



**Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares
de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de
Atención**

**Código MT.GM.DDSS.ARSDT-110116
Versión 02**

**Caja Costarricense de Seguro Social
Gerencia Médica
Dirección Desarrollo de Servicios de Salud
Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento
Coordinación Nacional de Enfermería**

2015



Manual Técnico

Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.

Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

ELABORADO POR:	Dra. Ana Ruth Sánchez Keith. Dra. Jessie Piedra Tames. Dra. Ligia Díaz Brenes. Dra. Luz María Vázquez Arias. Dra. Rita Quesada Gätjens. Dra. Rocío Hernández Arroyo. Dra. Rocío Mata Brenes. Dra. Xinia Molina Juárez.	Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia Área de Salud Oreamuno Hospital William Allen Taylor Área de Salud Atenas Área de Salud Atenas Clínica Dr. Carlos Durán Área de Salud El Guarco Hospital México
VALIDADO POR:	Dra. Consuelo Ruiz Contreras. Dra. Yolanda Mckenzie Jolly. Dra. Marjorie Garro Montoya. Dra. Ana María Muñoz Corrales. Dra. Yorlenny Vásquez Mora. Dra. Ana María Brenes Ruiz. Dra. Carmen Alvarado Viales. Dra. Yadira Badilla Rodríguez. Dra. Lorena Cortés Rodríguez. Dra. Rocío Hernández Arroyo. Dra. Damaris Vargas Delgado. Dra. Shirley Fallas Guzmán. Dra. Alejandra Trejos Chacón. Dra. Elizabeth Briceño Salinas. Dra. Noemy Sotela Duarte. Dra. Yorlenny Hernández Herrera. Dra. Sandra María Hernández Valle. Dra. Jeannette Quirós Quesada. Dra. Xinia Hernández Barboza. Dra. Sandra Miranda Calix. Dra. Dinia Barquero Porras. Dra. Marcelly Figueroa Herrera.	Hospital San Juan de Dios Hospital Dr. Tony Facio, Limón Hospital de Guápiles Hospital Manuel Mora Valverde, Golfito Hospital Manuel Mora Valverde, Golfito Hospital México Hospital México Área de Salud San Isidro de Heredia Área de Salud Montes de Oro Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte Área de Salud Alajuela Norte Hospital Nacional Psiquiátrico Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur Área de Salud La Cruz Área de Salud Upala Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Hospital Benemérito Maximiliano Peralta. Dirección Regional Servicios de Salud Huetar Atlántica Hospital Los Chiles Área de Salud de Pérez Zeledón Dirección Regional de Servicios de



Manual Técnico

Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.

Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

	<p>Dra. María Cristina Fallas Bonilla. Dra. Xinia Zeledón Brenes. Dra. Rocío Campos Guevara.</p> <p>Dra. Evelyn García Serrano. Dra. Lorena H. Gómez Alpízar. Dra. Kattia Jiménez Matarrita. Dra. Ana Cecilia Fallas Zúñiga. Dra. Mayela Monge Hernández.</p> <p>Dra. Rocío Mata Brenes. Dra. Rita María Quesada Gätjens. Dra. Ligia Díaz Brenes. Dra. Ana Lorena Villalobos Vindas. Dra. Viriam Mejías Padilla. Dra. Ana Isabel Vargas Díaz.</p> <p>Dra. Lidia Campos Quesada.</p> <p>Dra. Flora Ballester Quirós. Dr. Francisco Quintero Madrigal.</p>	<p>Salud Pacífico Central Centro Atención Integral en Salud Dr. Marcial Fallas Área de Salud Hatillo Centro Nacional de Rehabilitación (CENARE) Hospital de Upala Hospital Nacional de Niños Hospital de la Anexión, Nicoya Área de Salud Aguirre Dirección Regional Servicios de Salud Huetar Norte Área de Salud El Guarco Área de Salud Atenas</p> <p>Hospital William Allen Taylor, Turrialba Área de Salud Osa</p> <p>Hospital San Juan de Dios Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca Hospital de San Carlos Hospital Enrique Baltodano Briceño, Liberia</p>
REVISADO POR:	<p>Dra. Carmen Loaiza Madriz. Dra. Guiselle Barrantes Brenes.</p> <p>Dra. Shirley Ramírez Moya.</p> <p>Dra. Viviana Aragón Gómez.</p>	<p>Coordinación Nacional de Enfermería. Asistente Coordinación Nacional de Enfermería. Asistente Coordinación Nacional de Enfermería. Asistente Gerencia Médica</p>
APROBADO POR:	<p>Dra. Maria Eugenia Villalta Bonilla. Dr. Raúl Sanchez Alfaro Dr. Mario Mora Ulloa.</p>	<p>Gerencia Médica Dirección Desarrollo Servicios de Salud Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento</p>
FECHA DE EMISIÓN:	Enero 2016	
PRÓXIMA REVISIÓN:	Enero 2018	
OBSERVACIONES:	La reproducción gratuita de este material con fines educativos es permitida.	



Índice

	Pág.
Presentación	7
Introducción	8
Definiciones	10
Abreviaturas	14
Símbolos	15
Referencias normativas	15
Alcance y campo de aplicación	17
Objetivos	18
Metodología	19
Desarrollo del tema	21
Marco conceptual	21
Origen de los estándares de atención en salud	21
Propósitos u objetivos de los estándares	23
Características de los estándares	24
Tipos de estándares	24
Indicadores	25
Características de los indicadores	28
Tipos de Indicadores	29
Teorías que sustentan la Gestión del Cuidado de Enfermería	30
Elementos a operativizar	32
Intervención y acciones	32
Herramientas de aplicabilidad	34
Estándares para la Gestión del Cuidado de Enfermería en los tres Niveles de Atención	35
Contacto para consultas	12
Anexos	125
Referencias bibliográficas	129




Índice de Estándares

N°	Estándar	Nivel de Aplicación	Página
I	Motivación y organización de la comunidad	I Nivel	36
II	Seguimiento de casos en situaciones de alto riesgo	I Nivel	38
III	Normas y procedimientos establecidos e indicaciones médicas y de enfermería.	I, II y III Nivel	43
IV	Educación a la persona usuaria, su familia y comunidad, basada en conocimientos científicos, según necesidades del usuario.	I, II y III Nivel	47
V	Registros sobre la evolución del paciente.	I, II y III Nivel	50
VI	Existencia de normas de atención del servicio de enfermería.	I, II y III Nivel	53
VII	Proceso de Atención de Enfermería	I, II y III Nivel	55
VIII	Plan de Trabajo basado en Programas Nacionales y Planes de Salud Local	I, II y III Nivel	58
IX	Plan de Supervisión escrito, sistemático y continuo para medir la cantidad y calidad de la Gestión de Enfermería	I, II y III Nivel	61
X	Programa de Educación en Servicio	I, II y III Nivel	64
XI	Participación de Enfermería en Programas Nacionales de Salud	I, II y III Nivel	66
XII	Perfiles de Enfermería y funciones específicas	I, II y III Nivel	72
XIII	Políticas y procedimientos para la dotación de personal	I, II y III Nivel	76
XIV	Transcripción y cumplimiento de indicaciones médicas y de enfermería	I, II y III Nivel	79
XV	Manuales, guías y protocolos	I, II y III Nivel	82
XVI	Infecciones asociadas a la atención de la salud (IAAS)	I, II y III Nivel	83
	16.1 La Dirección de Enfermería comparte liderazgo en las actividades de vigilancia para el control de las IAAS		92
XVII	Seguridad de la persona usuaria.	I, II y III Nivel	96
	17.1 Existen normas y políticas de atención a la persona usuaria que incluyen precauciones de seguridad		98
XVIII	Plan de Emergencias Institucional	I, II y III Nivel	102
XIX	Reporte de incidentes y/o accidentes	I, II y III Nivel	104
XX	Continuidad de la prestación de los servicios.	I, II y III Nivel	106



	20.1: La planificación adecuada de la adquisición de material y equipo permite la continuidad de la atención de enfermería		109
	20.2: El sistema de comunicación existente facilita la continuidad del cuidado de la persona usuaria dentro de la unidad y con otros servicios		111
XXI	Humanización del cuidado	I, II y III Nivel	113
	20.1: La persona usuaria se mantiene en un ambiente que le brinda comodidad, confort y privacidad		115
XXII	Gestión del Cuidado de Enfermería en los tres Niveles de Atención	I, II y III Nivel	118

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 7 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915


Presentación

La Caja Costarricense de Seguro Social, a través de la Coordinación Nacional de Enfermería, es responsable de proveer las herramientas técnico-administrativas para la provisión de cuidados de enfermería a usuarios de los servicios de salud en los tres niveles de atención, que permitan asegurar la calidad y calidez de las intervenciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, curación y rehabilitación que proporciona el personal de enfermería.

Lo anterior fundamenta la necesidad de poner a disposición el presente documento para que se convierta en material de guía y aplicación en los establecimientos de salud. En el Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres niveles de atención, se describen los estándares e indicadores de calidad que miden y fundamentan la función sustantiva de Enfermería en la Gestión del Cuidado.

Con ello, Enfermería asume sus compromisos en la gestión de la mejora de la calidad del cuidado, que es una de las misiones fundamentales de nuestra profesión.

Dra. Carmen Loaiza Madriz.
Jefe
Coordinación Nacional de Enfermería

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 8 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Introducción


A continuación se presenta el *Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención*, atendiendo a la necesidad de rediseñar, actualizar y operacionalizar la atención que presta enfermería en los diferentes establecimientos de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Este manual describe los estándares básicos necesarios para una atención de Enfermería de calidad y está basado principalmente en la edición del manual mencionado de enero de 2006.

Dentro del concepto de calidad en la prestación de los servicios, una actividad prioritaria en los procesos clínicos, gerenciales, docencia–servicio e investigación es la implementación de estándares. Estos permitirán el mejoramiento continuo de los servicios de enfermería y deberán ser utilizados como herramientas de trabajo, que aseguren la eficacia de la práctica y poder así valorar la calidad de atención brindada a la persona usuaria. Además, desde del enfoque epistemológico, Enfermería como ciencia, contempla teorizantes y modelos de atención fundamentados en el proceso de atención.

De acuerdo con la edición del Manual del año 2006, el desarrollo del proceso de aplicación de estándares de calidad contribuirá a:

- a. “Identificar las condiciones necesarias, que requiere el cumplimiento de patrones normativos, para lograr y mantener un nivel de calidad mínimo de atención de Enfermería.
- b. Medir o evaluar la calidad y cantidad de atención de Enfermería a persona usuaria y determinar áreas que requieren cambios, para obtener el nivel de calidad de atención estipulado.
- c. Facilitar la identificación de las funciones y responsabilidades de Enfermería y una mejor utilización de este recurso.
- d. Determinar las necesidades de capacitación del personal de Enfermería.
- e. Supervisar la atención de Enfermería, con criterios definidos, en cuanto a la calidad de la atención que se espera ofrecer.
- f. Facilitar una mejor distribución y mantenimiento de los recursos materiales.
- g. Identificar las necesidades prioritarias de los servicios de Enfermería, en base a necesidades de las personas usuarias (Manual Normativo del Programa Institucional de estándares. 2006 pág. 8-9).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 9 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

La Coordinación Nacional de Enfermería de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), a través de la Comisión del Programa Institucional de Estándares de Salud, presenta la actualización de este manual como una herramienta básica que proporcione estándares de salud, dirigidos al Área de Enfermería y a otros profesionales del Equipo de Salud de los tres niveles de atención, con el fin de ofrecer a las personas usuarias la máxima calidad posible en la prestación de los servicios, contemplando para ello la prevención, fomento, promoción, curación, rehabilitación y seguimiento.



Definiciones

Enfermería


“...abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados, y personas moribundas. Funciones esenciales de la Enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en la política de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud, y la formación”. (CIE. 2010, s.p)

Gestión del cuidado de Enfermería

“la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados. En la gestión del cuidado intervienen las variables críticas de la atención de enfermería: acceso, oportunidad, humanización, seguridad, calidad y reducción de costos. La gestión del cuidado es intransferible en cuanto que requiere de un criterio profesional que, desde su planificación hasta su ejecución, responda a estándares éticos, jurídicos y científico-técnicos que se alcanzan con una formación superior impregnada de la tradición y evolución histórica de la enfermería.” (Subproceso Gestión Cuidado de Enfermería 2014, CCSS).

Proceso de Atención de Enfermería

“Es el sistema de la práctica de Enfermería que proporciona el mecanismo por el que el enfermera/o utiliza sus opiniones, conocimientos y habilidades para diagnosticar y tratar la respuesta de la persona usuaria a los problemas reales o potenciales de la salud. Comprende cinco etapas: 1) Valoración, 2) Diagnóstico de Enfermería, 3) Plan de atención

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 11 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

de enfermería, 4) Intervención de enfermería y 5) Evaluación, fundamentado en la ley 7085.” y el (Subproceso Gestión Cuidado de Enfermería 2014, CCSS)

Estándar

“Aquello que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia” (Real Academia Española, 2014)

Estándares de calidad en Enfermería

“Son criterios para la práctica profesional, que presentan una medida descriptiva, específica y explicativa de lo que debe ser el quehacer de Enfermería. Es una medida reconocida de comparación para el valor cuantitativo y cualitativo, que aplica un marco para la consecución de cuidados de calidad. Además proporcionan una referencia a otros profesionales del equipo de salud, de lo que se espera de la profesión de Enfermería. Los estándares incrementan la responsabilidad de la profesión ante el público mediante la articulación, el apoyo y la protección del derecho de los pacientes”. (Swiss Medical Group pf)

Tipos de estándares

Estándares de Producto: están orientados o enfocados en la persona usuaria. Describen los cambios deseados en el paciente, lo que debe ocurrir, o el resultado deseado de los cuidados. Estos estándares son los mejores para evaluar la calidad de la atención total, pero son los más difíciles de elaborar, por dos razones:

- a) Es difícil definir y/o medir el resultado o producto deseado en el paciente.
- b) Es difícil identificar la contribución aislada, de cada disciplina que resulta en el producto deseado.



Manual Técnico

Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.

Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Estándares de Proceso: son orientados o enfocados en las acciones del personal de Enfermería, porque describen el conocimiento, las actividades y comportamientos necesarios para lograr la atención deseada. Ponen énfasis en la racionalidad y secuencia de las actividades. Especifican qué y cómo se realizan las actividades y lo que se le hace a la persona usuaria, o lo que él recibe. Representan la mejor práctica de Enfermería, en el desarrollo de su aplicación.

