



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
CENTRO DE DESARROLLO ESTRATEGICO
E INFORMACION EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL
(CENDEISS)



Departamento de Planificación del Recurso Humano

www.cendeiss.sa.cr

Diagnóstico de necesidades de capacitación Asistentes Técnicos de Servicios de Salud

**Elaborado por:
Ana Isabel Mora Aguilar
Nery Parada Bonilla
María Cecilia Astúa Vega**

Enero 2003

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
RESUMEN EJECUTIVO	5
RECOMENDACIONES	7
1. MARCO METODOLÓGICO	9
1.1 PROBLEMA	9
1.2 OBJETIVOS	9
1.3. PROCESO METODOLÓGICO	9
1.4. FUENTES	10
1.5. POBLACIÓN	11
1.6. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN	11
1.7. CATEGORÍAS	11
2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	12
Cuadro #1	12
Profesionales en Enfermería participantes I Taller de Detección de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud	12
Según Centro de Procedencia	12
Cuadro # 2	13
Asistentes de Servicios de Salud participantes en II-III-IV Taller de Detección de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud	13
según Centro de Procedencia	13
Cuadro # 3	14
Situación laboral asistentes de servicios de salud	14
Según percepción profesional de enfermería	14
Cuadro # 4	15
Soluciones Potenciales priorizadas por profesionales en enfermería	15
Cuadro # 5	15
Unidades responsables según criterio profesionales en enfermería	15
Cuadro # 6	16
Conocimientos habilidades destrezas y actitudes requeridas por los Asistente de Servicios de Salud según criterio de los profesionales en enfermería	16
Cuadro # 7	17
Conocimientos habilidades destrezas y actitudes requeridas por los Asistentes de Servicios de Salud según criterio de los profesionales en enfermería	17
Cuadro # 8	18
Conocimientos habilidades destrezas y actitudes requeridas por los Asistentes de Servicios de Salud según criterio de los profesionales en enfermería	18
Cuadro # 9	19
Situación Laboral Asistentes de Pacientes según su percepción	19
Cuadro # 10	20
Situación Laboral Asistentes de Quirófano según su percepción	20
Cuadro #11	21
Situación Laboral Asistentes de Centros Equipo según su percepción	21
Cuadro # 12	22
Soluciones Potenciales priorizadas por los Asistentes de Servicios de Salud	22
según área de trabajo	22
Cuadro # 13	23
Conocimientos /Habilidades requeridas según percepción	23

Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud

de los Asistentes de Servicios de Salud por área de trabajo	23
Cuadro # 14	24
Destrezas requeridas según percepción	24
de los Asistentes de Servicios de Salud por área de trabajo	24
Cuadro # 15	25
Actitudes requeridas según percepción	25
de los Asistentes de Servicios de Salud por área de trabajo	25
Cuadro # 16	26
Descripción del puesto de trabajo según turno	26
Asistente de Pacientes	26
Cuadro # 17	27
Descripción del puesto de trabajo según turno	27
Asistente de Quirófano	27
Cuadro # 18	28
Descripción del puesto de trabajo según turno	28
Centro de Equipo	28
Cuadro # 19	29
Descripción del puesto de trabajo por turno	29
Asistente de Pacientes según criterio enfermería	29
Cuadro # 19	30
Descripción del puesto de trabajo por turno	30
Asistente de Pacientes según criterio enfermería	30
Cuadro # 19	31
Descripción del puesto de trabajo según turno	31
Asistente de Pacientes por criterio enfermería	31
Cuadro # 19	32
Descripción del puesto de trabajo según turno	32
Asistente de Pacientes por criterio enfermería	32
Cuadro #20	33
Descripción del puesto de trabajo según turno	33
Asistente de Quirófano por criterio enfermería	33
Cuadro #21	34
Descripción del puesto de trabajo por turno	34
Asistente de Equipos según criterio enfermería	34
3. CONCLUSIONES	35
4. RECOMENDACIONES	36
6. BIBLIOGRAFÍA	37
7. ANEXOS	38

Introducción

Las responsabilidades de los diversos miembros del grupo de asistentes de salud varía según el área que desempeña, sea este un servicio de encamados, emergencias, quirófanos o centrales de esterilización sin embargo, en general el asistente de pacientes es el responsable de realizar la asistencia básica de las necesidades de alimentación, comodidad, higiene, iluminación, movimiento y ejercicio principalmente.

