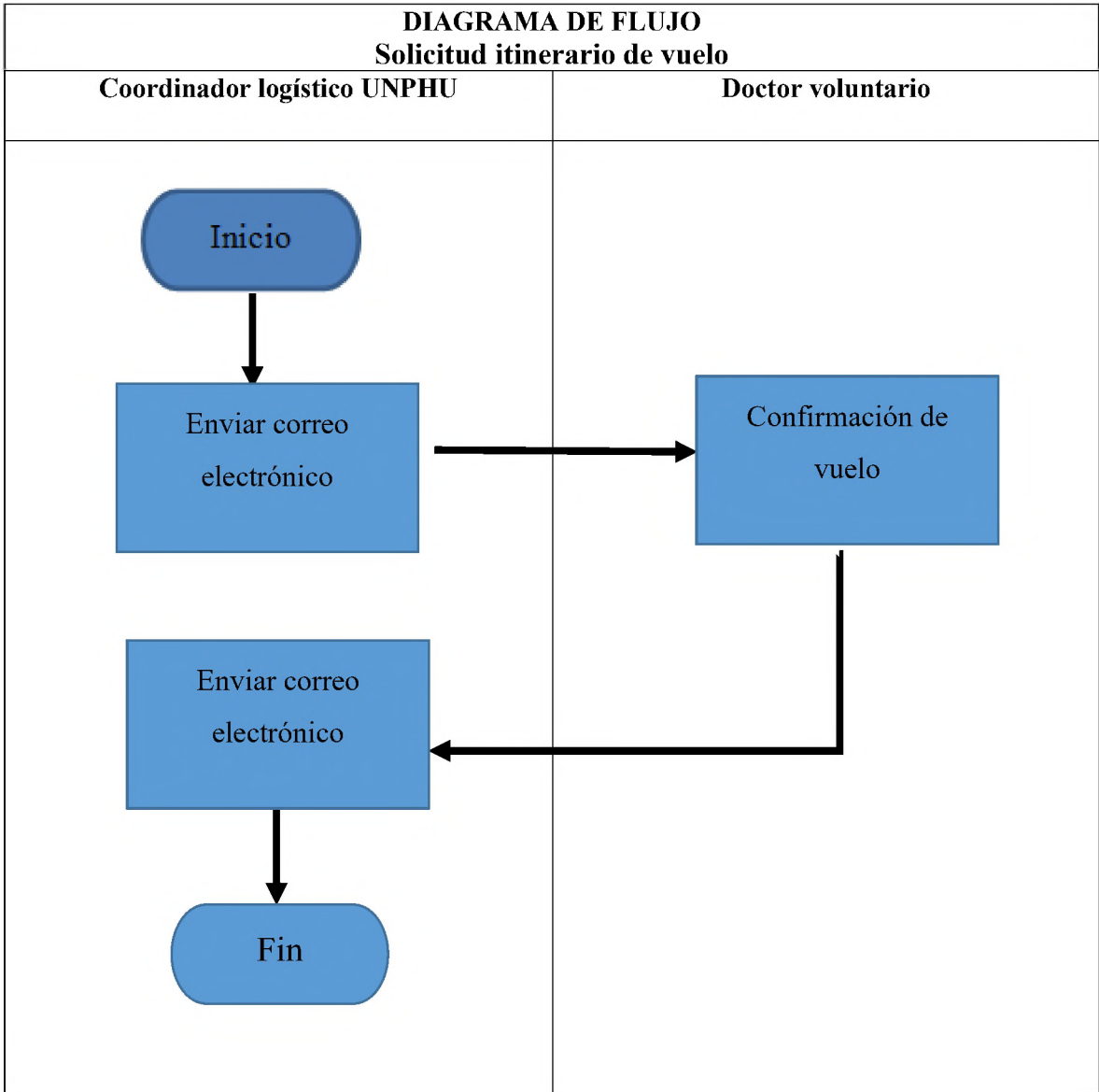
	PROCESO: Recurso Humano			
	PROCEDIMIENTO: Notificación de casos clínicos.			
	CÓDIGO: PR-PCH-04	NO. DE PÁGINA: 1	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Notificar a los interesados sobre el listado oficial de pacientes a intervenir y la asignación por doctores de cada uno.				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Envío de información	Coordinador logístico UNPHU	Se envía un correo electrónico a la cuenta personal la secretaria FNR y a cada uno de los doctores que colaborarán en la jornada quirúrgica	N/A

			anexándole el listado oficial de casos clínicos realizado anteriormente el cual contiene los datos del paciente, patología, fotografías y doctor asignado.	
--	--	--	--	--



4.1.4.5. Recurso Humano: Solicitud de itinerario de vuelo

	PROCESO: Recurso Humano			
	PROCEDIMIENTO: Solicitud itinerario de vuelo			
	CÓDIGO: PR-PCH- 05	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Confirmar el itinerario de vuelo de los doctores a participar en la jornada para coordinar transporte.				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Enviar correo electrónico	Coordinador logístico UNPHU	Se redacta un correo haciendo petición a los doctores para el envío de su itinerario de vuelo.	N/A
2	Confirmación de vuelo	Doctor voluntario	Envío de correo en respuesta al coordinador logístico UNPHU anexando la copia de su itinerario de vuelo.	N/A
3	Recepción de información	Coordinador logístico UNPHU	Recibe la información y la guarda para posteriormente agregarla en el itinerario de transporte con el fin de recibir a los doctores en el aeropuerto.	N/A



4.1.4.6. Recurso Humano: Confirmación de enfermeras


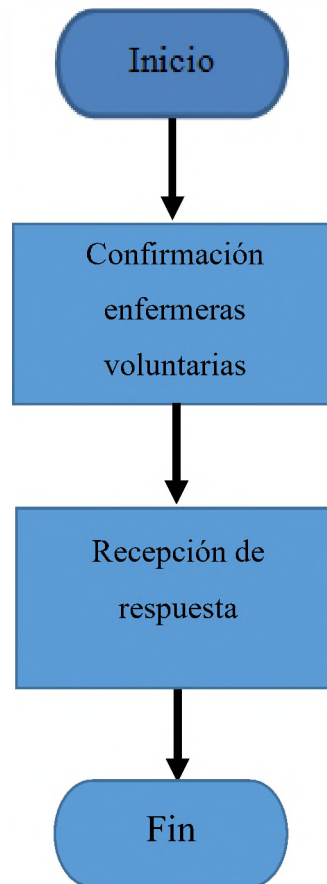
	PROCESO: Recurso Humano			
	PROCEDIMIENTO: Confirmación de enfermeras			
	CÓDIGO: PR-PCH-06	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Confirmar la participación de enfermeras en la jornada quirúrgica.				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Confirmación enfermeras voluntarias	Coordinador logístico FNR	Se comunica vía telefónica al teléfono personal de las enfermeras y se pregunta sobre su participación en la jornada	N/A
2	Recepción de respuesta	Coordinador logístico FNR	Si las enfermeras aceptan se confirman como parte del equipo de trabajo, de lo contrario se vuelve a realizar la actividad 1 con otra enfermera hasta encontrar disponibilidad.	N/A

DIAGRAMA DE FLUJO
Confirmación de enfermeras

Coordinador logístico UNPHU

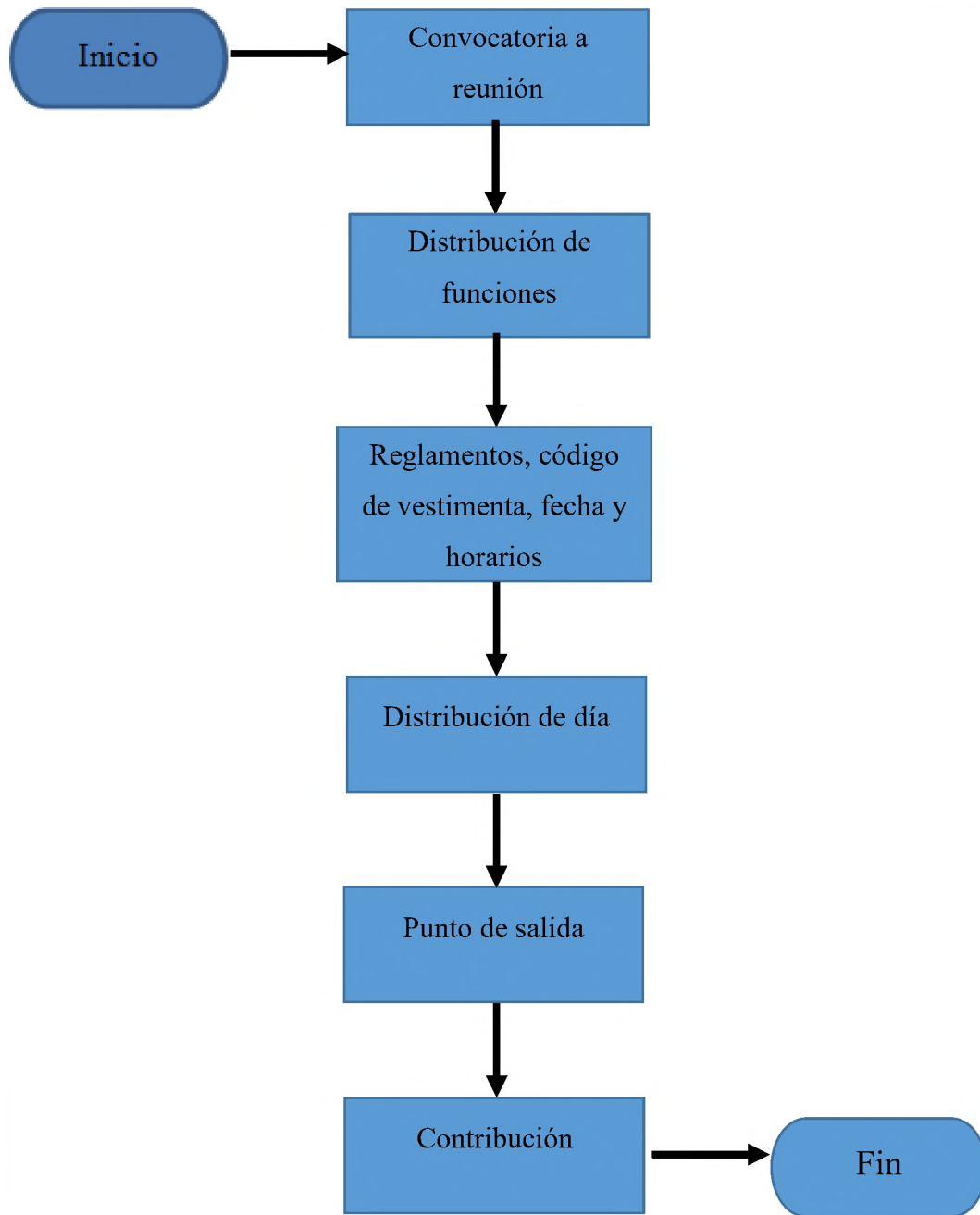


4.1.4.7. Recurso Humano: Reunión con estudiantes UNPHU


	PROCESO: Recurso Humano			
	PROCEDIMIENTO: Reunión con estudiantes UNPHU			
	CÓDIGO: PR-PCH-07	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Desarrollar todos los temas pertinentes a la jornada quirúrgica para que los voluntarios no médicos puedan hacer un buen desempeño en la misma				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Convocatoria a reunión	Coordinador logística UNPHU	Se establece fecha de reunión con los voluntarios no médicos	N/A
2	Distribución de funciones	Coordinadora logística UNPHU	Según el criterio del coordinador, deberá designar funciones que tendrán cada voluntario no medico dentro y fuera del quirófano	N/A
3	Reglamentos, código de vestimenta, fecha y horarios	Coordinadora logística UNPHU	Se les explica cuáles son las reglas y código de conducta durante su participación en la jornada, así como qué deben vestir, las fechas de la jornadas y los horario en el que se llevarán a cabo	N/A
4	División de días	Coordinadora logística UNPHU	Coordinación de día de llegada de cada voluntaria a la jornada quirúrgica.	N/A
5	Punto de salida	Coordinadora logística UNPHU	Se coordina el punto y hora de salida UNPHU-MOCA	N/A
6	Contribución	Coordinadora logística UNPHU	Se les informa a los voluntarios la contribución que deben hacer para la dieta y el hospedaje	N/A