Estándares de Estructura: van dirigidos a definir o delimitar los elementos de la infraestructura, condiciones, o factores tangibles que faciliten o que son necesarios para el Aplicabilidad de una atención de calidad. (*Manual Normativo del Programa Institucional de estándares (2006) pag.32-34*)

Indicador

Medida cuantitativa que puede ser usada para valorar y mejorar el desempeño de las funciones importantes de una organización, que puedan afectar los resultados en la persona usuaria. No es una medida directa de calidad. Más bien, es un instrumento que se puede usar para valorar el desempeño, y que puede dirigir la atención a aspectos de un desempeño potencial que puede requerir de una revisión más intensa dentro de esa organización. (*Manual Normativo del Programa Institucional de estándares. 2006. pag.36*)

Kardex

Registro organizado de la atención de Enfermería que se le realiza a una persona usuaria de forma individual. Es la expresión escrita del Proceso de Atención de Enfermería.

Expediente de salud físico o electrónico

“Conjunto de documentos derivados de la atención de una misma persona, y eventualmente, del producto de la concepción, que en un establecimiento, permanecen



archivados bajo una misma identificación y con carácter de único. Se consideran sinónimos del término “Expediente de salud físico o electrónico”: expediente médico y Expediente de salud físico o electrónico. El expediente está conformado por los formularios oficiales aprobados por la Gerencia de División Médica, y en su caso, por los documentos que se originaren en los procesos de atención en salud que el paciente pudiere recibir externamente a la Caja”. (Reglamento del Expediente de Salud de la CCSS. Pág. 3)

Gestión ambiental

Actividades que conducen al manejo integral del sistema ambiental. En el caso de los establecimientos de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, ésta garantizará que la prestación de todos sus servicios será conducida en estricto apego a la legislación ambiental vigente, y que todas sus unidades ejecutarán actividades que preserven la calidad ambiental, protejan la salud humana y prevengan la contaminación.

Unidad del paciente

Es el conjunto formado por el espacio de la habitación, el mobiliario y el material que utiliza el paciente durante su estancia en el centro hospitalario. Por lo tanto, el número de unidades del paciente, es igual al número de camas con que cuenta el hospital. (Pérez y Fernández, 2013, pág. 454).



Abreviaturas

ASIS: Análisis de la Situación Integral de Salud

AVD: Actividades de la vida diaria

ATAP: Asistente Técnico de Atención Primaria

CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social.

CONE: Consejo Nacional de Enfermería

EBAIS: Equipo Básico de Atención Integral en Salud

EPP: Equipo de Protección Personal

ESAVI: Evento supuestamente atribuible a vacunación e inmunización

IAAS: Infecciones Asociadas a la Atención en Salud

PAI: Programa Ampliado de Inmunizaciones

PAE: Proceso de atención de Enfermería

PAO: Plan Anual Operativo

PGL: Plan de Gestión Local

PND: Plan Nacional de Desarrollo

REDES: Registros médicos y estadísticas en salud

TAM: Técnica aséptica médica

TAQ: Técnica aséptica quirúrgica

Td: Vacuna tétanos y difteria



Símbolos



Referencias normativas

Se presenta a continuación el fundamento normativo que respalda el desarrollo de este Manual:

Cuadro N° 1. Referencia de las normas que se aplican en el documento

Número	Nombre	Fecha
	Declaración Universal de los Derechos Humanos	10 de diciembre 1948
	Constitución Política de la República de Costa Rica	7 de noviembre 1949
Ley 5395	Ley General de la Administración Pública	30 de octubre 1973
Ley 5395	Ley General de Salud	24 de noviembre 1973
Ley 2343	Ley Orgánica del Colegio de Enfermeras de Costa Rica	4 de mayo 1959
Ley 7085	Estatuto de Servicios de Enfermería	22 de junio 1988
Decreto N° 33473-S	Reforma al artículo 20 del Reglamento del Estatuto de Servicios de Enfermería, en relación al Perfil del Auxiliar de Enfermería	12 de diciembre 2006
Ley 8239	Derechos y deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados	2 de abril 2002
Ley 8292	Ley General de Control Interno	31 de julio 2002
Ley 7739	Código de la Niñez y la Adolescencia	6 de enero 1998
Ley 7935	Ley Integral para la Persona Adulta Mayor	25 de octubre 1999
Ley 7600	Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad	29 de mayo 1996




Manual Técnico

Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.

Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Ley 8111	Ley Nacional de Vacunación- 8111	2013
	Código de Ética y Moral Profesional del Colegio de Enfermeras de Costa Rica	11 de diciembre 2008
	Código de Ética del servidor de la CCSS	25 de febrero 1999
	Reglamento Interior de Trabajo de la CCSS	26 de abril 1966
	Reglamento del Seguro de Salud	30 de mayo 2006
Nº 1743-SPPS	Reglamento General de Hospitales Nacionales	4 de junio 1971
	Reglamento del Expediente de salud físico o electrónico de la CCSS	31 de agosto 2009
Reglamento 1565	Reglamento de Enfermería Ginecobstétrica y Perinatal de Costa Rica, Colegio de Enfermeras de Costa Rica	7 de enero 2005
Ley 7771	Ley General sobre VIH-Sida	29 de abril 1998
Decreto 34188-S	Reglamento Consejo Nacional de Enfermería CONE	21 de enero 2008
	Política Institucional de Calidad y Seguridad del persona usuaria	22 de marzo 2007
	Política Nacional de Salud 2011-2021, Ministerio de Salud	2011
	Política Nacional de Enfermería 2011- 2021, Colegio de Enfermeras de Costa Rica	2011
Oficio N° 18932	Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar. Primer Nivel de Atención.	2014
	Manual Descriptivo de Puestos, CCSS	2015
	Normativa Relaciones Laborales	21 de octubre 2010
	Normas de Dotación de Recurso Humano de Enfermería	1990
	Manual de Procedimientos de Enfermería	2014
	Normas de Atención Integral a las Personas	1995
	Manual Institucional de Normas de Atención Peri operatorio	2008
	Manual Institucional de Normas Técnicas y Procedimientos de la Central de Esterilización y suministro de material y Equipo	2005

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 17 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Alcance y campo de aplicación

Los estándares de calidad descritos en este documento son de aplicación obligatoria y necesaria para los prestadores de servicios de Enfermería en el I, II y III Nivel de Atención, en todos los establecimientos de salud del país, que pertenecen a la Caja Costarricense de Seguro Social.

Deberá incluirse la evaluación de los Estándares en el Plan de Supervisión del Servicio de Enfermería, así como la periodicidad al mismo y seguimiento al plan de mejoras.

Los responsables de velar por el cumplimiento de la evaluación y seguimiento, estará a cargo de la Dirección de Enfermería de cada centro especializado, centro hospitalario, Jefatura Regional de Enfermería; en el proceso de supervisión a las unidades adscritas, Jefaturas locales de Enfermería en las Áreas de Salud y la Coordinación Nacional de Enfermería a nivel nacional, por medio del Proceso de Supervisión.



Manual Técnico

Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.

Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915


Objetivos

Objetivo general

Fortalecer los índices de calidad, el trato humanizado y la calidez de los servicios que se brindan a las personas, en los diferentes niveles de atención, a través de la conducción y asesoramiento del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los Tres Niveles de Atención.

Objetivos específicos

- Involucrar al personal de Enfermería en la aplicación de los Estándares, para asegurar la calidad de los Servicios de Enfermería, según niveles de atención.
- Gerenciar las normativas de implementación del programa con las educadoras en servicio y enfermeras/os en general, para su desarrollo, aplicabilidad y monitoreo.
- Aplicar, dar seguimiento y evaluar los estándares mínimos de atención, requeridos para brindar un cuidado eficaz, con calidad y calidez.
- Promover la creación de estrategias, dirigidas a mejorar la atención de Enfermería en las áreas que se encuentran en el nivel mínimo de cumplimiento.
- Incentivar la realización de monitoreo de la calidad y calidez y medir el alcance de la aplicabilidad de los estándares.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 19 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Metodología


El proceso de actualización del Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención, el cual es direccionado y conducido por la Coordinación Nacional de Enfermería de la CCSS, fue orientado mediante un proceso participativo, realizado en diferentes etapas, con la participación de enfermeras/os con amplia experiencia en la materia que se está tratando.

A lo largo del proceso se obtuvo el apoyo y aportes del personal de enfermería que labora en los tres niveles de atención de los diferentes establecimientos de salud, lo que ha permitido fortalecer el contenido del documento inicial.

Primera etapa


La Coordinación Nacional de Enfermería de la CCSS, con el fin de contribuir al fortalecimiento de la calidad de atención que se brinda a las personas usuarias del servicio, tanto internas como externas, consideró necesario revisar y actualizar el Manual Normativo de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los Tres Niveles de Atención, cuya aplicabilidad es de acatamiento obligatorio. El documento contiene indicadores que reflejan el cuidado mínimo y básico que se deben ofrecer a las personas usuarias de los Servicios de Enfermería.

Se convoca a un grupo de enfermeras representantes de los tres niveles de atención y se conforma el equipo de trabajo del Programa Institucional de Estándares de Salud, el cual inicia sus actividades en marzo del año 2012, con la revisión y actualización de los estándares correspondientes al II y III Nivel. En el año 2013 se continúa el proceso con los estándares del I Nivel de Atención.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 20 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Segunda etapa

A partir de enero del año 2014 el equipo de trabajo realiza una revisión general del documento y entrega un primer borrador a la Coordinación Nacional de Enfermería en el mes de junio. Es en el mes de julio que se remite el mismo a las unidades locales para la revisión preliminar. En el mes de septiembre y octubre se realizan las correcciones al documento de acuerdo a las sugerencias emitidas. Ya para el mes de noviembre se tiene un borrador final, el cual es sometido a la Metodología Delphi con un grupo de expertos, dando como resultado la validación del documento final, a ser elevado a la Gerencia Medica para el Aval correspondiente.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 21 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Desarrollo del tema

Marco Conceptual

La Coordinación Nacional de Enfermería, como entidad responsable de la conducción y de la dirección de los procesos de atención de Enfermería que se brinda a las personas, genera el Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención. En éste se definen las normas que guían el comportamiento de la práctica de Enfermería, como medio de fortalecer la calidad del servicio que se oferta a la atención pública, en establecimientos de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social.


La aplicación de los estándares de salud fortalecerá las políticas de calidad de la Institución, como elemento primordial en la prestación de los servicios.

Origen de los Estándares en Atención de Salud

En agosto de 1972, los señores Ministros de Salud de Centroamérica y Panamá concretaron a nivel de área, su interés y preocupación por mejorar la atención de Enfermería de la persona usuaria hospitalizada, con la aprobación del tema propuesto por el señor Ministro de Salud Pública de Nicaragua sobre “Estándares para la Atención de Enfermería”, para la XVIII Reunión en El Salvador, en 1973. (Manual Normativo del Programa Institucional de estándares. 2006 pág. 26)

Dicho tema requería la formulación de estándares o patrones normativos, como un modelo o nivel aceptable para ayudar a asegurar un cuidado de Enfermería eficaz y libre de riesgos. En esta forma, los estándares constituirían el instrumento para alcanzar y mantener un nivel de calidad mínimo básico de atención. Posteriormente, los señores ministros hicieron extensiva su resolución a los estándares para la atención en servicios de salud comunitaria.

La preocupación de las autoridades de salud del Istmo Centroamericano por lograr la eficacia en la prestación de los servicios de salud, coincidió con las metas sobre

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 22 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDDT-070915


Enfermería para la década, aprobadas en la III Reunión Especial de Ministros de Salud de las Américas, celebrada en Chile en octubre de 1972. El producto obtenido fue el “Informe de la Implantación de Estándares de Atención de Salud en los Hospitales de la CCSS”, vigente de 1976 al año 2006. (Manual Normativo del Programa Institucional de estándares, 2006. Pág. 26-27).

Mediante oficio SE-071-2004 del 17 febrero 2004, dirigida a Dr. Alejandro Ramírez Aguirre, Dirección Técnica de Servicios de Salud, por la Dra. Ángela Conejo Jara, Jefe de la Sección de Enfermería, se solicitó la oficialización de comisiones para trabajar proyectos de interés institucional, en donde se incluye la Comisión Programa Institucional de Estándares de Salud.

En oficio DTSS-326-04 del 03 de marzo 2004, el Dr. Alejandro Ramírez Aguirre, Dirección Técnica de Servicios de Salud, dirige al Dr. Horacio Solano Montero, Gerente Médico, el Asunto: Oficialización de comisiones para trabajar proyectos de interés institucional.

Por último en oficio N° 12553 del 23 de marzo del 2004, dirigido a los tres niveles de atención, el Dr. Horacio Solano Montero, Gerente Médico, oficializa las comisiones para trabajar proyectos de interés institucional en Enfermería. Posteriormente, la Dra. Ángela Conejo Jara, Jefe de la Sección de Enfermería, emite oficio SE-0330-2004 al Dr. Eduardo López Cárdenas, Gerente Médico, para que haga del conocimiento a los honorables miembros de la Junta Directiva, los programas que son direccionados y conducidos por esta dependencia, a saber: ... Programa Institucional de Estándares de Salud.

En el año 2006, la Comisión Institucional de Estándares de Enfermería elabora el Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles de Atención, dispuesto por la Coordinación Nacional de Enfermería. En este manual se incorporan estándares del I Nivel de Atención y hospitalarios.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 23 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Para el año 2012, de acuerdo con las nuevas políticas que rigen la profesión y a la necesidad de readecuar la forma de gerenciar nuestro quehacer, la Coordinación Nacional de Enfermería de la CCSS conforma una comisión que se encargue de actualizar el manual existente.


Propósitos u Objetivos de los Estándares

El propósito principal de los estándares es proveer la base para la determinación del nivel y calidad de Atención de Enfermería que recibe la persona usuaria.

Los estándares, cuando son llevados a la práctica, pueden ser útiles para:

- Determinar y utilizar los elementos de la infraestructura que son imprescindibles para la prestación de una Atención de Enfermería efectiva y eficiente.
- Medir, evaluar y controlar la calidad y cantidad de Atención de Enfermería al paciente, familia y comunidad.
- Identificar las funciones y responsabilidades de Enfermería en la atención a las personas, familia y comunidad.
- Supervisar la Atención de Enfermería y regular las acciones de Enfermería de acuerdo con las necesidades de la persona usuaria del servicio.
- Facilitar una mejor distribución y utilización de los recursos existentes (materiales y humanos).
- Identificar necesidades prioritarias de los Servicios de Enfermería y las necesidades de la persona usuaria del servicio.
- Determinar necesidades de capacitación del personal de enfermería.