Estos funcionarios son reclutados y seleccionados por los diferentes establecimientos de salud sin una preparación específica para realizar este tipo de actividad; es por ello que en cada centro de trabajo se les va capacitando de acuerdo con las labores que desempeña, de ahí la heterogeneidad en su capacitación. Existe a su nivel de la CCSS un programa homogéneo basado en la detección de necesidades de capacitación acorde al desempeño.

De tal manera que aunque tengan el mismo puesto las actividades que realizan varían de un lugar a otro. Se le agrega a esta problemática la ausencia de supervisión, la falta de un programa de educación, continua y permanente para que responda a los cambios que constantemente se están dando en la institución, en los servicios y en las diversas formas de la prestación de servicios.

Con estas observaciones se evidencia la necesidad de realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación de este personal, para lo cual se tomó una muestra se dividió en tres grupos según área de trabajo y se realizarán talleres con informantes claves. Una vez hecho el análisis se priorizaron sus debilidades y se propone un diseño curricular con el propósito de que se lleve a cabo en cada centro de trabajo.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio basado en la situación problema: ¿cuáles son las necesidades de capacitación de los asistentes de servicios de salud que trabajan en la CCSS en los tres tipos de puestos los cuales son:

- a. Asistentes de pacientes.
- b. Asistentes de quirófano
- c. Asistentes de centros de equipos.

Este proceso permitió:

1. Valorar cuál es la situación laboral de este grupo poblacional considerando:
 - a. Los problemas que afectan la calidad en su desempeño
 - b. Las principales causas y efectos que generan los problemas laborales
 - c. Las soluciones potenciales que recomiendan los expertos en contenido y los informantes claves participantes en el estudio.
2. Valorar el perfil de desempeño y los requerimientos actuales donde se describen las funciones por turno que realizan los asistentes de servicios de salud, según área de trabajo, considerándolos conocimientos/habilidades, destrezas y actitudes datos recopilados que permitieron fundamentar la planificación de los diseños curriculares, los cuales se basaron en los procesos de trabajo actuales y los requeridos según área laboral.

El proceso metodológico se basa en un enfoque descriptivo analítico y participativo, consistió en la aplicación de cinco talleres, tres en el nivel central y dos en el nivel regional donde participaron un total de treinta y dos profesionales en enfermería procedente del nivel central y las siete regiones del país quienes fueron partícipes en calidad de expertos en contenido e informantes claves.

Estos profesionales ocupan puestos en las subdirecciones, jefaturas de enfermería, servicios de educación en enfermería y setenta y un asistentes de servicios de salud de las tres áreas de trabajo procedente del nivel central y las siete regiones del país. Asimismo se contó con la participación de una representante del Sindicato Nacional de Asistentes de Servicios de Salud, en calidad de observadora.

Para la realización de los talleres se aplicaron dos instrumentos de análisis basados en las siguientes categorías cualitativas:

Dimensión A: Situación actual del Asistente de Servicios de Salud

- a. Problema
- b. Causas
- c. Efectos
- d. Soluciones Potenciales
- e. Funciones que ejecuta por turno de trabajo

Dimensión B: Requerimientos para mejorar la capacidad resolutiva y la calidad de

atención :

- a. Conocimientos / habilidades
- b. Destrezas
- c. Actitudes

De los resultados obtenidos de esta investigación se concluye:

La situación laboral actual de los asistentes de servicios de salud planteada es coherente en los tres tipos de puestos, situación que es percibida de la misma forma por las jefaturas medias e intermedias de enfermería, siendo los problemas de mayor relevancia los siguientes:

a) Actualmente no existe un programa de capacitación dirigido a este grupo poblacional, lo que genera efectos negativos en su desempeño laboral como:

- Falta de identidad con las funciones que desempeña.
- Inseguridad en los procedimientos, técnicas y procesos de trabajo.
- Riesgo para la seguridad e integridad del usuario.
- Riesgo de accidente laboral.
- Insatisfacción del usuario por la atención que presta este funcionario.
- Deshumanización en la atención del usuario y su familia.
- Mala utilización y deterioro de los equipos de trabajo.
- Implicaciones legales para la institución, sus jefaturas y los funcionarios.
 - Actitud de indisciplina y desconocimiento sobre los valores éticos y morales tanto para la atención del usuario como en el desempeño laboral.