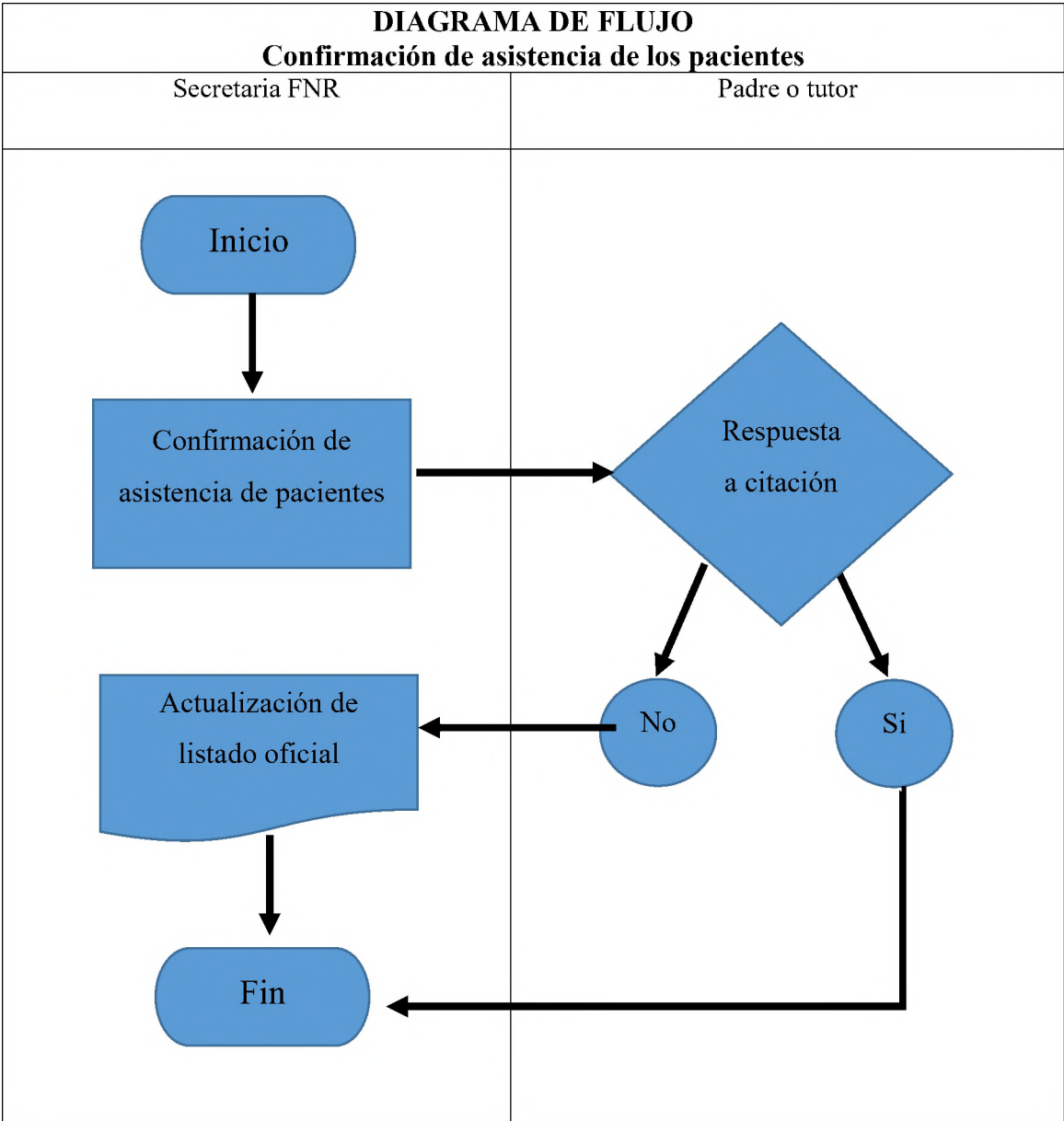
DIAGRAMA DE FLUJO
Reunión con estudiantes UNPHU

Coordinador logístico UNPHU




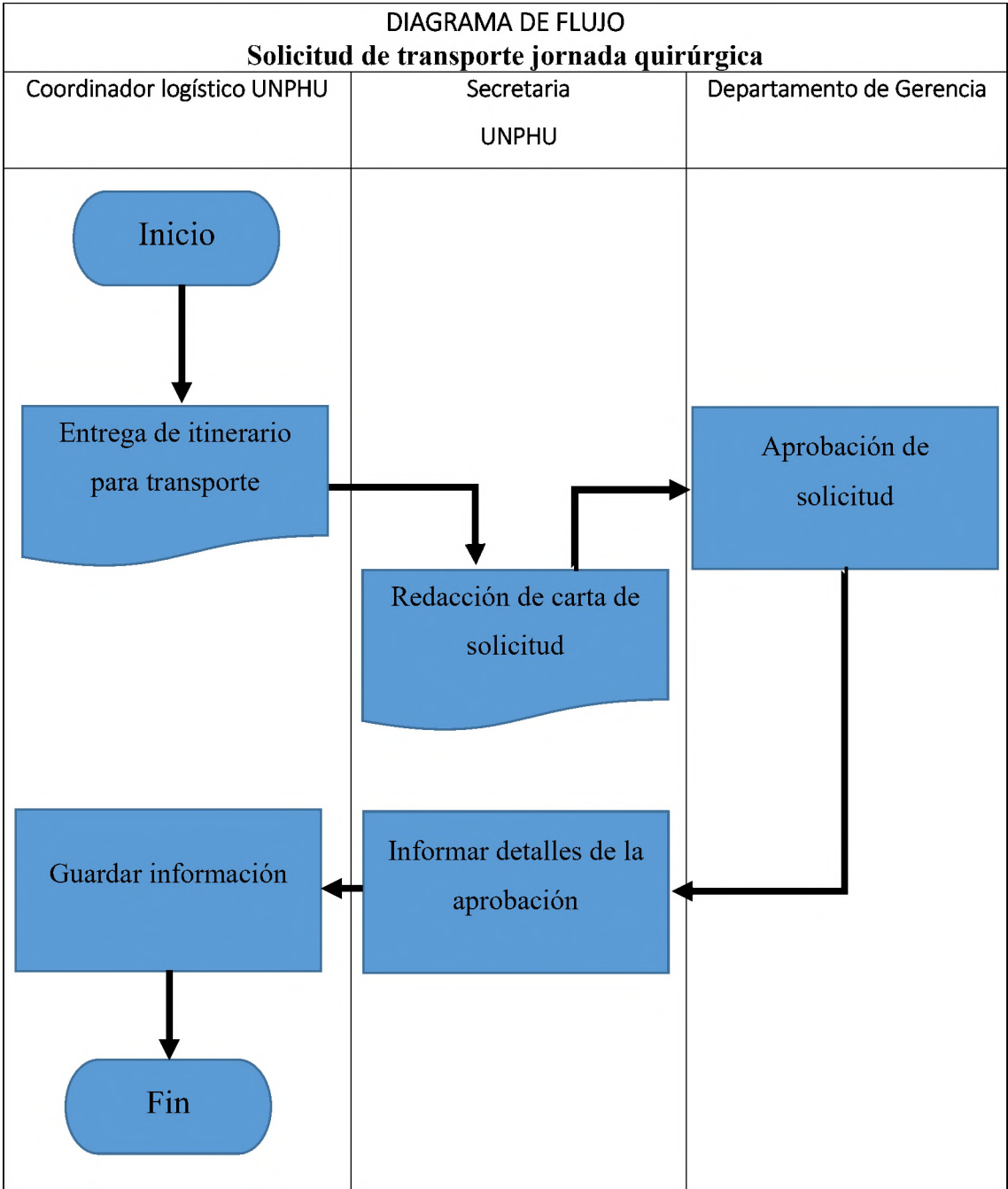
4.1.4.8. Atención al paciente: Confirmación de asistencia

	PROCESO: Protocolo de atención al paciente			
	PROCEDIMIENTO: Confirmación de asistencia de los pacientes			
	CÓDIGO: PR-PAP-04	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Confirmar la asistencia de los pacientes previo a la fecha pautada para la intervención quirúrgica.				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Confirmación de asistencia de pacientes	Secretaria FNR	Con el listado oficial de pacientes seleccionados para la jornada quirúrgica se procede comunicarse vía telefónica con los mismos para confirmar su asistencia en la fecha seleccionada para la intervención.	FO-PAP-02
2	Respuesta a citación	Padres o tutor de paciente a operar	Aceptación o negación para asistir a la citación	N/A
3	Actualización de listado oficial	Secretaria FNR	Se eliminan los pacientes que no podrán asistir a la jornada quirúrgica del listado oficial.	N/A