Cuando los Estándares son llevados a la práctica ayudan al planeamiento creativo, la organización y el control de la atención de Enfermería para que ésta sea relevante, disponible y económica. El alcance de los estándares no solamente asegura la calidad de atención, sino pueden ser útiles para crear las condiciones y/o comportamientos necesarios, que permitan facilitar y fomentar una atención de Enfermería de calidad.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 24 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Características de los Estándares

Los estándares deben cumplir en lo posible ciertos requisitos generales:


1. Establecidos por una autoridad y estar bajo el control del grupo que los elabora.
2. Basados en los mejores conocimientos y prácticas actuales.
3. Amplios relevantes o pertinentes, enfocados hacia los factores más significantes de la práctica de Enfermería.
4. Alcanzables, lo que se espera dentro de las posibilidades realizables y factibles.
5. Libres de ambigüedad, específicos y claramente definidos.
6. Observables, medibles y cuantificables.
7. Deben ser expresados en forma positiva.
8. Aplicables a individuos y a grupos de personas.
9. Compatibles con los objetivos, metas y políticas de la Institución.
10. Deben ser conocidos, comprendidos y aceptados por todo el personal de Enfermería, otras disciplinas y autoridades involucradas en mejorar la atención.
11. Deben ser sujetos a una evaluación y revisión periódica y continua, readecuación y seguimiento.

Tipos de Estándares

Estándares de Proceso en Enfermería:

Lesnik y Anderson (2006), han definido o delimitado siete funciones de Enfermería, que se pueden utilizar como una base para la formulación de estándares de proceso, a saber:

1. Aplicación y ejecución de órdenes médicas (legales).
2. Observación de síntomas y reacciones.
3. Supervisión de las personas usuarias.
4. Supervisión de personal participando en cuidados.
5. Reportando y registrando.
6. Aplicación y ejecución de procedimientos técnicos de Enfermería.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 25 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

7. Promoción del estado físico y emocional, por medio de orientación y enseñanza (pág. 33).

Para ejecutar estas funciones con calidad, se requieren los cinco pasos o etapas del Proceso de Enfermería: valoración, diagnóstico, planeamiento, ejecución y evaluación.

Estándares de Estructura o de Servicios:


Dirigidos a definir o delimitar los elementos de la infraestructura, condiciones o factores tangibles que faciliten o que son necesarios para el cumplimiento de una atención de calidad. Describen condiciones necesarias como:

1. Prácticas administrativas: propósitos escritos de la institución.
2. Recursos humanos: número y preparación del personal.
3. Organización: organigrama, descripciones de cargos.
4. Equipos y materiales.
5. Planta física.
6. Presupuesto.

Se supone que existe una relación directa entre estructura adecuada y una buena atención. Esta suposición no es válida para garantizar o asegurar una calidad de atención, pero si es válida para facilitar y fomentar la calidad de atención.

Indicadores


Un indicador es una medida cuantitativa que puede ser usada para valorar y mejorar el desempeño de las funciones importantes de gobierno, de gerencia, de atención y de apoyo que puedan afectar los resultados en la persona usuaria. Un indicador no es una medida directa de calidad. Más bien, es un instrumento que se puede usar para valorar el desempeño, y que puede dirigir la atención a aspectos de un desempeño potencial que puede requerir de una revisión más intensa dentro de una organización. Los indicadores pueden dirigir la atención hacia uno o más de la variedad de componentes de

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 26 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSST-070915


la atención, incluyendo accesibilidad, conveniencia, continuidad de la atención, efectividad, eficiencia, eficacia, aspectos de la perspectiva de la persona usuaria, seguridad y oportunidad.

Dentro de los componentes de la calidad que los indicadores pueden evaluar, se incluyen aquellos componentes de la atención que son medibles como:

1. Accesibilidad de la atención: Es la facilidad con que las personas usuarias pueden obtener la atención. Este indicador emplea el fundamento de que el traslado de las personas usuarias por razones diferentes a aquellas establecidas en el indicador, pueden sugerir la existencia de oportunidades de mejorar la atención a las que tienen dificultad en obtener acceso imparcial al tratamiento que necesitan. Este indicador puede ayudar a monitorear y evaluar el compromiso de la organización para proporcionar atención accesible.
2. Continuidad de la atención: Es el grado al cual la atención requerida por la persona usuaria se coordina entre los profesionales de la salud y a través de la organización y el tiempo. Un ejemplo de un indicador que evalúa la continuidad señala: “clientes cuyo Expediente de salud físico o electrónico está presente y completo”. La justificación detrás de este indicador es que los expedientes de salud constituyen una base importante para la comunicación, entre el equipo de salud, a través de la organización y el tiempo. La continuidad de la atención se ve afectada cuando el Expediente de salud físico o electrónico se extravía o está incompleto.
3. Efectividad de la atención: Es el grado al cual la atención se proporciona en forma correcta, es decir, sin error, dado el estado actual de destreza. Por ejemplo, el grado al cual la persona usuaria se puede beneficiar con un procedimiento generalmente, aumentará con el grado al cual el procedimiento se efectúe correctamente.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 27 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSĐT-070915

4. Eficacia de la atención: Es el grado al cual un servicio tiene el potencial de satisfacer la necesidad por el cual se utilizó, dado el conocimiento del estado de destreza actual. Los indicadores que evalúan los resultados como producto de ciertos procedimientos que se efectúan a terapias suministradas, pueden evaluar la eficacia de la atención.
5. Eficiencia de la atención: Es el grado al cual la atención recibida tiene el efecto deseado con un mínimo de esfuerzo, gasto o desperdicio, según la destreza actual. La eficiencia de la atención está a menudo vinculada a la conveniencia y la efectividad de aspectos de la atención. Por ejemplo, un procedimiento inefectivo y un procedimiento inconveniente, resultará a menudo en un desperdicio de recursos.
6. Expectativas de la persona usuaria: Es el grado que la persona usuaria y su familia están involucrados en el proceso de toma de decisiones, en aspectos concernientes a su salud, de los que obtienen o no satisfacción. Por ejemplo, este indicador puede usarse para monitorear y evaluar el compromiso de las organizaciones para ayudar a sobrellevar los aspectos difíciles que rodean a un caso terminal y la satisfacción o no de las personas involucradas.
7. Seguridad del ambiente: Es el grado al cual el ambiente se encuentra libre de riesgos. Los esfuerzos para proporcionar atención pueden resultar sin sentido si las personas usuarias empeoran su condición y mueren, como resultado del mal funcionamiento del equipo, plantas físicas inseguras, sistemas de organización o miembros de la organización que no cumplen su función para satisfacer las necesidades requeridas.
8. Oportunidad de la atención: Es el grado al que se proporciona atención a la persona usuaria cuando la necesita. *CCSS (2006), 37-38*

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 28 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Características de los indicadores

El indicador perfecto; aquél que mide exactamente lo que queremos medir, no existe. Sin embargo todo indicador se debe proyectar por tener un alto grado de exactitud, es decir, la proximidad de la medida obtenida al verdadero valor. Esta característica tiene dos componentes:

Validez: que mida lo que intenta medir, que no está muy afectado por errores sistemáticos o sesgos.

¿Puede el indicador medir directamente una parte importante del tema?

¿Mide el indicador lo que queremos medir, de acuerdo con el propósito de nuestra evaluación?

Precisión: Que tenga un pequeño rango de variabilidad. En otras palabras, que no esté muy afectado por errores aleatorios.


En la práctica diaria para que un indicador sea razonablemente válido se requiere que tenga una adecuada sensibilidad y especificidad:

Sensibilidad: Significa que el indicador debe ser capaz de detectar los cambios que estén ocurriendo en una situación dada.

Especificidad: Evita atribuir los cambios que están ocurriendo a las intervenciones aplicadas, cuando de hecho dichos cambios se deben a factores externos a los servicios de salud.

Aparte de estas características, se han señalado otras, que son importantes para todo indicador, tales como:

Confiabilidad: ¿Se puede medir con precisión el indicador? Cualquier persona que aplique el criterio de medición, llegará a la misma conclusión y todos estarán de acuerdo en que la existencia del indicador es evidencia del grado de aplicabilidad de la normas. El indicador debe contener criterios de cantidad, calidad y tiempo.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 29 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDDT-070915

Reproducibilidad: que bajo las mismas condiciones diferentes observadoras deben obtener resultados similares, nunca el mismo resultado, debido a la variación aleatoria inevitable por razones de muestreo.

Factibilidad: que sea posible en términos de tiempo, recurso humano, recurso financiero; otros. En este sentido los indicadores deben ser fácilmente, obtenibles con la información disponible.


Relevancia o pertinencia: que sea capaz de reflejar el contexto socio-político y cultural en donde se va a aplicar. Esta característica exige el diseño y construcción de indicadores desde el nivel local.

Tipos de Indicadores

Indicadores de proceso: Evalúa una actividad importante y discreta que se realiza, ya sea de atención directa (por ejemplo, la valoración de la persona usuaria) o para apoyar la atención (por ejemplo, determinar la competencia de los médicos y enfermera/os). Lo mejor de tales indicadores es que permiten identificar los procesos que están vinculados con los resultados en la persona usuaria.

Indicadores de resultados: Un indicador de resultado evalúa lo que ocurre o no ocurre después de realizar un proceso, (por ejemplo, la condición de la persona usuaria después de que se le realiza o no una acción de atención).

Indicadores de estructura: Un indicador de estructura evalúa el tipo, número y características de los recursos (humanos y técnicos) de una organización. Con estos indicadores se mide la esencia de la atención que se comunica a otros, así como las decisiones que se toman para ofrecer la atención. Ejemplos de estos indicadores incluyen funciones de planificación de la atención, adquisición y mantenimiento de equipo, formulación de políticas, actividades de desarrollo de personal, entre otros.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 30 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915


Dadas las características específicas de cada localidad, como factores demográficos, etnologías, epidemiológicos, sanitarios, niveles tecnológicos, capacitación de los recursos humanos, entre otros, no es conveniente generalizar indiscriminadamente la aplicación de los indicadores, por lo que es recomendable establecer como estrategia:

- I. Determinar una metodología homogénea para la formulación de indicadores.
- II. Establecer indicadores que correspondan a una realidad concreta y circunscrita a las características locales.
- III. Capacitar los diferentes niveles directivos – operativos en la interpretación y uso de los indicadores.

Teorías de Enfermería que sustentan la Gestión del Cuidado en Enfermería.


El Proceso de Atención de Enfermería, como la herramienta que le da validez científica a la profesión, está fundamentado en acciones en cada una de sus etapas, las cuales deben ser de calidad y estar basadas en procedimientos de evaluación y control que demuestren que la atención que se brinda es la adecuada y obedece a evidencias que dejan de lado lo empírico, para mostrarse como elementos científicos que validan día con día el quehacer de Enfermería.

Las teorías que sustentan el pensamiento crítico y el trabajo de Enfermería desde la medición de la calidad en la prestación de los servicios, por medio de la aplicación de estándares de salud, son las siguientes: (Marriner y Raile 1999. Pág. 99, 207, 243, 351).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 31 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARS DT-070915

Cuadro N° 2: Algunas teorías de Enfermería que sustentan la Gestión del Cuidado en Enfermería.

Teorizante	Modelo	Planteamiento
Ida Jean Orlando	Teoría del proceso de Enfermería	El Proceso de Enfermería está compuesto por los siguientes elementos básicos: la conducta del paciente, la reacción del enfermero/a y las acciones de Enfermería que se establecen para beneficio del paciente. La interacción de estos elementos entre sí constituye el proceso de Enfermería.
Martha E. Rogers	Seres humanos unitarios	El objeto fundamental de la Enfermería es ayudar al individuo para que pueda alcanzar su máximo potencial de salud. La enfermera para lograr su objetivo debe recoger datos que conciernen al paciente y su entorno, utilizar técnicas intelectuales y manuales, en especial de relaciones humanas. Los cuidados de Enfermería se brindan a partir de un proceso planificado que incluye: 1. Valoración 2. Planificación 3. Evaluación La atención de está dirigida a pacientes con problemas reales o potenciales y regula las relaciones con el ser humano y su entorno.
Sor Callista Roy	Modelo de la adaptación	Su modelo se basa en la concepción del ser humano como individuo biopsicosocial en constante interacción con su entorno cambiante y del que recibe estímulos que se deben adaptar para conservar la salud.
Virginia Henderson	Tendencia de suplencia o ayuda	La función de la Enfermería consiste en atender a la persona sana y enferma en sus actividades, para contribuir a su salud o recuperación. Esta persona las que realizaría, si tuviera la fuerza, voluntad y conocimientos necesarios.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 32 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARS DT-070915

Jean Watson	Teoría del cuidado humano	La persona es un ser único que posee tres esferas: mente-cuerpo-espíritu, las cuales se ven influidas por el auto concepto. Es un ser libre de tomar decisiones, integral, con capacidad y poder para participar en la planeación y ejecución de su cuidado y donde el aspecto sociocultural tiene un papel predominante.
--------------------	---------------------------	---

Elementos a Operativizar

Los componentes teóricos definidos en el Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención, permitirá fortalecer los índices de calidad, trato humanizado, calidad y calidez de los servicios que se brindan a las personas usuarias de la CCSS.

Intervenciones y Acciones

Cuadro N° 4: Intervenciones y acciones

Actividades	Responsables	Plazo
Conformación de la Comisión del Programa Institucional de Estándares de Salud	Sección de Enfermería	2010
Se elaboran estándares del II y III nivel	Comisión	2010-2012
Se elaboran estándares del I nivel	Comisión	2012
Se realiza revisión y corrección del documento	Comisión	Enero-Junio 2014
Se entrega documento a la Sección de Enfermería	Comisión	Junio 2014
Sección de Enfermería solicita validación a los diferentes niveles	Enfermeras/os de I, II y III Nivel de Atención	Julio-Agosto 2014
Comisión de Estándares	Comisión	Agosto-Setiembre 2014



Manual Técnico

Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.

Código MT.GM.DDSS.ARS DT-070915

revisa recomendaciones y
realiza correcciones

Planeamiento del Taller de
Validación del Manual

Comisión

Octubre 2014

Taller de Validación del
Manual Metodología Delphi
Revisión y corrección de las
observaciones emanadas del
Taller

Sección de Enfermería CCSS
Comisión

Noviembre 2014

Entrega del Manual a la
Coordinación Nacional de
Enfermería

Comisión

Diciembre 2014

Revisión de recomendaciones
de Gerencia Médica Oficio
GM-MDD-2837-15

Comisión

Comisión-Coordinación
Nacional de Enfermería


Enero 2015

Abril-Setiembre 2015

Divulgación del Manual en los
tres niveles de atención

Comisión-Coordinación
Nacional de Enfermería.