Las necesidades de capacitación detectadas tienen fundamento en los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en las siguientes áreas:

- Administrativa
- Procesos de trabajo según área laboral: Fundamentos teóricos y prácticos de procedimientos y técnicas.
- Marco Legal del desempeño

b) El perfil por puesto de trabajo elaborado por la Unidad de Clasificación y Valoración de Puestos de la CCSS no es aplicado en forma homogénea en todos los centros de trabajo situación que genera:

- Que cada centro de trabajo defina las funciones y responsabilidades según criterio de las jefaturas y unidades, lo que permite la asignación de responsabilidades laborales no permitidas a este personal. Esto significa que existen probabilidades relevantes de que tanto la CCSS como el recurso humano que labora en estos puestos; así como sus jefaturas puedan ser implicados en demandas legales. Otro elemento significativo es el riesgo que corre el usuario de sus servicios, ya que a estos funcionarios no están preparados para realizar funciones como las que ellos indican se les asigna tales como: la
 - aplicación de medicamentos en sueros, controlar sangre, medir orina, revisar el equipo de anestesia, alimentar por sonda.

- Otro aspecto relevante es que se les utiliza para realizar mandados personales de otros funcionarios en horario de trabajo.

c) Inexistencia de programas de inducción y selección de personal, situación que genera:

- Que al ingresar funcionarios nuevos, éstos sean orientados por otros que desempeñan puestos iguales, lo que les genera inseguridad en las funciones realizadas.
- No se manejan criterios de selección unificados dado que en la mayoría de los casos se desconoce el perfil ocupacional y no existe el perfil educativo.
- No se realiza la supervisión de las funciones del Asistente de Servicios de Salud.

Recomendaciones

AL CENDEISSS

- Diseñar un proceso de capacitación que incluya tres diseños curriculares según área de trabajo basados en los resultados del diagnóstico de necesidades.
- Entrega Técnica a los Departamentos de Enfermería de cada área de trabajo los diseños curriculares planificados con el propósito de que cada unidad de educación en servicio implemente y mantenga un proceso de educación permanente dirigido a los Asistentes de Servicios de Salud.
- Asesorar, supervisar y evaluar el proceso de capacitación

A LA SECCIÓN DE ENFERMERÍA Y DIRECCIONES DE ENFERMERÍA

- Realizar un análisis de los resultados de la investigación con el propósito de que el personal de enfermería asuma la aplicación del perfil ocupacional y educativo de los Asistentes de Servicios de Salud, en todos los centros de trabajo.
- Activar el proceso de supervisión de los Asistentes de Servicios de Salud.
- Diseñar un proceso de selección y reclutamiento de este personal basado en los resultados de esta investigación.
- Ejecutar el proceso de Capacitación de los Asistentes de Servicios de Salud en las siete regiones del país según organización de la CCSS, hospitales desconcentrados y área de salud. Dentro de los compromisos de Gestión hay incentivos para la capacitación, por lo que se considera importante la inclusión de estos funcionarios.
- Mantener un proceso de educación permanente de manera que los diseños curriculares elaborados sean actualizados y ejecutados según necesidades a futuro.
- Enviar a los Asistentes de pacientes de salud al curso de primeros Auxilios básicos que imparte el CENDEISSS.

Producto de este estudio se diseñó un proceso de capacitación con un diseño curricular según área de trabajo el cual será ejecutado en el año 2003 en el nivel central y las siete regiones del país.

1. Marco Metodológico

1.1 Problema

¿Cuáles son las necesidades de capacitación de los asistentes de servicios de salud que se desempeñan en centros de la CCSS?

El problema planteado en esta investigación se orienta hacia tres aspectos fundamentales:

- 1.1.1 La identificación de las necesidades de capacitación de los asistentes de servicios de salud según área de trabajo:
 - a. Asistentes de pacientes.
 - b. Asistentes de quirófano
 - c. Asistente de centros de equipos.
- 1.1.2 La atención de la solicitud emitida por el SINASS a la presidencia ejecutiva de la CCSS en el año 2001.
- 1.1.3 El diseño de los procesos de capacitación con base en los resultados obtenidos en esta investigación.