4.1.4.9. Transporte, Dieta y Hospedaje: Solicitud de transporte

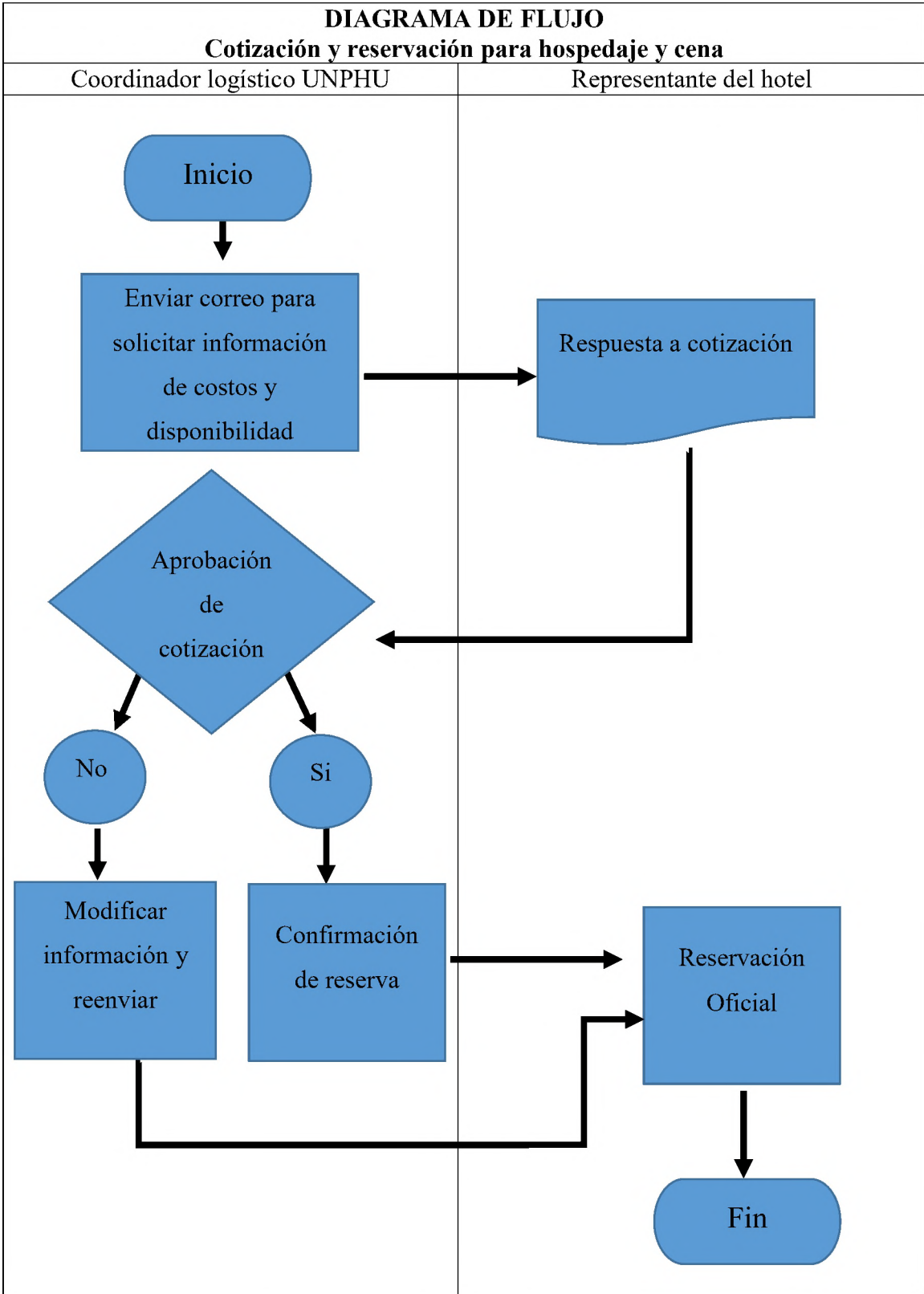
	PROCESO: Transporte, Dieta y Hospedaje			
	PROCEDIMIENTO: Solicitud de transporte jornada quirúrgica			
	CÓDIGO: PR-PTDH-01	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Obtener y asegurar la reservación para el transporte que llevará a los voluntarios desde su ubicación a su destino.				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Entrega de itinerario para transporte	Coordinadora logística UNPHU	Le entrega a la secretaria UNPHU el itinerario de actividades en las cuales son requeridos los servicios de transporte	Itinerario de actividades jornada quirúrgica
2	Redacción de carta de solicitud	Secretaria UNPHU	Redacta un documento oficial dirigido al departamento de Gerencia UNPHU vía correo electrónico, solicitando el transporte y adjuntándole como anexo el itinerario de actividades.	N/A
3	Aprobación	Gerencia UNPHU	Envía un correo de respuesta en el que aprueba la solicitud enviándole a la secretaria UNPHU los datos del chofer asignado	N/A
4	Informar detalles de la aprobación	Secretaria UNPHU	Le informa al Coordinador Logístico UNPHU la información ofrecida por el departamento de Gerencia	N/A
5	Guardar información	Coordinadora logística UNPHU	Escribe y guarda la información para tener contacto directo con el chofer en caso de ser necesario	N/A




4.1.4.10. Transporte, Dieta y Hospedaje: Cotización y reservación para hospedaje y cena

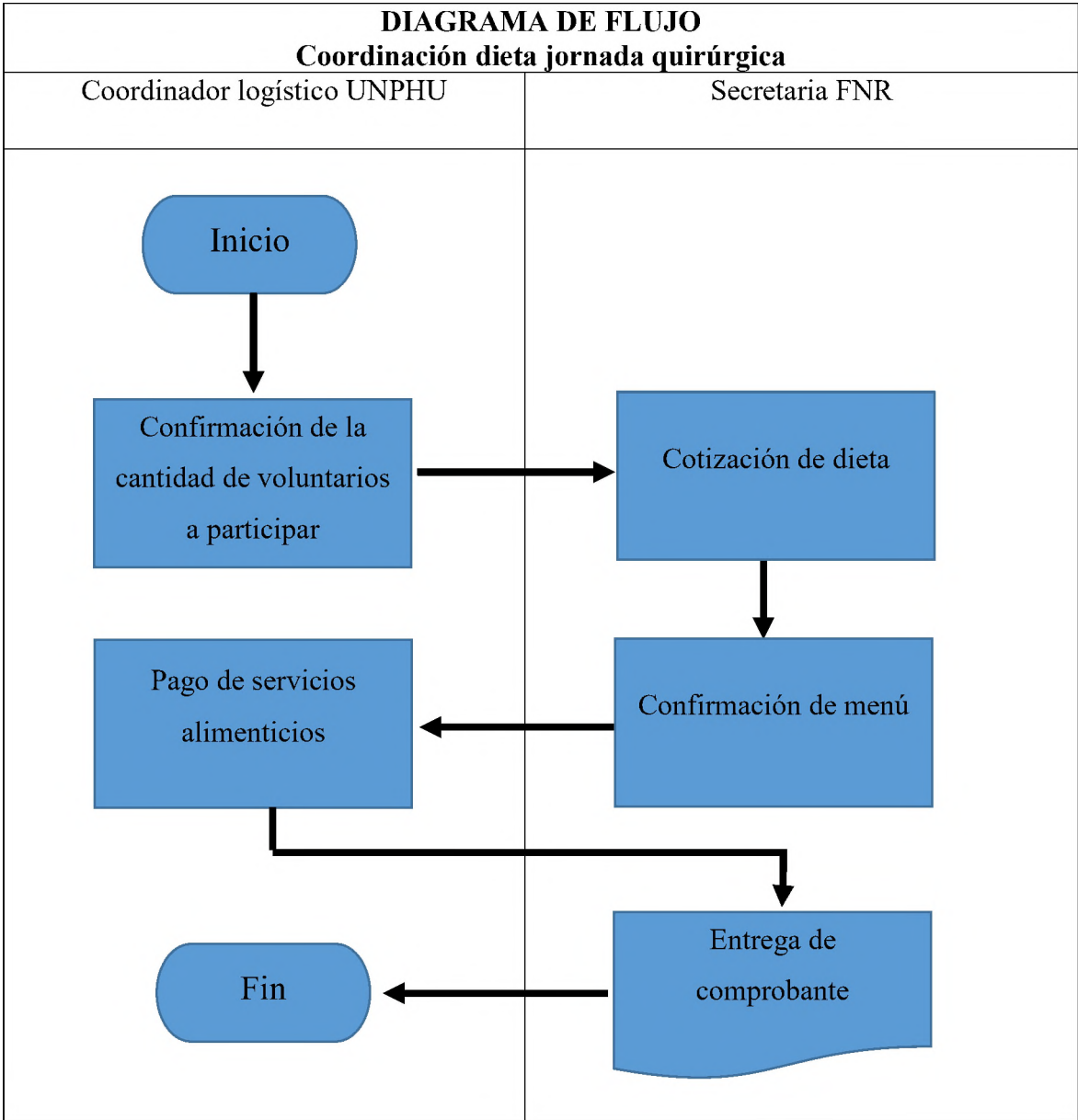
	PROCESO: Transporte, Dieta y Hospedaje			
	PROCEDIMIENTO: Cotización y reservación para hospedaje y cena			
	CÓDIGO: PR-PTDH-02	NO. DE PÁGINA: 3	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Realizar la reservación del lugar donde se hospedarán los voluntarios de la jornada quirúrgica.				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Enviar correo para solicitar información de costos y disponibilidad	Coordinador logístico UNPHU	Envía un correo a la dirección oficial de la empresa solicitando cotización para la cantidad de habitaciones y noches que considere necesario el coordinador, así como también cotización de las cenas dependiendo la cantidad de personas, menú y noches a hospedar.	N/A
2	Respuesta a cotización	Representante del hotel seleccionado	Envía correo en respuesta con la información solicitada.	N/A
3	Aprobación de cotización	Coordinador logístico UNPHU	Discute con el vicepresidente de la FNR sobre la cotización. En el caso de que esté de acuerdo se procede con la siguiente actividad. En caso de que no, se reenvía otro correo con las modificaciones hasta obtener aprobación.	N/A
4	Confirmación de reserva	Coordinador logístico UNPHU	Envía otro correo en el cual confirma la información y la realización de la reserva para las fechas pautadas.	N/A

5	Reservación Oficial	Representante del hotel seleccionado	Responde con un último correo confirmando la reservación con las especificaciones mencionadas.	N/A
----------	---------------------	--------------------------------------	--	-----