I Semestre 2016

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 34 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARS DT-070915

Herramientas de Aplicabilidad

La evaluación de los indicadores definidos en cada uno de los estándares, se realizará tomando en cuenta el porcentaje obtenido, el cual se ubica de acuerdo con la siguiente tabla:


Tabla de evaluación del cumplimiento de los criterios	
Porcentaje	Área
Menor o igual a 70	Crítica (roja)
71-84	Aceptable (amarilla)
85 a 100	Óptima (verde)

Área crítica: realizar plan remedial de las actividades, tomando en cuenta seguimiento a corto plazo.


Área aceptable: fortalecer las actividades y dar seguimiento a corto y mediano plazo según criterios.

Área óptima: fortalecer y mantener las actividades.

En algunos de los indicadores se utilizará una escala de valoración de 100% (óptima) y 0 % (crítica), dado que existen variables dicotómicas (sí y no).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 35 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Estándares para la Gestión del Cuidado de Enfermería en los tres niveles de atención


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 36 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSĐT-070915

I. Motivación y organización de la comunidad


Estándar N° 1: En las actividades de motivación y organización de la comunidad, el personal de Enfermería se integra con los miembros del equipo interdisciplinario en la identificación de sus problemas y necesidades de salud, en el establecimiento de prioridad, en la determinación de posibles soluciones y en la identificación de recursos disponibles y su utilización.

I NIVEL

Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> • En conjunto con los equipos de trabajo, promueve la responsabilidad y autosuficiencia de la comunidad para mantener la calidad de vida de cada uno de sus miembros. • El equipo interdisciplinario estimula el desarrollo de la potencialidad de la comunidad para que esta reconozca, acepte y participe en la resolución de sus problemas y necesidades de salud. • Promueve la creación de nuevos enfoques para la prestación de atención de la salud, dentro del contexto económico y social de la comunidad y el país. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de otras disciplinas o instituciones, trabajando en la motivación y organización de la comunidad, con quien el personal de Enfermería puede colaborar y coordinar. • Personal capacitado en desarrollo comunal y en participación social. • Material de referencia y guías para el desarrollo comunal. • Existencia de actividades de apoyo, participación y acción social.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 37 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDDT-070915

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
<p>Enfermería participa en actividades que contribuyan al desarrollo de la salud de la comunidad por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La identificación de problemas o necesidades de salud. • El establecimiento de prioridades a los problemas. • La determinación de posibles soluciones. • La identificación de recursos disponibles y su utilización. 	<p>Bitácoras de control de participación de Enfermería en la elaboración del ASIS.</p> <p>Documento en físico o digital del Análisis Integral de Servicios de Salud (ASIS).</p>	<p>Existe documento físico o digital del Análisis Integral de Servicios de Salud (ASIS) local, con no más de dos años de realizado, que evidencie la participación de Enfermería.</p>	<p>Área crítica No se evidencia la participación de Enfermería en la elaboración del ASIS <input type="checkbox"/></p> <p>Área óptima Se evidencia la participación de Enfermería en la elaboración del ASIS <input type="checkbox"/></p>		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 38 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSST-070915


II. Seguimiento de Casos en Situaciones de Alto Riesgo

Estándar N° 2: En la pesquisa o seguimiento de casos, Enfermería da prioridad a los individuos en situaciones de alto riesgo

I NIVEL

Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> • Promueve el logro de una cobertura más efectiva y una utilización más eficiente y racional de los recursos de Enfermería. • Promueve que el seguimiento de casos en situaciones de alto riesgo se inicie oportunamente y continúe sin interrupción, identificar: <ul style="list-style-type: none"> a) Casos que representan un alto riesgo para la salud de la familia y comunidad. b) Individuos con condiciones de salud que necesitan vigilancia especial o tratamiento específico y completo, sin lo cual ponen en peligro su vida. c) Individuos susceptibles a enfermedades prevenibles. d) Asegura la utilización del sistema de referencia y contra-referencia y Alta Programada para el seguimiento de los casos de alto riesgo en la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estandarización de criterios sobre la definición de casos de alto riesgo • Continuidad de la Gestión del Cuidado por medio del sistema de referencia y contra-referencia de Enfermería y cumplimiento de los lineamientos de Alta Programada, en los tres niveles de atención. • Expediente de Salud físico o electrónico para identificar los casos de alto riesgo. • Plan de Atención de Enfermería. • Visita domiciliar a las personas usuarias de alto riesgo según prioridades. • Existencia de la base de datos, actualización y verificación del envío del reporte de Notificación Obligatoria (Boleta VE01). • Ubicación del caso, control, seguimiento e investigación con base en los lineamientos establecidos en el perfil epidemiológico. • Medios de transporte disponibles.


Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Atención integral a la persona usuaria con diagnóstico de tuberculosis, en los escenarios familiar, laboral y comunal.	Expediente debe contener los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> • Boleta VE 01 • Ficha de investigación de caso. • Formulario de contactos. • Ficha de control de tratamiento del caso y de los contactos completa. • Resultado de prueba de VIH. • Anotaciones de Enfermería sobre: educación, atención domiciliar, otros. 	N° de expedientes de usuarios con diagnóstico de TB según criterios de evidencia/ total de expedientes de usuarios con diagnóstico de TB x 100. Porcentaje obtenido: _____	Menor o igual a 70 (crítico): Expediente con dos criterios o menos <input type="checkbox"/> De 71 a 84 (aceptable): Expediente con tres a cinco criterios <input type="checkbox"/> De 85 a 100 (óptimo): Expediente con los 6 criterios de evidencia <input type="checkbox"/>		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 40 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915


Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Coberturas de vacunación de 95% o más en niños y niñas menores de 5 años.	Análisis de coberturas trimestrales en: <ul style="list-style-type: none"> Número de menores de 2 años con una dosis aplicada de varicela. Número de menores de un año con tercera dosis aplicada de DPT. Número de menores de un año con tercera dosis aplicada de Polio. Número de menores de un año con tercera 	Coberturas de vacunación N° de niños y niñas menores de 5 años con esquema de vacunación completo/Total de niños y niñas menores de 5 años del Área x 100 Porcentaje obtenido: _____	Menor o igual a 70 (crítico): La cobertura de vacunas menor al 95 % <input type="checkbox"/> De 85 a 100 (óptimo): La cobertura de vacunas es igual o mayor al 95 % <input type="checkbox"/>		



	<p>dosis aplicada Hib.</p> <ul style="list-style-type: none">• Número de menores de un año con tercera dosis aplicada de Hepatitis B.• Número de niños menores de 1 año vacunados de Neumococo 13 valente.• Número de niños menores de 2 años vacunados con SRP.• Número de menores de un año con primera dosis aplicada de DPT.				
--	---	--	--	--	--

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 42 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSST-070915

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
<p>Plan de atención de Enfermería a casos de alto riesgo en mujeres embarazadas y niños menores de 7 años según normativa establecida, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Embarazo de alto riesgo. • Niños y niñas con peso al nacer inferior a 2500 gramos. • Patología cervico-uterina y de mama • Problemas de desarrollo psicomotor. • Niños y niñas menores de 7 años con algún grado de desnutrición. 	Plan de Atención de Enfermería a casos de alto riesgo, según lineamientos.	<p>Número de planes de atención realizados/Total de casos de alto riesgo según grupo, identificados por Enfermería x 100.</p> <p>Porcentaje obtenido según grupo de riesgo: _____</p>	<p>Menor o igual a 70 (crítico): sin Plan de Atención de Enfermería <input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (aceptable): con Plan de Atención de Enfermería, pero desactualizado <input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): con Plan de Atención de Enfermería actualizado <input type="checkbox"/></p>		


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 43 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

III: Normas y Procedimientos Establecidos e Indicaciones Médicas y de Enfermería


Estándar N° 3: La Gestión del Cuidado de Enfermería se basa en la aplicación del método científico a través de las etapas del Proceso de Atención de Enfermería: valoración, diagnóstico, planeamiento, ejecución y evaluación. El personal demuestra compromiso y respeto por las necesidades de la persona usuaria, promoviendo el autocuidado.

I, II y III NIVEL


Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> La persona usuaria, para mantener su salud, tiene derecho a que se le ofrezcan cuidados basados en el Proceso de Atención de Enfermería (PAE), de acuerdo a las necesidades observadas y expresadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de Enfermería Proceso de Atención de Enfermería Normas de atención directa institucionales Técnicas y procedimientos de Enfermería institucionales Expediente de Salud físico o electrónico Material y equipo Infraestructura adecuada Oferta diagnóstica y terapéutica

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 44 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDDT-070915


Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Manual de Procedimientos de Enfermería en el área a evaluar y hay evidencia escrita o digital de la evaluación de los procedimientos que se realizan.	Manual de Procedimientos de Enfermería actualizado y disponible en el establecimiento de salud. Informe escrito o digital de la evaluación de los procedimientos.	Existencia física o digital del Manual de Procedimientos de Enfermería Existencia física o digital de la evaluación de los procedimientos (lavado de manos, colocación de sonda vesical y curaciones) de acuerdo con el Manual de Procedimientos de Enfermería	Menor o igual a 70 (crítico): Inexistencia del Manual e instrumentos de evaluación <input type="checkbox"/> De 71 a 84 (aceptable): Existencia, al menos, de la evaluación escrita o digital de los procedimientos <input type="checkbox"/> De 85 a 100 (óptimo): Existencia del Manual y evaluación de los procedimientos. <input type="checkbox"/>		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 45 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSST-070915

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
<p>Administración de medicamentos se aplican los 10 correctos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Paciente correcto. 2. Medicamento correcto. 3. Vía correcta. 4. Dosis correcta. 5. Hora correcta. 6. Educación correcta. 7. Registro correcto. 8. Interacción correcta 9. Conservación y temperatura correcta. 10. Velocidad y administración correcta. 	<p>Observación directa.</p> <p>Registros de Enfermería que evidencien la administración de medicamentos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente de salud físico o electrónico. • Hoja de atención en Urgencias. • Registros diarios de aplicación de medicamentos. 	<p>Total de observaciones en la aplicación de medicamentos de una muestra significativa, aplicados bajo los 10 correctos /Total de aplicaciones de medicamentos observadas según muestra x 100.</p> <p>Porcentaje:</p> <p>_____</p> <p>Existencia de registros de Enfermería que evidencien la administración de medicamentos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente de salud físico o electrónico. • Hoja de atención en Urgencias. 	<p>Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 46 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Si	No
Técnicas aplicadas a la atención de Enfermería se basan en los principios científicos establecidos en el Manual de Procedimientos de Enfermería.	Observación directa de la técnica en la ejecución de los procedimientos bajo los principios científicos establecidos en el Manual de Procedimientos de Enfermería.	Total de procedimientos observados de acuerdo a una muestra seleccionada, en los que se aplican los principios científicos establecidos en el Manual de Procedimientos de Enfermería/Total de procedimientos observados según muestra x 100.	Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/>		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 47 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915


IV: Educación a la persona usuaria, su familia y comunidad, basada en conocimientos científicos, según necesidades del paciente.

Estándar N° 4: El personal de Enfermería, en sus acciones directas con individuos o grupos, brinda educación basada en conocimientos científicos, necesidades de salud identificadas y recursos disponibles.


I, II y III NIVEL

Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> • La educación contribuye a la promoción, conservación y restauración de la salud. • El individuo o grupo, a través de la educación, logra cambios de conducta, asume responsabilidades y puede tomar decisiones relacionadas con su salud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de Enfermería que imparte educación • Material didáctico • Espacios físicos adecuados • Ayudas audiovisuales accesibles y tecnología apropiada • Diagnóstico educativo con base a necesidades de la persona usuaria, su familia y comunidad

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio													
				Sí	No												
<p>Personal de Enfermería da atención directa al individuo o grupo, se puede observar que:</p> <p>a) La educación que se brinda es adecuada a la persona usuaria y circunstancia, con lenguaje claro y sencillo y de acuerdo con conocimientos científicos</p> <p>b) Sabe escuchar las necesidades e inquietudes del individuo o grupo y permite la retroalimentación.</p> <p>c) Se le proporciona al individuo o grupo la oportunidad de involucrarse en acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación de su salud.</p>	<p>Registros de Enfermería que evidencien la educación a la persona usuaria en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente de salud físico o electrónico. • Ficha familiar en físico o electrónica. • Registro de actividades educativas. • Otros registros. 	<p>N° de atenciones de Enfermería observadas, en las que se brinda educación, según criterios de evaluación/Total de atenciones observadas x 100</p> <p>Porcentaje: _____</p> <table border="1" data-bbox="1033 743 1314 1341"> <thead> <tr> <th>Sí</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Sí	No											<p>Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		
Sí	No																

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 49 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

<p>d) Se dispone de un local adecuado para impartir educación.</p> <p>e) Existe en el establecimiento material didáctico y ayudas audiovisuales disponibles para impartir educación.</p>					
--	--	--	--	--	--


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 50 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSĐT-070915

V- Registros sobre la evolución del paciente


Estándar N° 5: El personal de Enfermería anota en el expediente de salud físico o electrónico u otro registro, las observaciones significativas del estado de salud de cada persona usuaria, el cumplimiento de lo indicado en lo que concierne a Enfermería y el resultado y reacciones observadas. Las anotaciones son precisas, pertinentes, completas y reflejan la evolución del estado de salud del individuo.

I, II y III NIVEL


Justificación	Condiciones Necesarias
<ul style="list-style-type: none"> Las anotaciones de Enfermería constituyen el registro del cuidado y tienen una implicación técnico-legal. Las anotaciones de Enfermería proveen una base para evaluar la condición de salud del individuo, familia y/o comunidad, determinan las necesidades de la atención y facilitan un cuidado continuo. La información registrada facilita a los miembros del equipo de salud la coordinación de la atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Expediente de salud físico o electrónico u otro registro (bitácora, libro de actas, entre otros) para hacer las anotaciones de Enfermería. Programa de Educación en Servicio para capacitación y actualización en la confección de Notas de Enfermería.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 51 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSST-070915

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Nota de Enfermería es un documento legal donde se registran los cuidados de Enfermería. Se realiza de acuerdo con el Manual de Procedimientos de Enfermería, haciendo uso del modelo SOAPE.	Nota de Enfermería	Número de notas de Enfermería que cumplen con las normas institucionales (Método SOAPE) según el Manual de Procedimientos de Enfermería /Total de notas de Enfermería evaluadas x 100. Porcentaje: _____	Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/>		
Kardex evidencia el proceso de atención y las indicaciones de otros profesionales de salud autorizados. Se elabora de acuerdo con el Manual de Procedimientos de	Kardex elaborado según el Manual de Procedimientos de Enfermería.	Número de Kardex elaborados según el Manual de Procedimientos de Enfermería /Total de Kardex evaluados x 100.	Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/>		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 52 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDDT-070915

Enfermería.		Porcentaje: _____	De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/>		
-------------	--	-------------------	--	--	--


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 53 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

VI- Existencia de Normas de Atención del Servicio de Enfermería


Estándar Nº 6: En cada establecimiento de salud existen normas escritas de Enfermería para la atención directa de la persona usuaria, basadas en el proceso administrativo y en la prestación de los servicios.