1.2 Objetivos

- 1.2.1 Valorar cuál es la situación laboral actual del asistente de servicios de salud considerando:
 - a) Los problemas que afectan la calidad en su desempeño laboral.
 - b) Las principales causas y efectos que generan los problemas laborales.
 - c) Las soluciones potenciales que recomiendan los expertos en contenido y los informantes claves participantes en los talleres realizados.
- 1.2.2 Valorar el perfil de desempeño y los requerimientos actuales del asistente de servicios de salud, considerando:
 - a) Las funciones que realiza en los centros de trabajo.
 - b) Los conocimientos, habilidades, destrezas y las actitudes que requiere para mejorar el desempeño laboral.

1.3. Proceso Metodológico

En esta investigación se utilizó un enfoque descriptivo analítico mediante el cual se recopiló la información más relevante que permita realizar el diagnóstico de las necesidades de capacitación de los Asistentes de Servicios de Salud de la CCSS. Este proceso permitió detectar

la situación real de las condiciones laborales de estos funcionarios, en las cuales se incluye las ya existentes antes del proceso de enseñanza aprendizaje y las posibles condiciones transformadas en conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes requeridas por este grupo poblacional para alcanzar un mejor nivel en la capacidad resolutive y la atención brindada al usuario de sus servicios.

Para recopilar la información se ejecutaron cinco talleres:

1. El primero con profesionales de enfermería procedentes de las siete regiones del país, hospitales desconcentrados y clínicas (ver cuadro #1) realizado en el CENDEISSS.
2. Los cuatro restantes con asistentes de servicios de salud representantes de las siete regiones del país, hospitales desconcentrados y clínicas, cuya sede fue el CENDEISSS, la Dirección Regional Pacífico Central y la Dirección Regional Brunca. (cuadro #2).
3. En los talleres hubo representación del SINASS (Sindicato de Asistentes de Servicios de Salud) en calidad de observador.

El estudio abarca:

a. **Los antecedentes**

Es la información más significativa sobre el historial y las condiciones laborales ya existentes del ambiente y el entorno laboral de los asistentes de servicios de salud antes del proceso de capacitación, lo que permite realizar un análisis exhaustivo de la realidad de las vivencias diarias de estos funcionarios.

b. **Las Transacciones de enseñanza-trabajo**

Es la información sobre el desempeño laboral y los requerimientos del asistente de servicios de salud recopilada de profesionales en enfermería en calidad de expertas en contenido e informantes clave, que desempeñan puestos como: Sub-directoras supervisoras, educadoras en servicio y enfermeras de servicio.

c. **Análisis del puesto de trabajo**

Es la información recopilada sobre el puesto de trabajo y la proyección de los requerimientos para mejorar la capacidad resolutive y la calidad de atención que brinda el asistente de servicios de salud al usuario externo e interno. Esto incluye los conocimientos, las habilidades, las destrezas y las actitudes requeridas por esta población para lograr un alto nivel de desempeño.

1.4. Fuentes

a) **Humanas**

La población participante estuvo representada por profesionales en enfermería quienes laboran en los centros de trabajo como supervisoras de enfermería, educadoras en servicio, jefes en los salones de los hospitales, jefaturas en sala de operaciones, jefaturas en los centros de equipos, jefaturas en las unidades de emergencias e integrantes de

equipos de apoyo en áreas de salud en las siete regiones del país, hospitales desconcentrados y clínicas y los asistentes de servicios de salud representantes de las siete regiones del país, clínicas y hospitales desconcentrados.

b) Materiales

Es todo aquel material bibliográfico y documental que aporta datos para el análisis, el cual incluye resultados de sesiones de trabajo con la Presidencia Ejecutiva de la CCSS y con el SINASS, perfiles ocupacionales.

1.5. Población

La población participante en esta investigación constituye un total de setenta y un asistentes de servicios de salud (convocados setenta y cinco, porcentaje de respuesta el 94.66%) que se desempeñan en los puestos de asistente de quirófano, asistente de pacientes y asistentes de centros de equipos y un total de treinta y dos profesionales de enfermería (convocados 42, porcentaje de respuesta el 76%) que ocupan puestos en jefaturas en los centros de equipo, sala de operaciones, unidades de recuperación, salones, emergencias, consulta externa, educación en servicio, sub-dirección de enfermería., en las regiones Central Norte, Central Sur, Pacífico Central, Huetar Atlántica, Huetar Norte Chorotega, Brunca, Hospitales desconcentrados y Clínicas Periféricas. Una representante del SINASSS como observadora.