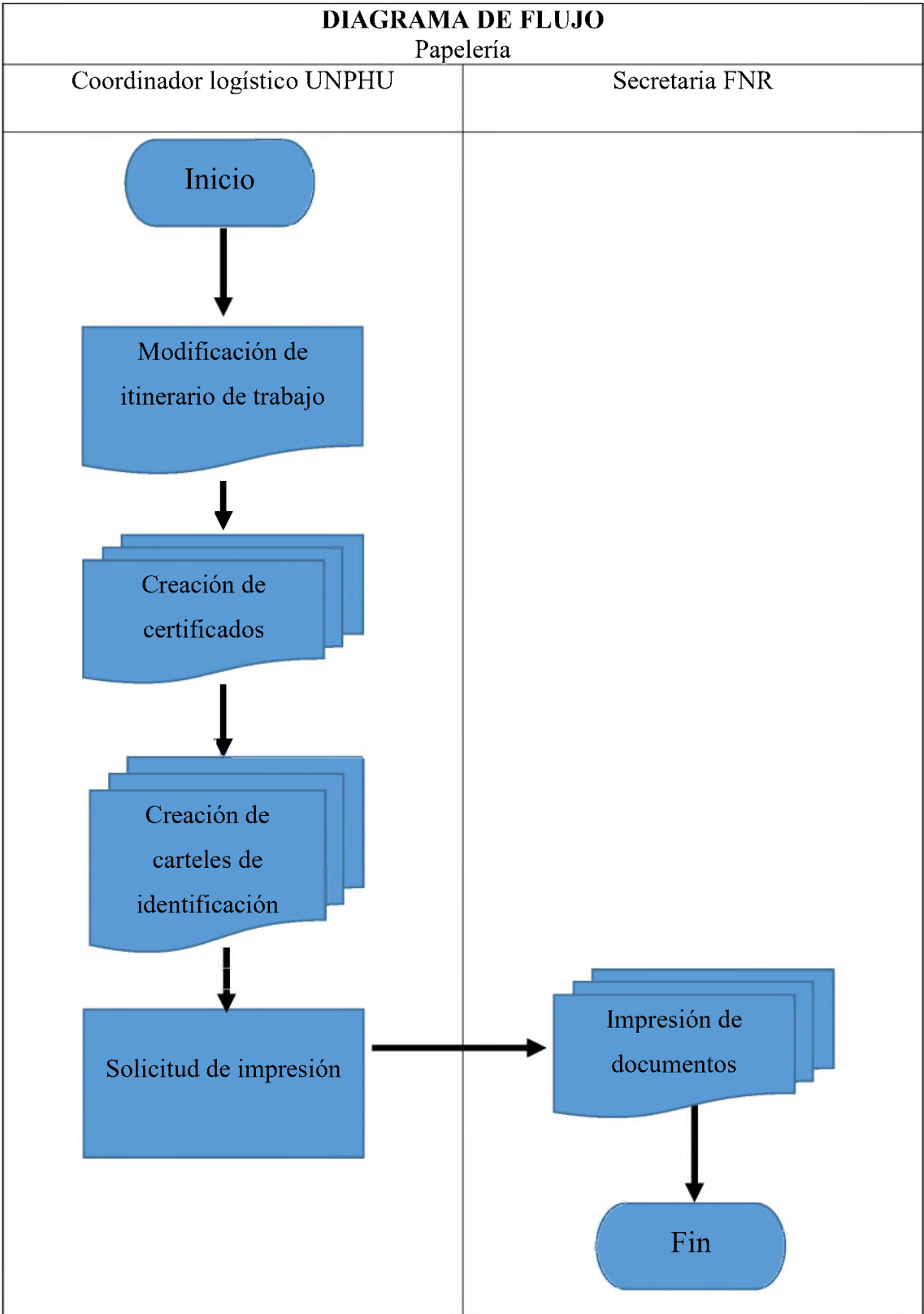
4.1.4.11. Transporte, Dieta y Hospedaje: Coordinación dieta

	PROCESO: Transporte, Dieta y Hospedaje			
	PROCEDIMIENTO: Coordinación dieta jornada quirúrgica			
	CÓDIGO: PR-PTDH-03	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Coordinar la dieta a ofrecer a los voluntarios que participarán en la jornada quirúrgica				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Confirmación de la cantidad de voluntarios a participar	Coordinador logístico UNPHU	Se llama a la Secretaria FNR para confirmar la cantidad de personal a participar en la jornada quirúrgica y el menú a ofrecer que se decidió en la reunión general	N/A
2	Cotización de dieta	Secretaria FNR	Solicita cotización en la empresa alimenticia seleccionada según la cantidad de voluntarios	N/A
3	Confirmación de menú	Secretaria FNR	Se comunica con el coordinador logístico UNPHU para confirmarle el menú y cotización.	N/A
4	Pago de servicios alimenticios.	Coordinadora logística UNPHU	Le hace entrega a la secretaria FNR la suma necesaria de acuerdo a la cotización para realizar el pago de servicios de la empresa.	N/A
	Entrega de comprobante	Secretaria FNR	Le hace entrega del comprobante al coordinador logístico UNPHU	N/A




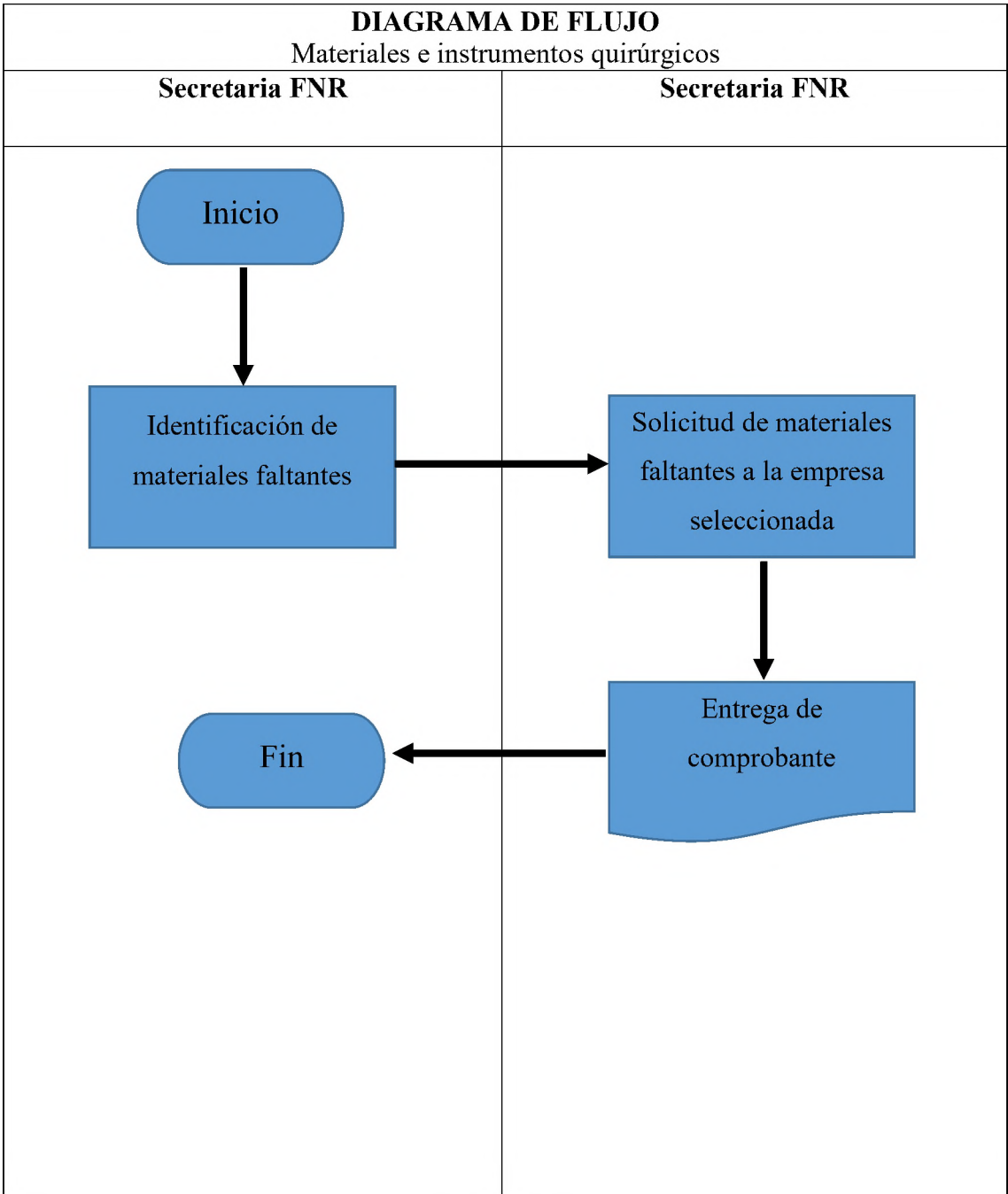
4.1.4.12. Insumos: Papelería

	PROCESO: Insumos			
	PROCEDIMIENTO: Papelería jornada quirúrgica			
	CÓDIGO: PR-PI-05	NO. DE PÁGINA: 3	FECHA: 31/5/2017	
PROPÓSITO: Buscar y ordenar los insumos de papelería necesarios para la realización de la jornada quirúrgica				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Modificación de itinerario de trabajo	Coordinador logístico UNPHU	Se modifica el itinerario de trabajo según las variaciones que necesite	Itinerario de trabajo
2	Creación de certificados	Coordinador logístico UNPHU	Creación de certificados para los voluntarios que participaron en la jornada	Certificados
3	Creación de carteles de identificación	Coordinador logístico UNPHU	Se elaboraran carteles con el nombre de los quirófanos para poder identificarlos. Estos contienen información sobre el voluntariado designado y los casos a intervenir en la sala.	N/A
4	Solicitud de impresión	Coordinador logístico UNPHU	Solicitud a la secretaria de la UNPHU la impresión de los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> - Itinerario de trabajo - Certificado - Carteles de identificación de quirófanos 	N/A
5	Impresión de documentos	Secretaria UNPHU	Impresión de los documentos que el coordinador logístico UNPHU le ha solicitado	N/A



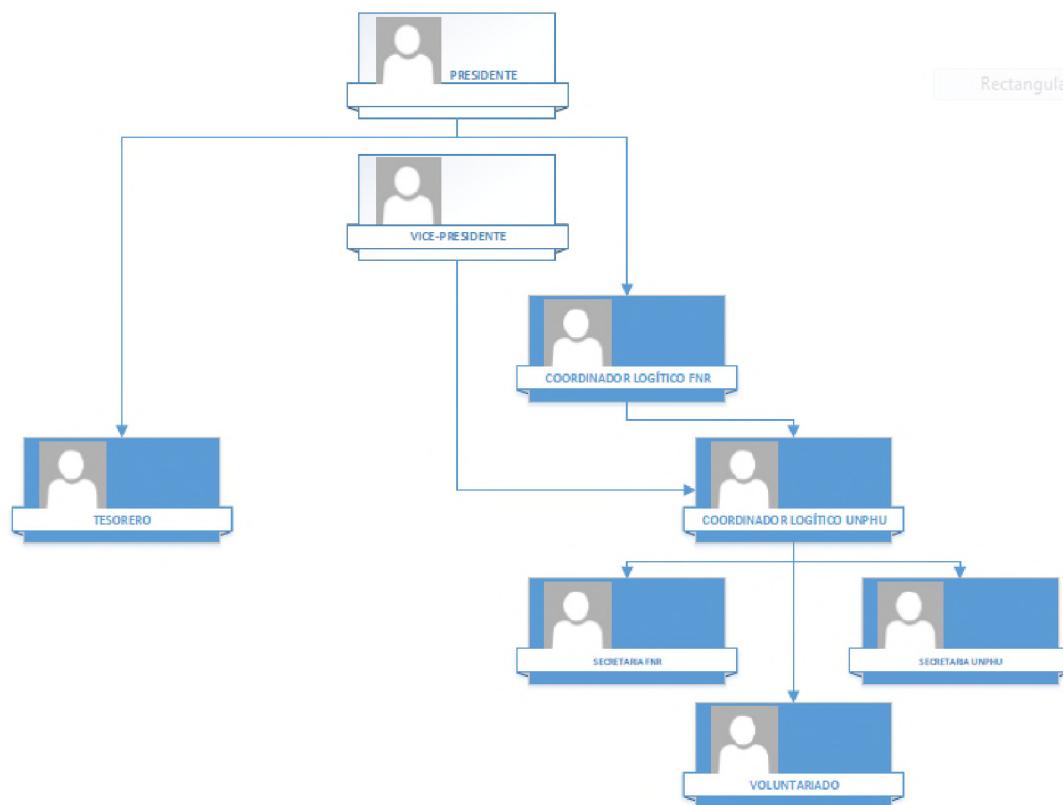
4.1.4.13. Insumos: Materiales e instrumentos