I, II y III NIVEL

Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> Las normas escritas son el fundamento legal de los actos de Enfermería. Las normas escritas orientan, respaldan y dirigen al personal de Enfermería en la ejecución y organización de sus actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Programas, objetivos y metas de la atención de salud y de Enfermería Manual de Procedimientos de Enfermería vigente Manuales de normas específicas de Enfermería en la unidad de trabajo Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar vigente Normas de Atención Integral Norma Nacional de Vacunación vigente Manual de Dotación de Recursos Humanos vigente Otras normas o manuales que apliquen a este estándar

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 54 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio	
			Sí	No	Sí	No
Normas establecidas según programas, objetivos y metas de la atención de Enfermería.	Existencia de normativas institucionales aplicadas a Enfermería.	Existencia física o digital de normativas institucionales aplicadas a Enfermería.	Sí 100%	No 0%		
	Cumplimiento de las normas establecidas, evidenciado en los informes de supervisión.	Existencia de un Plan de Supervisión donde se evidencie el cumplimiento y la aplicabilidad de las normativas institucionales				
Normativa institucional en cuanto al ingreso y egreso de la persona usuaria por parte del personal de Enfermería.	Cumplimiento y registro completo en el Expediente de Salud, de los datos requeridos de la persona usuaria para el ingreso y egreso.	Existencia de personas usuarias ingresadas/egresadas con registros completos según normativa institucional.	Sí 100%	No 0%		


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 55 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

VII- Proceso de Atención de Enfermería


Estándar Nº 7: El Proceso de Atención de Enfermería (PAE) es la aplicación del método científico en la práctica asistencial de Enfermería, que permite ofrecer cuidados sistematizados, lógicos y racionales, que convierten a Enfermería en una ciencia.

I, II y III NIVEL


Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona un método sistemático y organizado para la gestión del cuidado. • Permite crear un plan de cuidados centrado en las respuestas humanas. • Permite tratar a la persona como un todo, de forma integral. • Brinda cuidados humanistas eficientes, centrados en el logro de resultados esperados. • Está basado en un modelo científico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cada persona usuaria es atendida de acuerdo a un PAE individualizado, según sus necesidades • La gestión de Enfermería en el cuidado directo está basada en el PAE • Formulario Proceso Atención Enfermería, en el expediente del usuario.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 56 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
PAE mecanismo que permite coordinar la continuidad de la atención en salud de la persona usuaria y se elabora de acuerdo con el Manual de Procedimientos de Enfermería.	PAE elaborado según el Manual de Procedimientos de Enfermería.	Nº de PAE evaluados entre Nº Total de PAE elaborados x 100 Porcentaje: _____	Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/>		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 57 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio							
			Sí	No	Sí	No						
PAE escrito para las intervenciones de Enfermería durante la prestación de los servicios.	PAE escrito en expediente físico o digital.	Existencia física o digital del PAE. Existencia de un plan de supervisión donde se evidencie el cumplimiento y la aplicabilidad del PAE.	<table border="1"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%							
Sí 100%	No 0%											


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 58 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

VIII- Plan de trabajo basado en Programas Nacionales y Planes de Salud Local


Estándar Nº 8: Las direcciones de Enfermería tienen un plan de trabajo escrito, que se basa en los Programas Nacionales y Planes de Salud Local. Incluye objetivos específicos y plazos definidos para su ejecución, de acuerdo con las necesidades prioritarias y recursos disponibles del servicio y de la comunidad.

I, II y III NIVEL


Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> • Es de suma importancia que exista a nivel de las direcciones de Enfermería el Manual Organizativo que contemple la filosofía, los objetivos, la misión y la visión institucional y los perfiles de puesto, con el fin de ayudar a la organización y planificación del quehacer de Enfermería. • Un Plan de Trabajo debe estar basado en objetivos, metas y estrategias de los programas de salud, de acuerdo al proceso administrativo. • Todo Programa de Trabajo que esté por escrito, facilita la comunicación y permite establecer las líneas de responsabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que cada Dirección de Enfermería cuente con el Manual Organizativo de los servicios de Enfermería, actualizado. • Que todas las Direcciones de Enfermería normen y velen por la elaboración y la aplicación de este Manual Organizativo • Que el Manual Organizativo sea conocido por el personal y que se monitoree la aplicación del mismo • Que cada Dirección de Enfermería cuente con un programa de trabajo por escrito y que se norme la elaboración del mismo, de acuerdo con el proceso administrativo

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA		Página 59 de 130
	Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDDT-070915

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio	
			Sí	No	Sí	No
Objetivos, metas y estrategias de los Programas Nacionales de Salud por escrito y disponibles.	Programas Nacionales de Salud.	Existencia del Plan Nacional de Desarrollo	Sí 100%	No 0%		
Manual Organizativo y plan de trabajo	Manual Organizativo para el Departamento de Enfermería. Plan de Trabajo.	Existencia del Manual Organizativo Existencia del Plan de trabajo	Sí 100%	No 0%		
Evaluación del Desempeño de la Prestación de Servicios de Salud en lo que corresponde a Enfermería aplicado.	Fichas Técnicas de Evaluación del Desempeño de la Prestación de los Servicios de Salud relativo al departamento de Enfermería.	Coberturas alcanzadas en las Fichas Técnicas de la Evaluación de Desempeño de la Prestación de los Servicios de Salud, en lo que corresponde a Enfermería	Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/>			

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 60 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

			<p>De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento</p> <input data-bbox="1570 475 1627 524" type="checkbox"/>		
			<p>De 85 a 100 % (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento</p> <input data-bbox="1570 708 1627 756" type="checkbox"/>		


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 61 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

IX- Plan de Supervisión escrito, sistemático y continuo para medir la cantidad y calidad de la Gestión de Enfermería

Estándar Nº 9: Existe un plan escrito de supervisión sistemático y continuo, que define las actividades para lograr y controlar la cantidad y calidad de la Gestión de Enfermería.

I, II y III NIVEL


Justificación	Condiciones Necesarias
<ul style="list-style-type: none"> • Un Plan escrito de supervisión sirve para desarrollar en forma ordenada, actividades que promueven una Gestión de Enfermería de calidad y con el grado de eficacia y eficiencia deseado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de cargo • Profesionales en Enfermería en número suficiente • Normas administrativas y técnicas • Estándares para la atención de Enfermería • Normas relacionadas con la supervisión • Plan de trabajo • Informes sobre los servicios y el personal • Transporte disponible

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 62 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDDT-070915

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio									
				Sí	No								
Plan de supervisión e instrumentos de supervisión elaborados.	Plan escrito de supervisión. Instrumentos de supervisión.	Existencia del plan escrito de supervisión. Aplicación de los instrumentos de supervisión de acuerdo al plan de trabajo.	<table border="1"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%			Sí 100%	No 0%				
Sí 100%	No 0%												
Sí 100%	No 0%												
Plan de supervisión contiene el cronograma de las actividades de supervisión.	Cronograma del plan de supervisión.	Existencia del cronograma del plan de supervisión.	Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/>										



			De 85 a 100 % (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/>						
Registro de la socialización de los resultados de la supervisión con el personal.	Registros de socialización de resultados de la supervisión.	Existencia de los registros de la socialización de los resultados del Plan de Supervisión.	<table border="1"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%				
Sí 100%	No 0%								
Plan de Supervisión con ajustes de cambio como consecuencia de necesidades surgidas.	Plan de Supervisión con ajustes según necesidades.	Existencia del Plan de Supervisión con ajustes según necesidades.	<table border="1"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%				
Sí 100%	No 0%								


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 64 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

X- Programa de Educación en Servicio


Estándar Nº 10: Enfermería cuenta con un programa de educación en servicio que contribuye a mantener personal capacitado, en relación a las necesidades identificadas. Este programa fortalece la gestión de Enfermería, por medio de la actualización de habilidades y competencias.

I, II y III NIVEL

Justificación	Condición necesaria
<ul style="list-style-type: none"> Personal de Enfermería preparado y actualizado, proporciona una atención eficiente, apropiada, segura, humanizada y continua, basada en conocimientos científicos y técnicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Educación en Servicio Profesional de Enfermería a cargo del programa

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 65 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDDT-070915

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio		
			Sí	No	Sí	No	
Programa de Educación en Servicio para el personal de Enfermería.	Programa de Educación en Servicio.	Existencia de un Programa de Educación en Servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0%	Profesional de Enfermería a cargo del Programa de Educación en Servicio.	Profesional de Enfermería encargada del Programa de Educación en Servicio.	Existencia de Profesional de Enfermería encargada del Programa de Educación en Servicio.			<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0%					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 66 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares De Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

XI- Participación de Enfermería en Programas Nacionales de Salud


Estándar Nº 11: Una enfermero/a calificada es miembro del grupo responsable de la definición de los Programas Nacionales de Salud y asegura, desde el inicio, la incorporación del componente de Enfermería requerido para alcanzar los objetivos de los programas.

I, II Y III NIVEL


Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> • Promueve la existencia y disponibilidad de los elementos necesarios de la infraestructura, así como de los recursos administrativos, para dar una atención de Enfermería a la comunidad, de acuerdo con sus necesidades, libre de riesgos y en forma continua y humana y de calidad. • Existencia de una enfermera/o con dominio del Primer Nivel de Atención a Nivel Nacional (Asesoría) contribuye a dar lineamientos básicos para una atención de Enfermería en el I Nivel con calidad. 	<p>Estructura jerárquica y funcional de Enfermería que tenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermera/os capacitadas en el Primer Nivel de Atención y en áreas pertinentes a Enfermería Comunitaria. • Información de la organización de servicios de salud y Enfermería (tipo de personal, cantidad y distribución geográfica (por institución). • Facilidades de interconsulta con enfermera/os y miembros de otras disciplinas. Dispone de un mecanismo de comunicación con enfermera/os de los diferentes niveles de atención y con otras disciplinas. • Enfermera/os con amplio manejo de las herramientas de evaluación.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 67 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915


	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación y decisión de las autoridades de incluir enfermera/os como miembros de los grupos responsables en la prestación de los servicios. • Material y/o presupuesto para la elaboración, mantenimiento y divulgación de descripciones de cargo.
--	--

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 68 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSST-070915


Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio							
			Sí	No	Sí	No						
Programas Nacionales de Salud, hay una enfermera/o 8, quien identifica y define el componente de Enfermería.	Organigrama estructural actualizado con líneas de autoridad especificadas.	Existencia de Enfermera/o 8, Jefatura Nacional de Enfermería	<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> </table>	Sí	No	100%	0%	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>				
Sí	No											
100%	0%											
La Enfermera/o responde las siguientes calificaciones: Posee competencia técnica en Enfermería para participar y tomar decisiones en programas de salud correspondientes a áreas específicas del quehacer Tiene preparación en las áreas pertinentes al Nivel de Atención correspondiente.	Perfil de Puestos Ley 7085-Estatuto de Servicios de Enfermería.	Cumplimiento de la competencia técnica en el proceso de selección.	<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> </table>	Sí	No	100%	0%	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>				
Sí	No											
100%	0%											

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 69 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915


Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio											
			Sí	No	Sí	No										
<p>Programas de Salud que necesitan del componente Enfermería tienen definidos en forma explícita lo siguiente:</p> <p>a) Funciones o responsabilidades del personal de Enfermería en cada programa.</p> <p>b) Estructura funcional requerida por Enfermería.</p> <p>c) Recursos humanos de Enfermería necesarios para el manejo de los programas.</p> <p>d) Diagnóstico educativo actualizado.</p>	<p>Programas de Salud Perfil de Puesto según programa.</p> <p>Ley 7085-Estatuto de Servicios de Enfermería.</p> <p>Manual de Dotación de Personal.</p> <p>Diagnóstico situacional de educación actualizado.</p>	<p>Están definidas las funciones y responsabilidades del personal de Enfermería en cada programa.</p> <p>Está definida la estructura funcional de Enfermería</p> <p>Recurso humano existente/Recurso humano necesario x 100.</p> <p>Existencia de un diagnóstico de educación actualizado.</p>	<table border="1" data-bbox="1360 537 1575 980"> <tr> <td data-bbox="1360 537 1470 618">Sí 100%</td> <td data-bbox="1470 537 1575 618">No 0%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1360 618 1470 699"></td> <td data-bbox="1470 618 1575 699"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1360 699 1470 781"></td> <td data-bbox="1470 699 1575 781"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1360 781 1470 862"></td> <td data-bbox="1470 781 1575 862"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1360 862 1470 943"></td> <td data-bbox="1470 862 1575 943"></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%											
Sí 100%	No 0%															

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 70 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio					
				Sí	No				
<p>Enfermera/os capacitadas técnicamente, que participen en la elaboración de programas de salud institucionales.</p> <p>Información de la estructura de servicios, funcionamiento y distribución de los recursos físicos en salud.</p> <p>Información por establecimiento sobre cantidad, tipo y distribución geográfica del personal de Enfermería.</p>	<p>Listado de enfermera/os capacitadas que participan en la elaboración de programas de salud institucionales.</p>	<p>N° de enfermera/os capacitadas en la elaboración de programas de salud institucionales.</p>	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">Sí 100%</td> <td style="text-align: center;">No 0%</td> </tr> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%				
Sí 100%	No 0%								
<p>Mecanismo de comunicación para consultar con las enfermera/os en las unidades de los diferentes niveles.</p>	<p>Actas de reuniones de los Consejos Gerenciales de Enfermería.</p>	<p>N° de Consejos Gerenciales de Enfermería realizados/ N° de Consejos Gerenciales de Enfermería programados.</p>	<p>Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento</p> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> </div>						

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 71 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

			De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 85 a 100 % (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/>						
Acceso a profesionales de otras disciplinas para hacer consultas.	Libros de actas de la Gestión de Enfermería.	Evidencia de las gestiones interdisciplinarias realizadas con Coordinaciones Nacionales.	<table border="1"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sí 100%	No 0%								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Disposición por escrito y oficial, que apoye la inclusión de enfermera/os en el equipo responsable de la definición de los Programas de Salud.	Normas de Atención Integral a las Personas. Lineamientos institucionales.	Existencia de Normas de Atención Integral a las Personas y lineamientos institucionales.	<table border="1"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sí 100%	No 0%								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 72 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

XII- Perfiles de Enfermería y Funciones Específicas.


Estándar Nº 12: Cada cargo de Enfermería tiene una descripción escrita en la que está especificado: funciones, responsabilidades, niveles de autoridad y requisitos esenciales. La persona en cada cargo cuenta con dicha descripción, reúne los requisitos y desempeña las funciones descritas.