1.6. Técnicas de recopilación de la información

La información se recopiló mediante la ejecución de cinco talleres en un período del 24 de setiembre al 15 de octubre donde se utilizó un enfoque metodológico participativo mediante la creación de espacios de reflexión y análisis. Se organizó a los participantes en tres grupos según puesto de trabajo.

Para la realización de los talleres se utilizaron dos guías de trabajo con las siguientes categorías (anexo # 1)

1.7. Categorías

La información se recopiló mediante la aplicación de dos guías de trabajo con las siguientes categorías cualitativas:

Dimensión A: Situación actual del asistente de servicios de salud

- a. Problema
- b. Causas
- c. Efectos
- d. Soluciones potenciales
- e. Funciones que ejecuta por turno de trabajo

Dimensión B: Requerimientos para mejorar capacidad resolutiva y calidad de atención.

- a. Conocimientos y habilidades
- b. Destrezas
- c. Actitudes (Definición conceptual y operacional en anexo # 1)

2. Presentación de Resultados

Cuadro #1
Profesionales en Enfermería participantes I Taller de Detección de Necesidades de Capacitación
Asistentes de Servicios de Salud
Según Centro de Procedencia
(Setiembre 2002)

Centro de Trabajo	Área de Trabajo	Total	%
Hospital Carlos Luis Valverde Vega	Educ. Servicio-Centro Equipos-Neonatología -ginecología	4	12,50%
Hospital Calderón Guardia	Medicinas-Cuidados Intensivos Sala de operaciones	3	9,38%
Hospital William Allen	Supervisión –Medicinas	2	6,25%
Hospital Max Peralta	Pediatría Sala de Operaciones y recuperación	2	6,25%
Hospital Psiquiátrico	Supervisión enfermería Educación en servicio	2	6,25%
Hospital México	Educación en Servicio Centro de Equipos	2	6,25%
Hospital Tony Facio	Sala de Operaciones Emergencias	2	6,25%
Hospital Monseñor Sanabria	Sala de Operaciones Educación en Servicio	2	6,25%
Clínica Dr. Solón Núñez	Dirección Educación en Servicio	2	6,25%
Hospital Nacional de Niños	Emergencias-Educ. en Servicio	2	6,25%
Hospital San Francisco Asís	Sub-dirección enfermería	1	3,13%
Hospital San Carlos	Educación en Servicio	1	3,13%
Hospital de Heredia	Educación en Servicio	1	3,13%
Clínica Dr. Marcial Rodríguez	Dirección	1	3,13%
Hospital Escalante Pradilla	Supervisión Regional	1	3,13%
Hospital Blanco Cervantes	Educación en Servicio	1	3,13%
Centro Nacional de Rehabilitación	Educación en Servicio	1	3,13%
Hospital de las Mujeres Carit.	Quirófano – Educación en Servicio	1	3,13%
Hospital de Guápiles	Educación en servicio	1	3,13%
TOTAL		32	100,00%

Fuente: I Taller Diagnóstico de Necesidades Asistente de Servicios de Salud. CENDEISS.

Cuadro # 2
Asistentes de Servicios de Salud participantes en II-III-IV Taller de Detección de Necesidades de Capacitación
Asistentes de Servicios de Salud
según Centro de Procedencia
(Setiembre 2002)