	PROCESO: Insumos			
	PROCEDIMIENTO: Materiales e instrumentos quirúrgicos			
	CÓDIGO: PR-PI-05	NO. DE PÁGINA: 2	FECHA: 31/5/2017	
<p>PROPÓSITO: Obtener todos los materiales e instrumentos necesarios para la realización de la jornada pre-quirúrgica</p> <p>Observación: La FNR posee un acuerdo con la Farmacia Naraly, donde son solicitados alguno de los insumos</p>				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO? Descripción	Registro o documento
1	Identificación de materiales faltantes	Coordinador logístico UNPHU	Revisión de los materiales que se necesitan para la realización de la jornada pre-quirúrgica y no se tienen disponibles. Los materiales faltantes le son notificados a la Secretaria FNR	FO-PI-03
2	Solicitud de materiales faltantes	Secretaria FNR	Solicita los materiales correspondientes en la farmacia o en alguna otra empresa quienes hacen entrega de las facturas de gastos	N/A
3	Entrega de comprobante	Secretaria FNR	Hace entrega de las facturas de gastos al Coordinador logístico FNR y los materiales son puestos en el depósito de materiales de la fundación	N/A



4.1.5. Estructura organizacional

Según la información obtenida de las entrevistas a profundidad se pudo determinar que el organigrama está conformado de la siguiente manera:



5.2. Conclusiones

Este proyecto permitió realizar un diagnóstico administrativo de las jornadas pre quirúrgica y quirúrgica de labio y/o paladar hendido de la Fundación niños que ríen mediante entrevistas a profundidad realizada a 10 individuos que estuvieron relacionados con la logística de las jornadas de labio paladar hendido en un periodo comprendido del año 2011-2017.

De la información recolectada se obtuvo que las jornadas pre-quirúrgica y quirúrgica son macro procesos que contienen procesos de 6 procesos de apoyo desarrollados de la siguiente manera:

- Proceso pre-quirúrgico; Proceso de Infraestructura: espacio físico jornada prequirúrgica y quirúrgica; Proceso de Recurso Humano: reunión General, selección de estudiantes, reunión estudiantes jornada pre quirúrgica y voluntarios médicos; Proceso de Transporte: dieta y hospedaje: solicitud transporte y coordinación dieta; Proceso de Insumos: papelería y materiales e instrumentos; Proceso de Atención al paciente: inscripción y secuencia de atención.

- Proceso quirúrgico; Proceso de Recurso Humano: reunión general, notificación de casos clínicos, solicitud itinerario de vuelo doctores internacionales, confirmación enfermeras, reunión con estudiantes UNPHU; Proceso de Transporte, dieta y hospedaje: confirmación de transporte, cotización y reservación de hospedaje y cena y cotización y coordinación de almuerzo; Proceso de Insumos: organización de casos clínicos, organización de historias clínicas, papelería y materiales e instrumentos; Proceso de Atención al paciente: confirmación de asistencia secuencia de atención.

Como resultado, obtuvimos el diseño final del manual de procesos y procedimientos administrativos de las jornadas de Labio y/o Paladar hendido de la Fundación Niños Que Ríen.

Referencias bibliográficas

1. Lamata F. Manual de administración y gestión sanitaria. Ilustrada ed. Santos DDL. Madrid: Ediciones Díaz De Los Santos; 1998.
2. Martínez Hernández J. Manual de higiene y medicina preventiva hospitalaria. Primera ed. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 2006.
3. International Organization for Standardization. Studies on benefits of standards. [En línea]. Ginebra; 2005. [citado marzo 2016]. Disponible en: www.iso.org.
4. Comité Técnico Distrital Intersectorial de Bogotá. Manual de Procedimiento del CTDLab. [En línea]. Bogotá; 2013. [citado 30 marzo 2016]. Disponible en: https://lfhm6a.bn1301.livefilestore.com/y3mPXko2PIWhcuJUeaT_glu4xlU_RjLEAyPjsRctJ7v-MrYXmvmkF78OMijfpx7A2NwEwXrRLJtJstrZp9k37LigSV5Akc6pErNCK3kfCcW3vYEn4YkGv923RG9LltdXIIBwiHOO164z-klQfnWjY43ycg/Manual%20CTDLab.pdf?psid=1.
5. Hernández B, Burgos M. Manual de procesos y procedimientos administrativos y asistenciales del Hospital Integrado Sabana de Torres. [Tesis de grado]. Bucaramanga: Universidad Nacional de Santander, Departamento de salud pública; 2005.
6. Azócar M. Diseño de un manual de normas y procedimientos contables para la fundación "Luz del Mundo". Maturín, Estado Monagas. [Tesis de grado]. Maturín: Universidad De Oriente, Departamento de contaduría pública; 2006.
7. El Hospital Del Sur. Manual de procesos y procedimientos. [En línea]. Bogotá; 2007 [citado 29 febrero 2016]. Disponible en: <http://www.hospitaldelsur.gov.co/images/espanol/PDF/nuestra-institucion/manual-procesos-procedimientos.pdf>.

8. Comisión estatal para acceso a la información (CEAIP). Manual de procesos administrativos. [En línea]. Mazatlán; 2007 [citado 20 febrero 2016]. Disponible en: http://ceaip-zac.org/sites/default/files/manual_procedimientos_admvos_1.pdf.
9. Flores R. Diseño e implementación de un manual de procedimientos en el proceso de planeación del Tecnológico de Acapulco, para ser más competitivo. [Tesis de postgrado]. Distrito Federal: Instituto Politécnico Nacional, Escuela superior de comercio y administración; 2009.
10. Corporación Grupo Enlace Social. Manual de Procesos y Procedimientos de CORPOGES. [En línea]. Bogotá; 2009 [citado 29 febrero 2016]. Disponible en: [http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/a6661%20-%20manual%20de%20procesos%20y%20procedimientos%20corpoges%20\(pag%20186%20-%20658%20kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/a6661%20-%20manual%20de%20procesos%20y%20procedimientos%20corpoges%20(pag%20186%20-%20658%20kb).pdf).
11. Red de Salud del Oriente. Manual de Procedimientos Técnicos y Guías de Manejo Odontológico. [En línea]. Cali; 2013 [citado 30 enero 2016]. Disponible en: https://lfhm6a.bn1301.livefilestore.com/y3msSp9VxEvh6tL_xVv4GPraDjheFzILA5Z_x8FSulekRaqBca-yx-LAFmUMqXSGvc060A7wIauNE-yeYQGrYjTm3iP-ovkFnOHcsQCAJp-SiBVlaLlg7Kbu2lgxfYVsskH8T1BDY21kpechZbLCo_KVDw/Manual%20de%20procedimiento%20t%C3%A9cnicos%20y%20gu%C3%ADas%20
12. Colman G. Manual de normas y procedimientos administrativos de la Policlínica Maracaibo C.A. [Trabajo especial de grado]. Maracaibo: Universidad Rafael Urdaneta, Ingeniería industrial; 2013.
13. Ministerio de Salud de El Salvador. Manual de Procesos de la Atención Hospitalaria. [En línea]. San Salvador; 2014 [citado 2 febrero 2016]. Disponible en: <https://lfhm6a.bn1301.livefilestore.com/y3mjcfSavPyKoaUIVsia4hhn3Et4QJksr4SAtkq51r1odSra7iLW21eRMGFBqL6us1Ym-vlqstZF8lsGjI2XwXXQRJeBzcWayXehET6AtMhEqG78WixIcH5aIncRUBKFmKnz>

[F-ZenLjgUUfDqZ4JS4-gA/manual_de_procedimientos_atencion_hospitalaria.pdf?psid=1.](http://www.veeduriadistrital.gov.co/?q=content/manual-de-procesos-y-procedimientos)

14. Veerduria Distrital. Manual de procesos y procedimientos. [En línea]. Bogotá; 2014 [citado 20 febrero 2016]. Disponible en: <http://www.veeduriadistrital.gov.co/?q=content/manual-de-procesos-y-procedimientos>.
15. Departamento de Sistema y Tecnología. Manual de normas y procedimientos para la prevención del lavado de activos. [En línea]. Santo Domingo; 2007 [citado 20 febrero 2016]. Disponible en: http://www.bancentral.gov.do/normativa/normas_vigentes/manual_normas_procedimientos_preencion_lavado_activos.pdf.
16. Secretaria de Estado de Salud. Manual de procedimientos. [En línea]. Santo Domingo; 2009 [citado 29 febrero 2016]. Disponible en: https://www.camaradecuentas.gob.do/./Manual_de_Procedimientos.pdf.
17. Oficina de Acceso a la Información. Manual del procesos de la OAI. [En línea]. Santo Domingo; 2010 [citado 29 febrero 2016]. Disponible en: <http://www.tesoreria.gov.do/transparencia/index.php/oai/documentos-oai?download=50:manual-de-procedimientos-de-la-oai>.
18. Dirección General De Migración. Manual de procesos y procedimientos. [En línea]. Santo Domingo; 2012 [citado 29 febrero 2016]. Disponible en: <http://migracion.gob.do/web/trans/archivos/93.pdf>.
19. B. Santos Ramos GAMD. Administración de medicamentos: teoría y práctica. 1st ed. Santos Dd. Madrid; 1994.
20. Martínez Hernández J. Manual de higiene y medicina preventiva hospitalaria Santos Dd. Madrid; 2006.
21. Cervera J. La transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implantación. Primera ed.

- Santos Dd. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 2002.
22. Ferrando Sánchez M, Granero Castro J. Calidad total: modelo EFQM de excelencia. Primera. ed. Gómez S. Madrid: Fundación Confemetal; 2005.
 23. Restrepo Medina MA. Impacto Social De Los Planes de Desarrollo. Primera ed. Ríos C. Bogotá: Centro Editorial Universidad Del Rosario; 2006.
 24. Hitt M. Administración. Novena ed. De Anta M. Mexico; 2006.
 25. Reyes Ponce A. Administración de empresa: Teoría y práctica. Primera ed. Noriegas G. Distrito Federal: Limusa; 2004.
 26. Parás JA, Estrada GM. Administre su consultorio como una Empresa de Servicios. Primera ed. Santa Cruz M G. Bogotá: Actualidades Médico Odontológicas Latinoamericanas (AMOLCA); 2005.
 27. Fernando Díaz L. Análisis Y Planeamiento. Primera ed. Picado Gonzalez A. San José: Universidad Estatal A Distancia; 2005.
 28. Robbins SP, Coulter M. Administración. Octava ed. De Anta M. Mexico; 2005.
 29. Scioli D. Subsecretaria para la modernización del estado. [En línea]. Buenos Aires; 2007 [citado 15 marzo 2016]. Disponible en: <http://www.dpgp.sg.gba.gob.ar/images/manuales/manuales%20procedimientos.pdf>.
 30. Lusthaus C, Adrien MH, Anderson G, Carden F, Plinio Montalván G. Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño. 1st ed. BookStore I. Washington, D.C.: Felipe Herrera Library; 2002.
 31. Recursos Humanos. Estructuras Organizativas. Segunda ed. especificado N. Málaga: Editorial Vértice; 2008.
 32. Martínez Pedros D, Milla Gutiérrez A. La elaboracion del plan estratégico a través del Cuadro de Mando Integral. Primera ed. Santos EDD. Madrid: Altair; 2005.