I, II y III Nivel


Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> • La descripción de cargos orienta, respalda y dirige al personal de Enfermería, de acuerdo con su potencial, en la prestación de una atención de salud efectiva, eficiente y segura a individuos y grupos. • Es indispensable la representación gráfica y esquemática de la estructura jerárquica, para poder definir el nivel de actividad y responsabilidad. • Al personal de Enfermería que le corresponda, debe por reglamento estar incorporado al Colegio de Enfermera/os de Costa Rica, condición que le habilita para ejercer la profesión. 	<ul style="list-style-type: none"> • En el servicio debe existir una estructura jerárquica que especifique las líneas de autoridad. • Personal de Enfermería calificado, con autoridad y responsabilidad de elaborar, mantener al día y divulgar las descripciones de cargo. • Programas, objetivos y metas que definan claramente el nivel de atención de salud y el tipo de personal requerido • Material y/o presupuesto para la elaboración, mantenimiento y divulgación de descripciones de cargo. • Las direcciones y/o jefaturas de Enfermería tienen un organigrama actualizado mínimo cada 5 años y en un lugar visible. • La Dirección de Enfermería lleva un control estricto de la vigencia de las licencias.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 73 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915


Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio							
				Sí	No						
<p>Descripciones por escrito de cargo y están disponibles en cada servicio.</p> <p>Cada descripción de cargo específica y puntualiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Requisitos esenciales. b) Niveles de autoridad. c) Responsabilidades y funciones. 	<p>Ley 7085-Estatutos de Servicios de Enfermería.</p> <p>Manual Descriptivo de Puestos de la Institución.</p>	<p>Existencia de la Ley 7085-Estatutos de Servicios de Enfermería.</p> <p>Se tiene disponible el Manual Descriptivo de Puestos.</p>	<table border="1"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%						
Sí 100%	No 0%										
<p>Personal de Enfermería nombrado para el cargo cumple los requisitos y funciones estipulados en su descripción.</p>	<p>Requisitos necesarios según corresponda de acuerdo con puesto.</p>	<p>Cumplimiento de requisitos y funciones según el cargo.</p>	<table border="1"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%						
Sí 100%	No 0%										
<p>Estructura jerárquica en el servicio.</p> <p>Estructura jerárquica las</p>	<p>Organigrama estructural actualizado con líneas de autoridad</p>	<p>Existencia del organigrama estructural de Enfermería actualizado, con líneas de autoridad especificadas y</p>	<table border="1"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%						
Sí 100%	No 0%										

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 74 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSST-070915

líneas de autoridad específicas.	especificadas.	ubicado en un lugar visible y accesible. Debe estar validado por la Dirección del establecimiento de salud				
Disponibles los Programas de Salud por medios físicos o electrónicos.	Programas de Salud.	Disponibilidad de los Programas de Salud (físico o digital).	Sí 100%	No 0%		
<p>Control por escrito de la incorporación del personal al Colegio de Enfermeras de Costa Rica que contenga:</p> <p>a) Nombre del funcionario.</p> <p>b) Número de licencia</p> <p>c) Fecha de vencimiento.</p> <p>Mecanismo que regule la supervisión del personal en la relación a la vigencia de su licencia.</p> <p>Personal de Enfermería porta el gafete de</p>	<p>Bitácora de control.</p> <p>Observación directa de la portación de esos documentos.</p> <p>Supervisiones directas e indirectas al personal.</p>	<p>Total de personal con licencia vigente/Total de personal de Enfermería del servicio x 100.</p> <p>Total de personal que porta estos documentos/Total de personal de Enfermería del servicio x 100.</p>	Sí 100%	No 0%		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 75 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

identificación institucional y la licencia de Enfermería vigentes dentro de su jornada laboral.					
---	--	--	--	--	--


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 76 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

XIII- Políticas y procedimientos para la dotación de personal


Estándar Nº 13: La administración de Enfermería conoce y aplica procedimientos, políticas y normas para la dotación, selección y conservación del personal capacitado.

I, II y III Nivel


Justificación	Condiciones Necesarias
<ul style="list-style-type: none"> • Se provee de personal calificado a los servicios de Enfermería, para asegurar una atención efectiva y eficiente. • Se facilita la selección del personal de Enfermería y se minimiza el ingreso de personal no calificado. • El cumplimiento de una norma de dotación favorece la atención a la persona usuaria. • Un buen cálculo de la necesidad del personal favorece la creación de plazas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de cargos y funciones para el personal de Enfermería. • Normas administrativas de personal. • Sistema de evaluación de los servicios. • La Dirección de Enfermería estima la necesidad de personal con base al Manual de Dotación de Personal vigente. • La Dirección de Enfermería acata las normas y vigila su cumplimiento.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 77 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio	
			Sí	No	Sí	No
Manual institucional escritos que guíen: a) La selección de personal. b) La dotación de personal.	Manual de Dotación de Recursos Humanos de Enfermería actualizada.	Existencia del Manual de Dotación de Recursos Humanos de Enfermería.	Sí 100%	No 0%		
Prácticas favorecen la sucesión del personal capacitado.	Plan de sucesión del personal que posibilite la oportunidad para todos.	Existencia de un Plan de sucesión por establecimiento.	Sí 100%	No 0%		
Procedimientos administrativos para: a) Llenar plazas vacantes. b) Nuevos cargos. c) Ascensos de personal.	Gestión administrativa.	Existencia de documentos que avalen la gestión administrativa.	Sí 100%	No 0%		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 78 de 130
Manual Técnico	Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención.	Código MT.GM.DDSS.ARSDT-070915

Evaluaciones que se hacen de los servicios revelan las necesidades cuantitativas de personal.	Gestión realizada para la solicitud de dotación de recurso humano.	Existencia de los procesos de gestión para la solicitud de dotación de recurso humano.	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1283 407 1396 488"> Sí 100% </td> <td data-bbox="1396 407 1503 488"> No 0% </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1283 488 1396 578"> </td> <td data-bbox="1396 488 1503 578"> </td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%					
Sí 100%	No 0%									

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 79 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares De Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

XIV- Transcripción y cumplimiento de indicaciones médicas y de Enfermería

Estándar N° 14 La correcta transcripción de las indicaciones médicas y de Enfermería permite un cumplimiento óptimo con calidad y seguridad de atención a la persona usuaria.

I, II y III Nivel


Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> Las indicaciones escritas en físico o digital, facilitan el cumplimiento y la comunicación del equipo de salud, en forma exacta y confiable, de las órdenes médicas y de las indicaciones de Enfermería. Las indicaciones legibles y claras, en orden cronológico, con fecha y hora de la anotación, código y nombre del responsable, facilitan la continuidad de la atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Las indicaciones médicas y de Enfermería siempre deben estar por escrito. El establecimiento de salud cuenta con normas administrativas que regulan la ejecución de órdenes verbales médicas y de Enfermería. El establecimiento de salud tiene formularios institucionales para la anotación de las indicaciones.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 80 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Criterio de Evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Indicaciones Médicas y de Enfermería transcritas correctamente.	Transcripción de las indicaciones Médicas y de Enfermería en formularios institucionales.	<p>Total de indicaciones Médicas transcritas por Enfermería en forma correcta/ Total de indicaciones médicas x 100.</p> <p>Total de indicaciones de Enfermería transcritas en forma correcta/ Total de indicaciones de Enfermería x 100.</p>	<p>Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 81 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Indicaciones Médicas y de Enfermería cumplidas.	Existencia de registros Médicos y de Enfermería en formularios institucionales.	<p>Total de indicaciones Médicas cumplidas por Enfermería en forma correcta/ Total de indicaciones médicas x 100.</p> <p>Total de indicaciones de Enfermería cumplidas en forma correcta/ Total de indicaciones de Enfermería x 100.</p>	<p>Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		
---	---	--	---	--	--

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 82 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código


XV- Manuales, guías y protocolos

Estándar N° 15 Existen manuales, guías y protocolos en físico o digital que respalden y faciliten la atención de Enfermería I, II y III Nivel

Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> Los manuales, guías y protocolos en físico o digital respaldan y dirigen al personal de Enfermería en la toma de decisiones y facilitan a la persona usuaria una atención oportuna, eficiente, segura, de calidad, con calidez y humanizada, basada en principios científicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Que la Dirección de Enfermería facilite estos documentos a las unidades de Enfermería. Los mismos deben estar en un lugar accesible y disponible para todo el personal.

15.1 Atención a la persona usuaria sometida a procedimientos quirúrgicos y otros

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio							
			Sí	No	Sí	No						
Manual, guía o protocolo disponibles y dirigido a la persona usuaria que requiera un procedimiento quirúrgico.	Existencia de manual, guía o protocolo.	Existencia de manual, guía o protocolo ya sea física o digital.	<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Sí	No	100%	0%				
Sí	No											
100%	0%											


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 83 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

XVI. Infecciones asociadas a la atención de la salud (IAAS)


Estándar Nº 16: En el cuidado de la persona usuaria se aplican medidas de control y prevención de infecciones atribuibles a la atención en salud (IAAS).

I, II y III Nivel

Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> • Las buenas prácticas de asepsia en la atención de las personas usuarias contribuyen a disminuir la concentración microbiana y la incidencia de las IAAS. • El conocimiento de las Normas de IAAS y la Norma de Limpieza y Desinfección en Establecimientos de Salud, permite al personal de Enfermería ejecutar medidas de prevención y control de las IAAS. • Enfermería comparte con otros miembros del equipo de salud, la responsabilidad de disminuir el riesgo de contraer IAAS. • Que exista un programa de Referencia y Contrareferencia que informe sobre persona usuarias infectados que son atendidos en las Áreas de Salud. • Que se encuentre implementada la Estrategia Multimodal de Higiene de Manos en todos los servicios de los establecimientos de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos capacitados, con conocimientos actualizados y concientizados para aplicar las normas de control y prevención, así como la vigilancia epidemiológica de las IAAS. • Contar con equipo y material necesario que cumpla con la normativa de IAAS, de acuerdo con la actividad, disponible las 24 horas del día. • Los procedimientos de Enfermería incluyen medidas de prevención en la transmisión de las IAAS. • Que exista una Central de Esterilización y Suministros de Material y Equipo organizada, según nivel de atención. • Que exista un Comité interdisciplinario de control de IAAS, donde participe una enfermera/o • Que exista una red eficaz de Referencia y Contrareferencia. • Que el personal de salud conozca e implemente la Estrategia Multimodal de Higiene de Manos.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 84 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código


Criterios de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Medidas de prevención y control de IAAS se usan tales como lavado de manos, uso de materiales estériles y otras actividades según lo establecido en las Normas de IAAS y aislamiento apropiado según el mecanismo de transmisión del patógeno causante de la infección.	Observación directa de procedimientos ejecutados.	Total de procedimientos observados en que se aplica la normativa de IAAS /Total de procedimientos ejecutados por Enfermería x 100.	Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/>		
Personal de Enfermería cuenta con equipo y material necesario	Observación directa de procedimientos ejecutados, realizados con el	Total de procedimientos observados en que se cuenta con equipo y	Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 85 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código


<p>que cumpla con la normativa de IAAS, de acuerdo con la actividad, disponible las 24 horas del día.</p>	<p>equipo y material necesario que cumpla con la normativa de IAAS.</p>	<p>material según la normativa de IAAS /Total de procedimientos ejecutados por Enfermería x 100.</p>	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>		
<p>Personal conoce e implementa las normas y procedimientos sobre prevención y control de IAAS y la Norma de Limpieza y Desinfección de Establecimientos de Salud.</p>	<p>Observación de la aplicabilidad de las normas y procedimientos sobre prevención y control de IAAS y la Norma de Limpieza y Desinfección de Establecimientos de Salud.</p>	<p>Total de procedimientos observados en que se aplica la normativa de IAAS /Total de procedimientos evaluados en la unidad x 100.</p>	<p>Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo):</p>		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 86 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código


		<p>Total de procedimientos observados en que se aplica la Norma de Limpieza y Desinfección de Establecimientos de Salud /Total de procedimientos evaluados en la unidad x 100.</p>	<p>85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (acceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		
--	--	--	--	--	--

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 87 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Programan y se aplican actividades de capacitación al personal, sobre control y prevención de IAAS.	Existencia de listas de asistencia. Existencia de actas correspondientes a la actividad.	Total de actividades de capacitación ejecutadas sobre control y prevención de IAAS /Total de actividades programadas sobre control y prevención de IAAS x 100.	Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input data-bbox="1373 565 1425 613" type="checkbox"/> De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input data-bbox="1373 800 1425 849" type="checkbox"/> De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input data-bbox="1373 995 1425 1044" type="checkbox"/>		
Personal de Enfermería imparte educación a la persona usuaria y familia sobre medidas de prevención de las IAAS.	Existencia de listas de asistencia Existencia de actas correspondientes a la actividad.	Total de actividades de capacitación ejecutadas con las personas usuarias sobre control y prevención de IAAS /Total de actividades programadas con las	Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input data-bbox="1373 1271 1425 1320" type="checkbox"/> De 71 a 84 (aceptable):		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 88 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

		personas usuarias sobre control y prevención de IAAS x 100.	71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/>						
Normas Técnicas y Procedimientos de la Central de Esterilización y Suministros de Material y Equipo aplicadas.	Existencia y aplicación de las Normas Técnicas y Procedimientos de la Central de Esterilización y Suministros de Material y Equipo.	Se aplican las Normas Técnicas y Procedimientos de la Central de Esterilización y Suministros de Material y Equipo.	<table border="1"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sí 100%	No 0%								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Servicios cuentan con materiales para lavado de manos y los materiales que componen el Equipo de Protección Personal (EPP).	Existencia y uso de materiales para lavado de manos y los materiales que componen el Equipo de Protección Personal (EPP).	Total de servicios que cuentan con materiales de lavado de manos y protección personal/Total de servicios evaluados x 100.	Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de						

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 89 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código


		<p>Total de funcionarios que utilizan los equipos de protección personal (EPP) /Total de funcionarios evaluados x 100.</p>	<p>cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		
--	--	--	---	--	--

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 90 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Personal de salud cuenta con las inmunizaciones básicas que suministra la institución: TD, Hepatitis B, Influenza y otras.	Existencia de registros diarios de inmunizaciones.	Total de biológicos aplicados al personal de Enfermería/Total de biológicos programados a este personal x 100.	Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/>						
Comité de IAAS cuenta permanentemente con un Profesional de Enfermería.	Existencia de Acta de constitución del Comité de IAAS donde se evidencia la participación de un Profesional de Enfermería.	Participación de un Profesional de Enfermería en el comité de control de IAAS.	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%;">Sí 100%</td> <td style="width: 50%;">No 0%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sí 100%	No 0%								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 91 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