Centro de Trabajo	Área de Trabajo	Total	%
Clínica Solón Núñez	Área de salud-sala operaciones	5	7,04%
Hospital Ciudad Neilly	Centro de equipo- salones-sala operaciones	5	7,04%
Hospital Monseñor Sanabria	Centro de equipos; Salones; Consulta externa neonatos; Emergencias	5	7,04%
Hospital Tonny Facio	Maternidad; Centro de Equipos	4	5,63%
SINASS		4	5,63%
Hospital William Allen	Centro de equipos; Emergencias-cirugías	3	4,23%
Hospital de las Mujeres Carit	Centro de equipos; Medicinas	3	4,23%
Hospital Nacional Psiquiátrico	Sala operaciones	3	4,23%
Hospital Nacional de Niños	Centro de equipos-salones	3	4,23%
Hospital de Golfito	Emergencias; Pediatría; Salones; Sala operaciones; Centro de equipos	3	4,23%
Hospital de San Ramón	Medicinas; Servicio de emergencias	2	2,82%
Hospital San Carlos	Medicinas; Sala de operaciones	2	2,82%
Hospital de Grecia	Sala operaciones; Emergencias	2	2,82%
Hospital de Guápiles	Centro de equipos; Maternidad	2	2,82%
Hospital Max Peralta	Maternidad; Emergencias	2	2,82%
Hospital de Alajuela	Centro de equipos; Emergencias	2	2,82%
Hospital Chacón Paut	Maternidad salones	2	2,82%
Hospital Dr. Blanco Cervantes	Centro de equipos; Salones	2	2,82%
Clínica Marcial Rodríguez	Centro de equipos; Maternidad	2	2,82%
CENARE	Centro de equipos; Medicinas	2	2,82%
Hospital Tomás Casas	Centro de equipos	2	2,82%
Hospital de Quepos	Salones; Sala operaciones	2	2,82%
Hospital Dr. Calderón Guardia	Sala de operaciones	1	1,41%
Área de salud de Siquirres	Centro de equipos	1	1,41%
Hospital de Heredia	Centro de equipos	1	1,41%
Clínica Central	Sala operaciones	1	1,41%
Clínica B.A.	Consulta externa	1	1,41%
Hospital La Anexión	Centro de equipos	1	1,41%
Hospital de Liberia	Centro de equipos	1	1,41%
Clínica de Parrita	Centro de equipos	1	1,41%
Clínica de Esparza	Consulta externa	1	1,41%
TOTAL		71	100,00%

Fuente: II, III, IV Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud. CENDEISSS.

Cuadro # 3
Situación laboral asistentes de servicios de salud
Según percepción profesional de enfermería
(Setiembre 2002)

Problemas	Causas	Efectos en el trabajo
Desconocimiento sobre las tareas que debe desempeñar.	<ul style="list-style-type: none"> » Inexistencia de capacitación para este personal. » El asistente de servicios de salud no posee las habilidades y destrezas para realizar el trabajo. » Deficiente supervisión e inducción de este personal. 	Funcionario disconforme con sus funciones, lo que genera: <ul style="list-style-type: none"> » Desmotivación para desempeñar el puesto » Falta adaptación al puesto. » Deficiente calidad de atención al paciente. » Insatisfacción del paciente » Errores que atentan contra la seguridad del paciente. » Deshumanización en la atención al usuario. » Manejo inadecuado y deterioro del equipo » Inadaptación al puesto de trabajo. » Falta de identificación con el trabajo. » Expresa sentimientos de frustración. » No acepta autoridad » Insatisfacción del paciente
Limitaciones en valores éticos y morales	Desconocimiento de valores éticos y morales para atender al usuario. Desconocimiento de los deberes y derechos laborales.	<ul style="list-style-type: none"> » Baja autoestima » Ausentismo laboral » Deshumanización en la atención de los usuarios y su familia. » Malas relaciones interpersonales. » Realización de tareas de baja calidad e incompletas. » Actitud de indisciplina en el incumplimiento del reglamento interior de trabajo.
Cada centro y jefatura adapta este puesto a las necesidades específicas de cada uno.	No se aplica el perfil ocupacional homogéneo para todo el país.	<ul style="list-style-type: none"> » Implicaciones legales para la jefatura inmediata y el asistente de servicios de salud. » Errores que atentan contra la seguridad e integridad del paciente. » Jefaturas obligan a funcionarios a realizar funciones que no le competen.
Deficiente selección de personal	Carencia de un sistema de selección unificado y no involucramiento de la enfermera en la inducción del personal	<ul style="list-style-type: none"> » Mala calidad en la selección del personal. » Confusión para las jefaturas respecto a este personal. » Baja calidad en el trabajo » Insatisfacción del usuario. » Inseguridad para el usuario.

Fuente: I Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS.