33. Cairó Battistutti O. Fundamentos de programación: piensa en C. 1st ed. Guerrero Rosa PM. Mexico: Pearson Educación; 2006.
34. Ugalde Víquez J. Programación de Operaciones. Primera ed. Distancia UEa. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia; 1979.
35. Cruz AM. Gestión tecnológica hospitalaria: un enfoque sistémico. Primera ed. Morales L. Bogota: Universidad del Rosario; 2010.
36. Molina L, Saint C. Modelos de investigación asistencial, socioeducativo y terapéutico en trabajo social. Primera ed. Facio R. San José: Editorial de la Universidad de Costa Rica; 2004.
37. De La Rosa C. Evaluación de las Jornadas Quirúrgicas de la Fundación Niños Que Ríen. [Trabajo de grado]. Santo Domingo: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, Facultad de Ciencias de la Salud; 2008.

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1. Aprobación del instrumento de recolección de datos

Buenos días,

A quien le pueda interesar:

Yo _____ Ing. Diane Soto Batista _____, Colaboradora del Departamento de Auditoria y Proceso de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, confirmo haber recibido y revisado el documento de Instrumento De Colección De Datos, de la tesis de las estudiantes: Arianny Castillo Rodríguez y Jeanna Claribel Marrero Rivas de Odontología de la Unphu, en fecha __25__ / __10__ / ____2016____, habiendo aportado las correcciones necesarias para su buen uso y mejora.

Con esto demuestro que estoy de acuerdo con la información detallada, ordenada, sistemática e integral referente a las preguntas que se llevan a cabo en ese departamento o área de gestión, para recolección de informaciones para la realización del Manual Especifico de Procedimiento.

X Diane Soto B.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

El siguiente instrumento se utilizó para realizar entrevistas a profundidad que fueron grabadas de manera auditiva, con el fin de procesar las mismas durante la creación del manual de procesos y procedimientos administrativos de las jornadas pre-quirúrgica y quirúrgica de Labio y Paladar Hendido de la Fundación niños que ríen en República Dominicana, periodo agosto-diciembre 2016.

Preguntas para entrevista

Dr. Luis Díaz-Coordinador logístico FNR

1. ¿Qué cargo usted ocupa dentro de la Fundación?
2. ¿Cómo usted considera que está estructurado el comité ejecutivo de la Fundación desde su punto de vista? ¿Cuál es la función de cada uno de sus integrantes?
3. ¿Podría describir el paso a paso cómo realiza sus funciones?
4. ¿Cuál es la logística de captación de pacientes?
5. ¿Cuál es la logística para la captación de voluntarios médicos y no médicos?
6. ¿Qué método se utiliza para garantizar la asistencia de los voluntarios médicos y no-médicos inscritos?
7. ¿Existe algún acuerdo entre el Hospital Toribio Bencosme y la fundación que les compromete a cederle ese espacio físico?
8. En el caso de no tener ningún acuerdo, ¿Cuál es la logística para obtener este espacio físico?
9. Entendiendo que los espacios para realizar la Jornada Pre quirúrgica es diferente que el de la Quirúrgica, ¿se realiza la misma logística para la obtención del mismo?

10. ¿Quién provee los materiales gastables e instrumentos que se necesitan para realizar dicha jornada?

11. ¿Existe un formulario para el despacho de los materiales?

12. ¿Puede describir paso a paso cómo se realiza el proceso de solicitud de desembolso para compra de materiales?

13. ¿Existe algún inventario dentro de la fundación el cual controle los materiales que son destinados a las Jornadas de LPH? ¿Quién está a cargo del mismo?

Judith Segura- Secretaria UNPHU.

1. ¿Cuál es su función dentro de las jornadas de la FNR?

2. ¿Podría describir el paso a paso para llegar a realizar esa tarea?

3. ¿Cuál es el Protocolo o logística para solicitar el transporte?

4. ¿Con qué tiempo de anticipación se debe solicitar el transporte UNPHU- Moca?

5. ¿Cuál es la vía de comunicación para el transporte UNPHU-Moca? ¿Queda alguna constancia formal?

Alfonsina-Secretaria FNR

1. ¿Qué cargo usted ocupa dentro de la Fundación?

2. ¿Cuál es su función dentro de las Jornadas?

3. ¿Podría explicar el paso a paso de las funciones que realiza?

4. ¿Cuál es la vía de comunicación que tienen los pacientes para inscribirse dentro del listado de evaluación pre-quirúrgica?

5. ¿Tienen disponible algún instrumento donde quede una constancia formal de la inscripción de dicho paciente?

6. ¿Cuáles son los datos que se necesitan del paciente para poder inscribirle?
7. ¿Qué método se utiliza para garantizar la asistencia de los pacientes inscritos a la Jornada?
8. ¿Quién se encarga de llevar los materiales necesarios de la Jornada Pre-quirúrgica al Hospital?

Dra Tiffany Botero- Coordinadora Logística UNPHU jornadas pre-quirúrgica y quirúrgica
Noviembre 2016-Actual

1. ¿Qué cargo ocupa usted dentro de la Fundación?
2. ¿Cuál es la función que realiza?
3. ¿Podría explicar el paso a paso de las funciones que realiza?
4. ¿Cuál es el protocolo de reclutamiento del voluntariado no médico?
5. ¿Por qué medio de comunicación se les avisa a los estudiantes?
6. ¿Con qué tiempo previo a la Jornada se da este aviso?
7. ¿Cuál es el tiempo de permanencia de dicho aviso?
8. ¿Dónde se dirigen los interesados para el reclutamiento?
9. ¿Cuáles son los datos que se necesitan del estudiante para poder inscribirle?
10. ¿Cuál es la cantidad de voluntarios no-médico requerido para la JPQ?
11. ¿Cuál es el criterio de selección del voluntariado no médico?
12. ¿Qué medio de comunicación se utiliza para informar a los voluntarios la selección?
13. ¿Cuál es el siguiente paso?

14. ¿En qué consiste el entrenamiento?

15. ¿Dónde se realiza dicho entrenamiento?

17. Para desempeñar su cargo, ¿Qué materiales necesita?

18. ¿Cuál es el tiempo que necesita para cumplir su función previa a la jornada pre quirúrgica?

19. Dentro de su labor, ¿delega funciones en otras personas?

Dr. Ramón Martínez-Voluntario médico activo

1. ¿Cuál es su función dentro de la Fundación?

2. ¿Cuáles son los materiales e instrumentos que necesita para llevar a cabo su función?

Dr. Rogelio Cordero-Vicepresidente FNR

1. ¿Qué cargo ocupa usted dentro de la Fundación?

2. ¿Cuál es la función que realiza?

3. ¿Podría describir paso a paso las funciones que usted desempeña en ambas jornadas de LPH?

4. ¿Cuáles son los materiales e instrumentos que necesita para llevar a cabo su función en la Jornada Quirúrgica?

5. ¿Cómo se coordina el tema de la Dieta para la jornada pre quirúrgico y a quien se le solicita?

6. ¿Cómo se coordina el tema del Hospedaje en la jornada quirúrgica?

7. ¿Tiene alguna solicitud de desembolso de los recursos que son facilitadas por la UNPHU?

8. ¿Cuál es la logística de la dieta?

9. ¿Quién asume los gastos de la dieta?

Dra. Guadalupe Silva- Coordinadora del departamento de Investigación escuela de odontología UNPHU

1. ¿Qué cargo ocupa usted dentro de la Fundación?

2. ¿Cuál es la función que realiza?

3. ¿Podría describir paso a paso las funciones que usted desempeña en ambas jornadas de LPH?

Dra. Sadaf Pourhamid- Coordinadora logística UNPHU jornada quirúrgica UNPHU

1. ¿Qué cargo ocupa usted dentro de la Fundación?

2. ¿Cuál es la función que realiza?

3. ¿Podría describir paso a paso las funciones que usted desempeña en ambas jornadas de LPH?

Dr. Alberto Martínez- Coordinador logístico jornada pre-quirúrgica Dic 2015-Mayo 2016

1. ¿Qué cargo ocupa usted dentro de la Fundación?

2. ¿Cuál es la función que realiza?

3. ¿Podría describir paso a paso las funciones que usted desempeña en ambas jornadas de LPH?


Xiomara- Voluntaria activa FNR

1. ¿Qué cargo ocupa usted dentro de la Fundación?