<p>Red de Referencia y Contrareferencia que informe sobre personas usuarias infectadas que son referidas y/o atendidas en las áreas de salud, las cuales realizan la notificación oportuna según corresponda.</p>	<p>Existencia y registros de las referencias y contrareferencias.</p>	<p>Total de referencias por IAAS atendidas/Total de referencias por IAAS recibidas x 100.</p>	<p>Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		
<p>Personal de Enfermería implementa la Estrategia Multimodal de Higiene de Manos en los servicios de salud.</p>	<p>Observación del lavado de manos.</p>	<p>Total de personal de Enfermería que implementa la Estrategia Multimodal de Higiene de Manos/Total del personal de Enfermería evaluado x 100.</p>	<p>Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 92 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

16.1: La Dirección de Enfermería comparte liderazgo en las actividades de vigilancia para el control de las IAAS


Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> • El personal de Enfermería tiene mayor oportunidad de aplicar las medidas de control de IAAS en el cuidado de Enfermería. • Enfermería comparte con otros miembros del equipo de salud, la responsabilidad de disminuir el riesgo de contraer por la persona usuaria IAAS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que el centro de salud cuente con el Manual de Normas Administrativas sobre el control de IAAS. • Que exista un programa permanente de vigilancia para el control de las IAAS. • Que la Dirección de Enfermería cuente con: <ul style="list-style-type: none"> a) Una enfermera con conocimientos de epidemiología y experiencia en cuidados de usuarios con enfermedades transmisibles e infecciosas. b) Enfermeras, supervisoras y jefes de unidad con conocimientos actualizados sobre prevención y control de IAAS. <ul style="list-style-type: none"> • Que se cuente con un plan de asignación de personal • Que el Programa de Educación en Servicio incluya aspectos del control de IAAS.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 93 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código


Criterios de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Enfermería participa con los grupos técnico-administrativos del centro de salud en la determinación de los mecanismos de vigilancia y control de infecciones intrahospitalarias y en el análisis y discusión de los informes sobre IAAS.	Acta de conformación y participación de Enfermería en estos grupos.	Total de actividades en las que participa Enfermería/Total de actividades realizadas por el Comité de IAAS x 100.	Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input data-bbox="1381 760 1434 808" type="checkbox"/> De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input data-bbox="1381 995 1434 1044" type="checkbox"/> De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input data-bbox="1381 1230 1434 1279" type="checkbox"/>		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 94 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

<p>Enfermería colabora en la detección de signos de infección en el personal y lo refiere a las autoridades respectivas para que se tomen las medidas del caso.</p>	<p>Bitácora de control u otro mecanismo.</p>	<p>Total de personal referido por Enfermería con signos de IASS/Total de personal detectado por Enfermería x 100.</p>	<p>Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		
---	--	---	--	--	--

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 95 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

<p>A través del proceso de la supervisión, se usan mecanismos para comunicar aspectos significativos sobre IAAS al Departamento de Enfermería, quien a su vez los comparte y discute con las disciplinas y departamentos interesados.</p>	<p>Análisis de hallazgos en el proceso de supervisión.</p>	<p>Informe del análisis.</p>	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">Sí 100%</td> <td style="text-align: center;">No 0%</td> </tr> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%				
Sí 100%	No 0%								
<p>Manual de Normas de Control de IAAS para el hospital está disponible.</p>	<p>Presentación del Manual de Normas de Control de IAAS.</p>	<p>Existencia y aplicación del Manual de Normas de Control de IAAS.</p>	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">Sí 100%</td> <td style="text-align: center;">No 0%</td> </tr> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%				
Sí 100%	No 0%								

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 96 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

XVII: Seguridad de la persona usuaria

Estándar Nº 17: Enfermería colabora en la detección y reporte de riesgos en la planta física y equipos, para la protección y seguridad del usuario interno y externo

I, II y III Nivel

Justificación	Condición necesaria
<ul style="list-style-type: none"> • Para la seguridad del usuario interno y externo, es indispensable que la institución ofrezca y mantenga las medidas de protección, educación y un ambiente limpio y seguro. • Enfermería colabora en detectar y reportar riesgos en la planta física y equipos, para la protección y seguridad del usuario interno y externo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que el personal de Enfermería identifique y comunique los riesgos y desperfectos en su área de trabajo, de acuerdo con sus competencias. • Que exista un sistema de comunicación para solicitar la reparación de los desperfectos e informar los riesgos a quien corresponda. • Que el personal de Enfermería cuente con el equipo de protección necesario según actividad. • Que la segregación se realice en el sitio donde se generan los desechos.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 97 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Criterio de Evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Enfermería utiliza los formularios y/o programas informáticos para informar y solicitar la reparación de los desperfectos, la reducción o eliminación de los riesgos y le da seguimiento a la solicitud.	Comprobantes de solicitud de reparación de los desperfectos y la reducción o eliminación de los riesgos: correos electrónicos, fotografías, tarjetas MyP4-70-01-0170, bitácoras de los servicios.	Total de solicitudes atendidas / Total de solicitudes enviadas x 100.	<p>Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 98 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Estándar Nº 17.1: Existen normas y políticas de atención a la persona usuaria que incluyen precauciones de seguridad


Justificación	Condición necesaria
<ul style="list-style-type: none"> Enfermería se apoya en las normas y políticas relativas a la seguridad durante la prestación de los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Que las normas existan y se mantengan actualizadas, estén accesibles y hayan sido divulgadas e interpretadas al personal de Enfermería. Que existan mecanismos para la aplicabilidad de las indicaciones que proveen seguridad a la persona usuaria.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 99 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Criterio de Evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Persona usuaria identificada de acuerdo con la norma institucional.	Uso de la pulsera de identificación en cada persona usuaria sin excepción.	Total de personas usuarias identificadas con pulsera/Total de personas usuarias ubicadas en el área evaluada x 100.	<p>Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>Menor o igual a</p>		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 100 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

	Rotulación en la unidad de la persona usuaria	Total de unidades identificadas con el nombre correcto de la persona usuaria/Total de unidades ocupadas ubicadas en el área evaluada x 100	<p>70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>						
Persona usuaria Grado 1, ubicada lo más cercano a la estación de Enfermería.	Se ubica a la persona usuaria grado 1, lo más cercano a la estación de Enfermería.	Ubicación de la persona usuaria en la unidad según grado de dependencia.	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sí 100%	No 0%								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 101 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Medidas de seguridad durante el proceso de atención: <ul style="list-style-type: none"> • En la unidad del paciente • En el transporte • En la sujeción 	<p>La unidad del paciente cumple con la normativa de seguridad.</p> <p>Los medios de transporte intrahospitalario de las personas usuarias tienen barandas, rodines y otros dispositivos de la unidad en buen estado.</p> <p>Existencia de la normativa institucional de sujeción para la seguridad de la persona usuaria.</p>	<p>Unidad de paciente cumple con Normativa de Seguridad.</p> <p>Medios de transporte intrahospitalario que cumplen con las medidas de seguridad.</p> <p>Se cumple con la Normativa Institucional de Sujeción.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> <td style="height: 20px;"> </td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> <td style="height: 20px;"> </td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> <td style="height: 20px;"> </td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%			Sí 100%	No 0%			Sí 100%	No 0%					
	Sí 100%	No 0%																
Sí 100%	No 0%																	
Sí 100%	No 0%																	


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 102 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

XVIII: Plan de Emergencias Institucional.

Estándar Nº 18: Enfermería cumple el Plan de Emergencias Institucional de acuerdo con sus competencias

I, II y III Nivel

Justificación	Condición necesaria
<ul style="list-style-type: none"> • Para una actuación ordenada, oportuna, eficaz y eficiente en casos de emergencia, es necesario contar con un plan que minimice el pánico, evite la pérdida de vidas y accidentes innecesarios. • Enfermería conoce y aplica el Plan de Emergencias institucional de acuerdo con sus competencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que exista un plan de acción preestablecido para situaciones de emergencia o desastre. • Que Enfermería participe en la elaboración y desarrollo del plan mencionado. • Que el personal de Enfermería conozca el Plan y lo aplique.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 103 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Criterio de Evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio					
				Sí	No				
Personal de Enfermería participa en la elaboración del Plan, como integrante de la Comisión de Emergencias.	Bitácoras que evidencien la participación de Enfermería.	Existencia de bitácoras que evidencien la participación de Enfermería.	<table border="1"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%				
Sí 100%	No 0%								
Personal de Enfermería se mantiene capacitado y actualizado sobre el Plan de Emergencia.	Lista de participación del personal de Enfermería en la capacitación.	Participación de Enfermería en la capacitación.	<table border="1"> <tr> <td>Si 100%</td> <td>No 0 %</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Si 100%	No 0 %				
Si 100%	No 0 %								

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 104 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

XIX: Reportes de incidentes y/o accidentes.

Estándar Nº 19: Existe un sistema de reporte de incidentes y/o accidentes ocurridos a la población que se atiende

I, II y III Nivel

Justificación	Condición Necesaria
<ul style="list-style-type: none"> Debido a la alta susceptibilidad de las personas usuarias y a los riesgos que están expuestas, es indispensable que exista un sistema de reporte de incidentes y/o accidentes ocurridos a la población que se atiende. 	<ul style="list-style-type: none"> Que los incidentes y/o accidentes ocurridos en el establecimiento de salud, se informen por escrito, de acuerdo con normas establecidas. Que estén disponibles los formularios para la recolección sistemática de la información. Que existan mecanismos establecidos para analizar los registros de incidentes y/o accidentes por parte de Enfermería y se tomen las medidas pertinentes. En el Programa de Educación en Servicio se incluyen temas relacionados con prevención de incidentes y/o accidentes y sus complicaciones.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 105 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio										
			Sí	No	Sí	No	NA								
<p>Enfermería cuenta con sistema de reporte de incidentes y/o accidentes ocurridos en el establecimiento de salud.</p> <p>Enfermería cuenta con mecanismos para analizar los incidentes y/o accidentes y aplicar medidas correctivas.</p>	<p>Formularios institucionales de reporte de incidentes y/o accidentes.</p> <p>Informe de análisis y divulgación de resultados.</p>	<p>Existencia de los reportes realizados por Enfermería de los incidentes y/o accidentes ocurridos en el establecimiento de salud.</p> <p>Existencia del informe de análisis y actas de reunión donde se divulgan los resultados.</p>	<table border="1" data-bbox="1255 678 1465 850"> <tr> <td style="text-align: center;">Sí 100%</td> <td style="text-align: center;">No 0%</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table> <table border="1" data-bbox="1255 961 1465 1133"> <tr> <td style="text-align: center;">Sí 100%</td> <td style="text-align: center;">No 0%</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%			Sí 100%	No 0%						
Sí 100%	No 0%														
Sí 100%	No 0%														


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 106 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

XX: Continuidad de la prestación de los servicios.


Estándar Nº 20: La Dirección de Enfermería dispone de personal para dar continuidad de la prestación de los servicios.

I, II y III Nivel


Justificación	Condición Necesaria
<ul style="list-style-type: none"> • Para la continuidad de atención a la persona usuaria, es indispensable disponer del personal necesario, para asegurar calidad y seguridad en la prestación de los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que exista el Manual de Dotación de Recurso Humano de Enfermería u otro documento avalado por la Institución. • Que exista un plan de distribución de recursos humanos, para los diferentes turnos y unidades. • Que existan horarios de trabajo. • Que en el caso de existir rotación para el personal de Enfermería, se haga de acuerdo con un plan organizado.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 107 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Criterio de Evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio	
			Sí	No	Sí	No
Cuantitativamente, el personal de Enfermería es el requerido para brindar atención de calidad a las personas usuarias.	Plan Anual Operativo (PAO) - Plan de Gestión Local. Rol de rotación anual según puestos Rol de vacaciones según puesto y servicio Rol mensual de distribución de trabajo según puestos.	Existencia del PAO actualizado	Sí 100%	No 0%		
		Existencia de rotación anual.	Sí 100%	No 0%		
		Existencia de rol anual de vacaciones.	Sí 100%	No 0%		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 108 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

	Perfiles de puestos	Existencia de rol mensual de distribución de trabajo La delegación de funciones al personal es acorde con el perfil del puesto.	<table border="1"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%			<table border="1"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%				
Sí 100%	No 0%													
Sí 100%	No 0%													

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 109 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Estándar Nº 20.1: La planificación adecuada de la adquisición de material y equipo permite la continuidad de la atención de Enfermería

Justificación	Condición necesaria
<ul style="list-style-type: none"> • Para la continuidad del cuidado de la persona usuaria, es necesario que la unidad cuente con los recursos materiales indispensables, que permitan efectuar los procedimientos de Enfermería. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que los inventarios del equipo estén actualizados a nivel de la unidad y dirección de Enfermería. • Que el presupuesto del hospital cuente con partidas específicas para la adquisición del equipo y material necesario para los cuidados de Enfermería. • Que la compra de material y equipo incluya la capacitación para su uso por parte del proveedor, en caso necesario.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 110 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Criterio de Evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio	
			Sí	No	Si	No
Planifica anualmente la necesidad de equipo y material necesario para brindar la atención de Enfermería.	Existencia del Plan Anual Operativo.	Presentación del Plan Anual Operativo del servicio de Enfermería.	Sí 100%	No 0%		
	Existencia de documento de Presupuesto.	Presentación del presupuesto anual del servicio de Enfermería.	Sí 100%	No 0%		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 111 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Estándar Nº 20.2: El sistema de comunicación existente facilita la continuidad del cuidado de la persona usuaria dentro de la unidad y con otros servicios

Justificación	Condición Necesaria
<ul style="list-style-type: none"> • Para facilitar la continuidad del cuidado es necesario disponer y utilizar medios adecuados de comunicación, que garanticen la transmisión de información entre el personal de los diferentes turnos de la unidad, así como con los servicios que influyen en la atención de la persona usuaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que existan normas que rijan el sistema de comunicación. • Que existan formularios adecuados para el registro de los informes. • Que el personal de Enfermería utilice un sistema de comunicación eficiente.