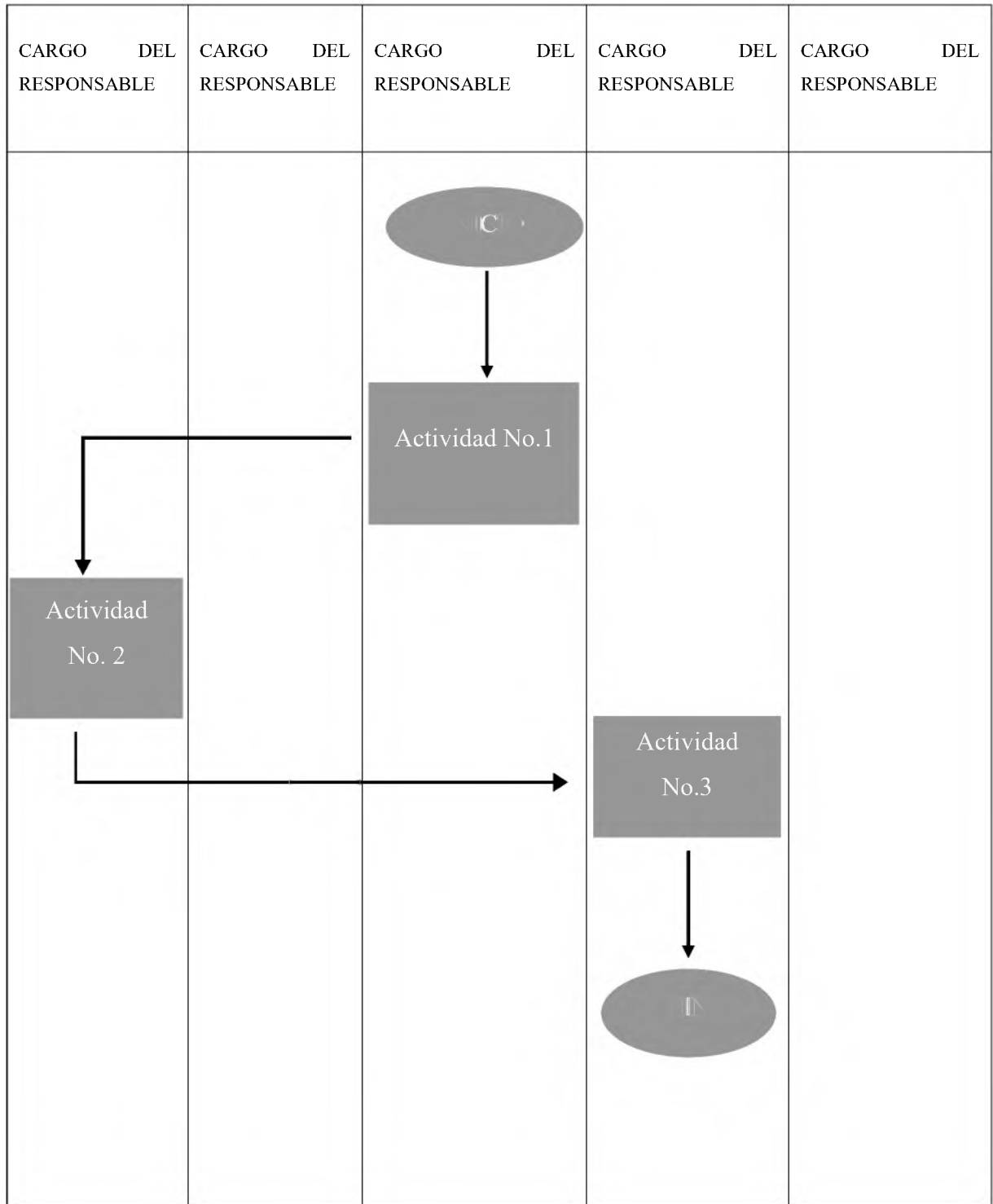
2. ¿Cuál es la función que realiza?

3. ¿Podría describir paso a paso las funciones que usted desempeña en ambas jornadas de LPH?

Anexo 3. Ficha de procedimientos

	PROCESO			
	PROCEDIMIENTO			
	CÓDIGO	NO. DE PÁGINA	FECHA	
PROPÓSITO:				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
No.	¿QUÉ? Actividad	¿QUIÉN? Responsable	¿CÓMO? ¿CUÁNDO?	Registro o documento
1	Aquí se detallará el nombre de la actividad o el primer paso para logra el procedimiento.	En este cuadro irá en nombre del cargo de la persona responsable	Aquí de explicará cómo se realiza la actividad y cuando se realiza	En el caso de que exista un documento, se pondrá aquí el nombre del mismo y se adjuntará en los anexos.
2				
3				
4				
5				
6				
7				

Anexo 4. Gráfico del procedimiento o Diagrama de flujo



Anexo 5. Historia clínica (DO-PRH-01).



Fundación Niños Que Ríen
Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

HISTORIA CLINICA

DO-PRH-01

Número de expediente: _____

Fecha: ____/____/____

NOTA: Marcar con X el cuadro del ítem seleccionado.

Apellidos: _____		Nombre: _____	
Fecha de Nacimiento: ____/____/____		Edad: ____ Años ____ Meses	
Sexo: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Lugar de Nacimiento. Provincia: _____		Ciudad: _____
Nombre del Hospital de Nacimiento: _____			
Dirección Actual: _____			
Nombre del Padre:		Fecha de Nacimiento:	
Tel. (8 9) _____ - _____		Cel. (8 9) _____ - _____	
		Otro. (8 9) _____ - _____	
Ocupación: _____			
Nombre de la Madre:		Fecha de Nacimiento:	
Tel. (8 9) _____ - _____		Cel. (8 9) _____ - _____	
		Otro. (8 9) _____ - _____	
Ocupación: _____		Nexo Sangüneo: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿Qué? _____	
Origen de abuelos paternos:		Origen abuelos maternos:	
Antecedentes de HLP en la familia: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿Cuántos? _____			
¿Quién(s)? _____			
¿Qué tipo? <input type="checkbox"/> HLP <input type="checkbox"/> HLD <input type="checkbox"/> HLI <input type="checkbox"/> HLB <input type="checkbox"/> HP Otro: _____			
Referido por: _____			

Historial Familiar

¿Embarazo deseado? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Control del primer trimestre de embarazo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe
Número de embarazos: _____ Fecha de último embarazo previo a este: _____
¿Exposición a radiación? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe
¿Consumió tabaco la madre durante el embarazo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe
Duración del embarazo _____ <input type="checkbox"/> Meses <input type="checkbox"/> Semanas <input type="checkbox"/> No sabe
¿Tuvo la madre complicaciones durante el embarazo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe
¿Hubo alguna complicación durante el parto? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe
¿Fumó la madre durante el embarazo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe
¿Consumió la madre alcohol durante el embarazo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe
¿Consumió la madre medicamento durante el embarazo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe
¿Cuál? _____ ¿Prescrito por su médico? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Consumió la madre algún medicamento de estos durante embarazo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Ácido fólico <input type="checkbox"/> Calcio <input type="checkbox"/> Vitaminas Otros: _____
Tipo de parto: <input type="checkbox"/> Natural <input type="checkbox"/> Cesárea
¿Lactó la madre al paciente? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No. ¿Cuánto tiempo? _____

Observaciones: _____

Etapa Quirúrgica

Fecha de Admisión: ____/____/____ (D/M/A)

Fecha de Operación: ____/____/____

Fecha en que se dio de alta: ____/____/____

Visita de Reinteración: ____/____/____

Nombre del Cirujano: _____

Anestesiólogo: _____

Método de Anestesia: General Local

Descripción: _____

Antecedentes Patológicos:

NOTA: Marcar con X el cuadro del ítem seleccionado.

PATOLOGÍA	P	F	PATOLOGÍA	P	F	PATOLOGÍA	P	F
Hipertensión			Anemia Ferropénica			Rubeola		
Hipotensión			Sarrosipión			Varicela		
Diabetes I ó II			VIH			Síndrome Down		
Sinusitis			Sífilis			Anofthalmia		
Epilepsia			Gonorrea			Macroftalmia		
Falocemia			Hepatitis			Artritis		
Tuberculosis			Lupus			Amias		

¿Tiene el paciente anomalías en cualquiera de las siguientes áreas?

Corazón: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Des. _____	Oídos: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Des. _____	Lengua: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Des. _____
Sistema Urinario: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Des. _____	Extremidades: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Des. _____	Cráneo: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Des. _____
Ojos: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Des. _____	Dedos Manos y Pies: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Des. _____	Mandíbula: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Des. _____
Nariz: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Des. _____	Habla: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Des. _____	Piel: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Des. _____
Crecimiento retrasado: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Des. _____	Retraso Mental: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Des. _____	Alergias: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Des. _____
		Alergia Medicamento: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconoce Des. _____

Esquema de Inmunizaciones

NOTA: Marcar con X el cuadro del ítem seleccionado.

<u>VACUNA</u>	<input type="checkbox"/>	<u>EDAD</u>	<input type="checkbox"/>	<u>VACUNA</u>	<u>EDAD</u>
B.C.G (TUBERCULOSIS)				ANTI-GRIPAL	
POLIO				ANTI-INFLUENZA	
ANTI-HEPATITIS A				ANTI-NEUMOCOCO	
ANTI-HEPATITIS B				DT (DIFTERIA, TETANOS)	
ANTI-RETROVIRALES				TRIPLE BACTERIANA	
PENTAVALENTE				OTRAS	

Evaluación Física

<u>Fecha</u>	<u>Edad</u>	<u>Talla</u>	<u>Peso</u>

Diagnóstico HLP

<u>PATOLOGÍA</u>	<input type="checkbox"/> PRESENTE	<input type="checkbox"/> AUSENTE
<u>Figura labial:</u> <input type="checkbox"/> Completo <input type="checkbox"/> Incompleto <input type="checkbox"/> Unilateral Derecho <input type="checkbox"/> Unilateral Izquierdo <input type="checkbox"/> Bilateral		
<u>Alveolo - Tipo de Hendidura Labial:</u> <input type="checkbox"/> Completo <input type="checkbox"/> Incompleto <input type="checkbox"/> Derecho <input type="checkbox"/> Izquierdo <input type="checkbox"/> Bilateral		

<u>Paladar Duro/Óseo:</u>	<input type="checkbox"/> Sin fisura	<input type="checkbox"/> Submucoso	<input type="checkbox"/> Incompleto	<input type="checkbox"/> Completo
	<input type="checkbox"/> Derecho	<input type="checkbox"/> Izquierdo		
<u>Velo del Paladar:</u>	<input type="checkbox"/> Sin fisura	<input type="checkbox"/> Completo	<input type="checkbox"/> Incompleto	<input type="checkbox"/> Submucoso
<u>Macrostomía:</u>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	Descripción: _____	_____
<u>Fístula Intraoral:</u>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	Descripción: _____	_____
<u>Hendidura Facial:</u>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	Descripción: _____	_____
<u>Rinoplastia:</u>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	Descripción: _____	_____

Etapa Quirúrgica

Fecha de Admisión: ____/____/____ (D/M/A)

Fecha de Operación: ____/____/____

Fecha en que se dio de alta: ____/____/____

Visita de Reinteración: ____/____/____

Nombre del Cirujano: _____

Anestesiólogo: _____

Método de Anestesia: General Local

Descripción: _____

NOTA: Esta información sólo debe ser llenada por el cirujano responsable de la cirugía.

❖ **Tipo de Operación:** (Marque todos los procedimientos que se llevaron a cabo durante la hospitalización)

Reparación Primaria de Labio/Nariz Unilateral Parcial Completa

Reparación Primaria de Labio/Nariz Bilateral Parcial Completa

Reparación Primaria de Paladar Hendido

Reparación Secundaria Paladar Hendido

Reparación de Fístula Revisión de Labio/Nariz

Injerto Óseo Alveolar Otra: _____

❖ **Tipo de Reparaciones:** (Marque todos los procedimientos que se llevaron a cabo durante la hospitalización) Cierre de Labio Unilateral.

Rotación / Avance y Variante (Millard) Cierre de Línea Recta

Fisher Rose Thompson (Oxford Modificación)

Variante de Colgajo Cuadrilátero (Le Mesurier)

Variante Triangular Otros: _____

❖ **Tipo de Reparaciones:** (Marque todos los procedimientos que se llevaron a cabo durante la hospitalización) Cierre de Labio Bilateral.

Cierre de Línea Recta Rose Thompson (Veau lii)

Variante Tipo Millard (Colgajo Bifurcado) Variante Tipo Mulliken

En Dos Etapas Otros: _____

Anexo 6. Confirmación de voluntario no medico a participación Jornada LPH (FO-PRH-01).