Criterio de Evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio								
			Sí	No	Sí	No							
Personal participa en el informe de cambio de turno.	Informe de bitácora de cambio de turno en cada unidad de trabajo.	Existencia de bitácora de cambio de turno.	<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Sí	No	100%	0%						
Sí	No												
100%	0%												
Realiza Preclínica y Post-clínica en cada turno.	Informe de bitácoras de Preclínica, y Post-clínica.	Existencia de bitácoras de Preclínica y Post-clínica.	<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Sí	No	100%	0%						
Sí	No												
100%	0%												
Comunicación previa entre unidades cuando se refiere o traslada una persona usuaria dentro o fuera del establecimiento de salud.	Fórmula de referencia y contra-referencia institucional.	Existencia de la fórmula de referencia y contra-referencia.	<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Sí	No	100%	0%						
Sí	No												
100%	0%												


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 113 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

XXI. Humanización del cuidado

Estándar N° 21: La dignidad y los derechos de la persona usuaria son respetados por el personal de Enfermería durante la atención brindada

I, II y III Nivel

Justificación	Condición Necesaria
<ul style="list-style-type: none"> • Todo persona usuaria es un ser humano integral con dignidad y derechos, que debe ser atendido sin distinción de género, credo, raza, nacionalidad, educación y condición social. • El consentimiento informado para la atención de Enfermería le permite al usuario y/o familia participar de su proceso de atención, conocer y autorizar los procedimientos a los que será sometido. 	<ul style="list-style-type: none"> • El personal debe respetar la dignidad y conocer los derechos de las personas usuarias. • El personal debe conocer y aplicar la Política del Buen Trato. • El personal debe conocer y aplicar a los usuarios el consentimiento informado para la atención de Enfermería.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 114 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio					
				Sí	No				
Usuario recibe del personal un trato digno, respetuoso, humanitario y personalizado.	Encuestas de Satisfacción al usuario.	Respuestas satisfactorias de las personas usuarias/total de respuestas x 100.	<p>Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>						
Personal aplica el consentimiento informado para la atención de Enfermería.	Formulario de consentimiento informado.	Existencia y aplicación de formulario de consentimiento informado.	<table border="1"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sí 100%	No 0%								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 115 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Estándar Nº 21.1: La persona usuaria se mantiene en un ambiente que le brinda comodidad, confort y privacidad


Justificación	Condición Necesaria
<ul style="list-style-type: none"> • Todo persona usuaria tiene derecho a un ambiente confortable y con privacidad durante su atención. • La salud mental del personal contribuye a la creación de un ambiente agradable para la persona usuaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • La persona usuaria recibe su atención en un ambiente confortable y con privacidad. • El personal de Enfermería favorece el acompañamiento al usuario en los diferentes procesos de salud-enfermedad. • Personal capacitado en el autocuidado de su salud mental de acuerdo con necesidades.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 116 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Criterio de Evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Personal de Enfermería brinda a la persona usuaria un ambiente cómodo, confortable y con privacidad. Se le favorece el acompañamiento en los diferentes procesos de salud-enfermedad.	Encuestas de Satisfacción al usuario.	Respuestas satisfactorias de las personas usuarias/total de respuestas x 100.	Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input data-bbox="1398 721 1455 769" type="checkbox"/> De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de cumplimiento <input data-bbox="1398 956 1455 1005" type="checkbox"/> De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento <input data-bbox="1398 1188 1455 1237" type="checkbox"/>		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 117 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Personal de Enfermería cuenta con estrategias adecuadas para el autocuidado de su salud mental.	Listas de asistencia a actividades de salud mental.	Existencia de listas de asistencia a actividades de salud mental.	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td data-bbox="1239 435 1360 516"> Sí 100% </td> <td data-bbox="1360 435 1470 516"> No 0% </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1239 516 1360 607"> <input type="text"/> </td> <td data-bbox="1360 516 1470 607"> <input type="text"/> </td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Sí 100%	No 0%								
<input type="text"/>	<input type="text"/>								


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 118 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

XXII. Gestión del Cuidado de Enfermería en los tres Niveles de Atención.

Estándar Nº 22: Continuidad de la Gestión del Cuidado de Enfermería en los tres Niveles de Atención

I, II y III Nivel


Justificación	Condiciones Necesarias
<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza una Gestión oportuna, efectiva, segura y humanizada de los cuidados • Asegura a la persona usuaria la articulación y continuidad de su atención en la comunidad • Permite aunar esfuerzos interdisciplinarios, evitar duplicidades, alcanzar una mayor capacidad resolutive, siendo más eficientes y eficaces • La continuidad de la atención comunitaria minimiza el riesgo de complicaciones y reingresos, logrando disminuir los costos a nivel institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de Enfermería participa de la red de Servicios de la CCSS por medio del trabajo interdisciplinario. • Adecuada dotación de recurso humano, material y equipo, de acuerdo con la complejidad de la atención. • El personal de Enfermería capacitado para el trabajo en red, según el Nivel de Atención en que se desempeña. • La comunidad está informada sobre la existencia de la Red de Servicios de Salud de la CCSS y de la participación activa de Enfermería en dicha red. • Debe existir una participación interdisciplinaria para la resolución efectiva de las necesidades de la persona usuaria.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 119 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código


Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Participación activa del departamento de Enfermería en la Red de Servicios de Salud de la CCSS.	Documento de Referencias y Contra-referencias registrados. Programas con participación de Enfermería dentro de la Red.	N° de referencias atendidas/N° de referencias recibidas x 100.	<p>Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>De 71 a 84 (acceptable): 71 a 84 % de cumplimiento</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento</p>		

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 121 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

			71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento							
Fortalecimiento del trabajo en Red por medio de actividades inter-niveles.	Actas de reuniones realizadas entre los diferentes Niveles de Atención.	Presentación de las actas.	<table border="1"> <tr> <td>Sí 100%</td> <td>No 0%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Sí 100%	No 0%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Sí 100%	No 0%									
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
Disminución del número de reingresos hospitalarios asociados a la atención domiciliar de Enfermería	Estadística hospitalaria de reingresos Estadística comunitaria de egresos y reingresos hospitalarios de acuerdo a referencias.	Total de pacientes reingresados antes de las seis semanas de egreso/ Total de pacientes referidos al Enfermería en el I Nivel de Atención x 100.	Menor o igual a 70 (crítico): 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/> De 71 a 84 (aceptable): 71 a 84 % de							


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 122 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

			cumplimiento <input type="checkbox"/> De 85 a 100 (óptimo): 85 a 100% de cumplimiento			
--	--	--	---	--	--	--

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 123 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares De Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código


Contacto para consultas

Coordinación Nacional de Enfermería
Caja Costarricense de Seguro Social
Edificio Laureano Echandi
Tel. 25390915
Correo Electrónico: secenfer@ccss.sa.cr

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 124 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Anexos

Documento	Número de identificación
Notas de Enfermería	4-70-06-1440
Atención intensiva	4-70-06-0141
Hoja de Kardex (Ordenes Médicas y Plan de Atención)	4-70-06-1480
Anestesia y recuperación	4-70-05-0020
Control de medicamentos	4-70-060400
Tarjeta de identificación de soluciones parenterales	4-70-06-1500
Evolución, indicaciones y tratamiento	4-70-03-0090
Epicrisis Médica	4-70-03-0060
Controles pre y post operatorios	4-70-06-0480
Verificación de las Prácticas Quirúrgicas Seguras	4-70-03-1610
Referencia y contrareferencia	4-70-04-0140
Proceso Atención Enfermería	1029

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 125 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Operacionalización de estándares de Salud en Enfermería

CNE-01

Aplicación de estándares del “Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los Tres Niveles de Atención”

1. Propósito

Priorizar la aplicación de los estándares de Enfermería según nivel de atención, con tres enfoques primordiales:

- 1- *Mejora permanente de la **calidad** de la atención por el equipo de Enfermería.*
- 2- *Atención centrada en **La Persona**.*
- 3- ***Humanización** del 100% para todos los usuarios en todas las acciones que realiza el personal de Enfermería.*

2. Definición


Estándar en salud es aquello que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia para evaluar la calidad de la atención en salud.

3. Insumos

Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los Tres Niveles de Atención, 2016

4. Cuadro N° 1-Priorización de aplicación de estándares según nivel de atención

Estándar a operacionalizar	Nivel de atención	Responsables	Período de aplicación	1ª evaluación
I Motivación y organización de la comunidad	I	Jefaturas de Enfermería	Julio-Diciembre 2016	Enero 2017
II Seguimiento de casos en situaciones de riesgo	I	Jefaturas de Enfermería	Plan de calidad	Periódica
III Normas y procedimientos Establecidos e indicaciones médicas y de enfermería	I II III	Jefaturas de Enfermería	Plan de calidad	Periódica
IV Educación a la persona usuaria, su familia y comunidad...	I II III	Jefaturas de Enfermería	Plan de calidad	Periódica

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 126 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código


V Registros sobre la evolución del paciente	I	II	III	Jefaturas de Enfermería	Plan de calidad	Periódica
VI Existencia de normas de atención del servicio de Enfermería	I	II	III	Jefaturas de Enfermería	Anual	Periódica
VII Proceso de Atención de Enfermería	I	II	III	Jefaturas de Enfermería	Plan anual de calidad	Periódica
VIII Plan de trabajo basado en programas nacionales y planes de salud local	I	II	III	Jefaturas de Enfermería	Plan anual de calidad	Periódica
IX Plan de supervisión escrito, sistemático y continuo...	I	II	III	Jefaturas de Enfermería	Anual	Periódica
X Programa de Educación en servicio	I	II	III	Jefaturas de Enfermería	Anual	Periódica
XIV Transcripción y cumplimiento de indicaciones médicas	I	II	III	Jefaturas de Enfermería	Plan Anual de Calidad	Periódica
XVI IASS Actividades de vigilancia para el control de las IASS	I	II	III	Jefaturas de Enfermería	Permanente	Periódica
XVII Seguridad de la persona usuaria	I	II	III	Jefaturas de Enfermería	Permanente	Periódica
XX Continuidad en la prestación de los servicios	I	II	III	Jefaturas de Enfermería	Plan anual de calidad	Periódica
XXI Humanización del cuidado	I	II	III	Jefaturas de Enfermería	Transversal a todos los procesos	Permanente
XXII Gestión del cuidado de Enfermería.	I	II	III	Jefaturas de Enfermería	Plan anual de calidad	Periódica

Fuente: Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los Tres Niveles de Atención, 2016

Los estándares que no se anotaron en el cuadro tales como el XI, XII, XIII, XV XVIII, XIX, son estándares de orden administrativo que la Jefatura debe contemplar en su gestión, con una significancia importante, pero que al ser parte del componente administrativo correspondiente, se da por incluido en su gestión, planificación y organización correspondiente.

5. Recomendaciones

- Socializar con el personal de Enfermería el Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los Tres Niveles de Atención.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 127 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

- b) Analizar todas las actividades que se realizan a nivel local y ubicarlas en los estándares valorar el estándar de acuerdo a la unidad en gestión o servicio donde se aplica
- c) Aplicación de dicho insumo dentro del plan de supervisión.
- d) Los estándares miden la calidad y son un complemento del Plan Anual de Calidad que toda Jefatura de Enfermería debe poseer para una gestión enfocada en mejora continua de la calidad.
- e) Realizar devolución de los productos obtenidos de la aplicación del estándar y la realización de planes remediales a las áreas críticas, en orden jerárquico a la Jefatura correspondiente según el seguimiento realizado Acorde al estándar propuesto a cumplir por el grupo experto..


6. Historial de revisión

Versión	Fecha	Autores	Cambios de referencia
01	17/5/2016	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación Nacional de Enfermería-CCSS ▪ Comisión Nacional de Estándares 	NA

Fecha de emisión: 17 de mayo 2016

Fecha de vigencia: Permanente hasta una nueva versión.

Debe ser de cumplimiento obligatorio, según oficio N°GM-MDD-5413-16, y de evaluación periódica según el nivel jerárquico correspondiente.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 128 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Gerencia Médica
Teléfonos: 2539-0919/ 2539-0000 ext 7600/ Fax: 2539-0925 / 2539-1435

11 de enero del 2016
GM-MDD-5413-16

Doctor
Raúl Sánchez Alfaro
Director
Dirección Desarrollo Servicios de Salud
Presente

ASUNTO: MANUAL TÉCNICO DE ESTÁNDARES DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE ESTÁNDARES DE SALUD EN ENFERMERÍA, DIRIGIDO A LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN.

Estimado doctor:

En atención a lo solicitado mediante nota N° DDSS-1265-2015 y considerando la exhaustiva revisión realizada por el personal de Enfermería de la Coordinación Nacional de Enfermería, así como de los profesionales del Nivel Regional y Local, para contar con el documento planteado, este Despacho avala el documento mencionado en el asunto, esperando que se cumplan los objetivos de mejora en la calidad propuestos.

Se le solicita que gestione lo pertinente para su socialización con los niveles y regionales correspondientes, para su cumplimiento y aplicación.

Atentamente,


GERENCIA MÉDICA

Dra. Maria Eugenia Villalta Bonilla
GERENVE



MEVB/RSA-VAG:gnm

Ci Dr. Mario Mora Ulloa, Jefe Área Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento / CCSS
Dra. Carmen Louiza Madrid, Jefe - Coordinación Nacional de Enfermería / CCSS
Archivo (Oficio N° DDSS-1265-2015)
1501000594

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 129 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Referencias bibliográficas

CCSS (2010) *Política Institucional de la Caja Costarricense de Seguro Social en Gestión Ambiental* URL: www.ccss.sa.cr/normativa_categoria?id=6 Recuperado el 12 de marzo 2014

Colegio de Enfermera/os de Chile (2014) URL: <http://colegiodeenfermera/os.cl/category/documentacion/documentos-de-enfermeria/> Recuperado el 25 de abril 2014

Comisión Institucional de Estándares de Enfermería (2006) *Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los tres Niveles de Atención*. Caja Costarricense de Seguro Social (San José, Costa Rica)

Dirección Técnica de Servicios de Salud (1999). *Reglamento del Expediente de salud físico o electrónico*. Caja Costarricense de Seguro Social (San José, Costa Rica)

International Council of Nurses (2010) URL: <http://www.icn.ch/es/>. Recuperado el 17 de junio 2014


Marriner, A. y Raile, M. (1999) *Modelos y teorías en Enfermería*. Harcourt Brace (Madrid, España)

Ministerio de Salud (2003) *Programa nacional de garantía de calidad en Costa Rica 1994-2003*. San José, Costa Rica URL: <http://www.ministeriodesalud.go.cr/dirservi/programa> Recuperado el 20 de junio 2014

Pérez E. y Fernández, A.M. (2013). *Técnicas básicas de Enfermería. Higiene en el medio hospitalario*. McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L. (Madrid, España)

Real Academia Española (2014) URL: <http://www.rae.es/> Recuperado el 12 de marzo 2014

Swiss Medical Group (sf) URL: http://www.sanatoriodelosarcos.com.ar/pdf/urgencias_emergentologia/Introduccion%20de%20los%20est%C3%A1ndares.pdf. Recuperado el 18 de junio 2014

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 130 de 130
Manual Técnico	Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles De Atención	Código

Universidad Autónoma de Yucatán (sf) URL:

<http://www.uady.mx/~enfermer/sitioflash/Proceso/introducci%F3n.html>

Recuperado el 12 de marzo 2014