FO-PRH-01

Confirmación de voluntariado no médico a participación Jornada LPH

Yo _____ estudiante de Odontología en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, con matrícula No. _____, a los ____ días del mes de _____ del año _____, afirmo que he recibido todas las informaciones pertinentes a la Jornada pre-quirúrgica y quirúrgica de LPH de la Fundación Niños que Ríen incluyendo, mis deberes como voluntario no médico.

Haciendo uso de mi derecho a libre albedrío, acepto y me responsabilizo a cumplir con mi asistencia y las funciones que me han sido designadas, consciente de las consecuencias que puedan repercutir sobre mi persona a falta de alguna de éstas sin razón justificada.

Estudiante

Coordinador logístico UNPHU

Anexo 7. Formulario de solicitud de fotocopia (FO-PI-01).



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA
FORMULARIO DE SOLICITUD DE FOTOCOPIA

N°

FECHA		
DIA	MES	AÑO

UNIDAD ADMINISTRATIVA _____

CANTIDAD		DOCUMENTOS A REPRODUCIR	VALOR RD\$	
SOLICITADA	APROBADA		UNIDAD	TOTAL
TOTAL RD\$				

Firma Director Unidad

Autorizado por

Anexo 8. Listado de pacientes a operar (FO-PAP-02).






FO-PAP-02


**Listado de pacientes a intervenir en Jornada Quirúrgica de
LPH de la Fundación Niños Que Ríen**

No.	Paciente	Edad	Patología	Operativo
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				

Anexo 9. Aviso de jornada.



Convocatoria a voluntarios

 **Jornada Labio y/o Paladar Hendido**

Anímate y juntos crearemos sonrisas para toda una vida.

¡Sé parte del equipo!

Inscripciones

Fecha: 7 al 14 abril 2017

Lugar: Oficinas administrativas (Lic. Judith Segura)

Anexo 10. Formulario de inscripción estudiantes (FO-PAP-01).



Fundación Niños que Ríen
Creando sonrisas para toda una vida

FO-PAP-01

Lista de voluntarios no-médicos para Jornada Labio y/o Paladar Hendido

La Fundación Niños que Ríen es una institución sin fines de lucro dedicada al tratamiento multidisciplinario e integral de pacientes con patologías congénitas, en especial, aquellos con Labio y/o Paladar Hendido. Gracias al apoyo de cientos de voluntarios hemos podido llevar a cabo estos tratamientos mediante jornadas quirúrgicas y con esto, devolver sonrisas a niños con bajos recursos.

El siguiente formulario tiene como propósito obtener información de los interesados en participar como voluntarios no médicos en la próxima Jornada de LPH. Se seleccionará un total de 10 voluntarios y se les notificará vía correo electrónico la confirmación de su participación.

De antemano, gracias por querer ser parte de esta misión, con esto ya estamos haciendo un cambio.

No.	Nombre	Matrícula	Correo
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Anexo 11. Borrador mensaje a estudiantes seleccionados (FO-PRH-02).



FO-PRH-02

Santo Domingo, DN.

(Fecha)

A quien pueda interesar,

La Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña y la Fundación Niños Que Ríen tienen el placer de informarle por este medio que, ha sido seleccionado para ser parte del equipo que estará colaborando en la realización de la _____ Jornada Quirúrgica de Labio y/o Paladar Hendido en Moca, provincia Espaillat.

Es por este motivo que estamos convocando su presencia a la "Reunión pre-quirúrgica de estudiantes UNPHU" en la cual estaremos abordando todas las informaciones correspondientes a este evento y su participación en el mismo.

Fecha de la reunión:

Hora:

Lugar:

¡Gracias por su disposición!

Saludos,

(Coordinador Logístico UNPHU)

Firma

Anexo 12. Brochure cuidados pre y post quirúrgicos para cirugía de labio y/o paladar hendido

El tratamiento debe ser realizado por un equipo multidisciplinario, un niño con fisura labio-palatina no consiste en una sucesión de operaciones quirúrgicas, sino más bien en una serie de tratamientos complementarios tendientes a la rehabilitación funcional (respiración, deglución, masticación, audición y habla) y estética completa.

El niño debe poder desarrollarse normalmente, hablar de un modo comprensible y no presentar estigmas estéticos que le dificulten su vida de relación.

Todo ello puede conseguirse con la estrecha colaboración de los profesionales y los padres del niño.

Esperamos que estas breves notas sean de utilidad para orientar a los padres sobre el cuidado pre y postoperatorio de un niño con fisura labiopalatina.



FUNDACIÓN NIÑOS QUE RÍEN

¡Cuidado siempre para darle una vida!

¿Qué hacer antes y después de la cirugía?



Fundación Niños Que Ríen
Carretera Duarte 69, México, (809) 822-1444

Sonrisas Para todos!

Cuidados antes de la cirugía



1. Cualquier medicamento que el paciente esté tomando debe de consultarlo con el doctor.



2. El niño tiene que estar en ayunas para la cirugía, el último biberón debe de ser 6 horas antes de esta.



3. Enseñar al niño a beber en vaso o con cuchara, porque luego de la cirugía el niño no puede alimentarse con biberón.

Cuidados después de la cirugía

Fisura labial



- Los primeros días dar alimentos líquidos.
- Dar la comida con cuchara o vaso durante los primeros 3 días siguientes a la cirugía.
- Seguir la receta de medicamentos indicada por el doctor.

Cuidados después de la cirugía

Paladar Hendido



- Dar los alimentos líquidos y colados, luego comportas, papillas y finalmente en pué con cuchara.
- No dar alimentos de consistencia dura.
- No ofrecer alimentos en biberón, ni paletas.
- No dejar que el niño se chupe el dedo.
- Limpiar la boca, sin molestar la herida, luego que el niño termine de comer, remover los residuos que queden en la boca.
- Seguir la receta de los medicamentos indicada por el doctor

Anexo 13. Brochure de alimentación de niños con Labio fisurado y Paladar hendido

Consejos para bebés con Labio fisurado

Haga que el labio fisurado apunte hacia la parte superior de seno. Esto le dejará ver mejor que tan bien llena el tejido del seno el hueco que crea la fisura.

Use el pulgar o el índice para tapar la hendidura durante el amamantamiento. Esto puede brindar apoyo a las mejillas del bebé y reducir el hueco que crea la fisura, mejora el sello del pezón.

Consejos para bebés con Paladar hendido

Pruebe posiciones cómodas para usted y que le permitan a su bebé mantenerse en posición vertical o semi-vertical.

Sostenga la barbilla del bebé, esto la estabiliza y hace la succión más eficiente.

Amamante de 5-10 minutos, luego complemente con leche materna extraída, con biberones y tetinas diseñados para estos bebés.



Fundación Niños Que Ríen

Carera Duarte 69, Moca. (809) 822-1666

Alimentación de niños con Labio fisurado y Paladar hendido



Consideraciones Importantes

- No prolongar la alimentación del niño por más de 30 minutos, ya que esto genera un gasto de energía para el infante y no ayuda para el aumento de peso del niño.
- La nutrición del paciente debe de estar vigilada por su pediatra o nutricionista.
- El proceso de lactancia de un paciente fisurado toma un poco más de tiempo de adaptación, no es imposible. Amamante o use biberones especiales.

La meta de la alimentación es ayudar a recibir al bebé la cantidad correcta de leche y evitar tragar demasiado aire.

- 1 Coloque al bebé en posición vertical para impedir que la fórmula fluya al área de la nariz.



2



- Vigile el patrón de mamar, tragar y descansar. Los bebés aprenden el proceso a su propio ritmo.

3

- Mantenga el biberón con una inclinación para que la tetina esté siempre llena de leche apuntando hacia afuera de la heridura



4



- Mientras esté comiendo, algo de leche puede escaparse por la nariz, esto es COMÚN y no significa que el bebé se está atragantando, solo coloque al bebé en una posición más vertical. El bebé puede estornudar o toser, lo cual es bueno porque destapa la nariz.

- 5 Haga eructar a su bebé con frecuencia. Los bebés con heridura tienden a tragar más aire que los demás.



Anexo 14. Inventario de materiales Jornada pre quirúrgica (FO-PI-02).



Fundación Niños que Ríen
Creando sonrisas para toda una vida

FO-PI-02

Inventario de materiales para Jornada pre-quirúrgica de LPH

El siguiente informe contiene el listado de insumos necesario para la realización de las jornadas prequirúrgica de LPH de la Fundación Niños Que Ríen. La cantidad exacta de los mismos quedará en el criterio del Coordinador Logístico UNPHU, quien tiene la responsabilidad de tener el conocimiento del número exacto de recurso humano que hará uso de las ya mencionadas provisiones para brindar servicios a los pacientes.

- Lápiz
- Lapicero azul
- Tablera
- Borradores
- Historia impresa
- Recetario
- Cámara
- Baja lengua
- Guantes
- Mascarilla
- Sello de la fundación
- Wipes desinfectantes
- Cartulina blanca
- Pizarra y marcadores
- Cinta adhesiva
- Brochures para pacientes
- Bascula
- Cinta métrica
- Folders
- Cinta identificadora
- Grapa y grapadora
- Consentimiento estudiantes
- Fichas pacientes de segunda vez

Anexo 15. Inventario Jornada Quirúrgica (FO-PI-03).



Fundación Niños que Ríen.
Creando sonrisas para toda una vida

FO-PI-03

Inventario de materiales para jornada quirúrgica de LPH de la Fundación Niños

Anestesia

Hidrocortisona

Dexametazona

Propofol

Ketamina

Succinil Colina

Atrópina

Sevoflurano

Halotano

Amimofilina

Adrenalina

Fencanyl

Midazolam

Laringoscopio

Mascarilla laríngea pediátrica 1/1.5/2/2.5/3

Canulas de mayo

Tubos endotraqueales 2/2.5/3/3.5/4/4.5/5

Sistema Jackson Reec

Bolsas de anestesia 1/2/3/4 litros

Canalización

Alcohol

Gautes no estériles

Algodón o gasa

Suero fisiológico

Cateter venoso

O2D o esparadrapo

Cinta identificadora o tags

Bioseguridad

Gautes estériles

Campos quirúrgicos completos

Gorros

Mascarillas

Botas quirúrgicas

Glutaraldehído

Solución fisiológica

Medicamentos

Analgésicos (oral y supositorio)

Antibióticos

Otros

Vicryl 4.0/3.0

Sutura Cromática

Sutura Nylon

Gel Foam

Bisturí 11/13/15

Anexo 17. Certificado de participación en Jornada de Labio y/o Paladar hendido



Hoja de firmas de trabajo de grado

“Manual de procesos y procedimientos administrativos de las jornadas pre-quirúrgica y quirúrgica de labio y paladar hendido de la Fundación niños que ríen en República Dominicana, periodo agosto-diciembre 2016”

Sustentantes:

Br. Arianny Castillo Rodríguez

Br. Jeanna Marrero Rivas

Asesor temático:
Dr. Rogelio Cordero

Asesora metodológica:
Dra. Sonya Streese

Comité científico:
Dra. Guadalupe Silva

Comité científico:
Dra. Rocío Romero

Dr. Rogelio Cordero
Director Escuela de Odontología