Cuadro # 4
Soluciones Potenciales priorizadas por profesionales en enfermería
(Setiembre 2002)

Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4
Diseñar un programa de educación continua.	El profesional de enfermería debe asumir la responsabilidad de la orientación, inducción, control y supervisión de este personal.	Dotar al profesional de enfermería de un perfil ocupacional homogéneo según puesto de trabajo del asistente de servicios de salud.	Dotar al profesional de enfermería de un sistema de selección y reclutamiento unificado según puesto de trabajo. Crear espacios de reflexión sobre la problemática del Asistente de servicios de salud.

Fuente: I Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro # 5
Unidades responsables según criterio profesionales en enfermería
(Setiembre 2002)

<ul style="list-style-type: none">➤ Sección de Enfermería CCSS.➤ Departamentos de Enfermería (Sub-directoras, enfermeras jefes, supervisores, educadoras en servicio, enfermeras de servicios.)➤ CENDEISSS.
--

Fuente: I Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro # 6
Conocimientos habilidades destrezas y actitudes requeridas por los Asistente de Servicios de Salud según criterio de los profesionales en enfermería (Setiembre 2002)

Área de trabajo	Conocimientos/ Habilidades	Destrezas	Actitudes
Asistente de pacientes	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Las políticas de salud, de desconcentración y normativas institucionales ♦ Reglamento interior de trabajo ♦ Los niveles de atención. ♦ Aspectos básicos de los compromisos de gestión. ♦ La visión, misión, objetivos y filosofía institucional y de departamento de enfermería. ♦ Aspectos básicos del proceso de salud-enfermedad. ♦ Deberes y derechos de los usuarios. ♦ El perfil laboral del asistente de pacientes. ♦ Gestión ambiental. ♦ Salud ocupacional ♦ Mecánica corporal ♦ Manejo de documentos (expediente de salud, exámenes gabinete y labor). ♦ Aspectos básicos técnicas médicas y quirúrgicas. ♦ Principios básicos de infecciones intra-hospitalarias. ♦ Principios de desinfección. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Limpieza de unidad del paciente. ♦ Baño del paciente. ♦ Manejo de equipo de limpieza y atención al paciente. ♦ Manejo de equipo y materiales contaminad ♦ Manejo de material estéril. ♦ Técnicas de movilización del paciente. ♦ Manejo de activos (camillas, sillas de ruedas, otros). ♦ Técnica de baño asistido en cama. ♦ Colocación y retiro de bidé. ♦ Hacer y deshacer camas ♦ Preparación de equipo y material para esterilización ♦ Formas de alimentación del paciente. ♦ Cambio de pañales y ropa. ♦ Traslado de cadáveres y manejo de pertenencias. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Respeto de la integridad de otras personas. ♦ Actitud de empatía y protección hacia el paciente. ♦ Diligente ♦ Aspectos éticos y legales de su función. ♦ Discreción ♦ Receptivo ♦ Responsabilidad ♦ Puntualidad ♦ Capacidad de adaptación a los cambios ♦ Ordenado ♦ Habilidad para la comunicación interpersonal. ♦ Sensible ♦ Comprensivo ♦ Disciplinado ♦ Capacidad de iniciativa.

Fuente: I Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro # 7
Conocimientos habilidades destrezas y actitudes requeridas por los Asistentes de Servicios de Salud según criterio de los profesionales en enfermería
(Setiembre 2002)

Área de trabajo	Conocimientos/ Habilidades	Destrezas	Actitudes
Asistente de Equipo	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Conocimientos en el uso y manejo de diferentes equipos e instrumentos. ♦ Conocimientos sobre clasificación y numeración de equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Máxima integridad de las destrezas motoras y finas. ♦ Integridad de los sentidos (visión, olfato) 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Capacidad para responder positivamente a la presión y al estrés. ♦ Honestidad ♦ Responsabilidad ♦ Compañerismo y solidaridad. ♦ Respeto por deberes y derechos usuarios. ♦ Capacidad adaptación a los cambios. ♦ Lealtad a la institución y unidad de trabajo. ♦ Respeto a autoridad.

Fuente: I Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro # 8
Conocimientos habilidades destrezas y actitudes requeridas por los Asistentes de Servicios de Salud según criterio de los profesionales en enfermería
(Setiembre 2002)

Área de trabajo	Conocimientos/ Habilidades	Destrezas	Actitudes
Asistente de Quirófano	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Preparación de sala de operaciones ♦ Conocimientos sobre el equipo de sala de operaciones. ♦ Conocimientos de preparación del paciente. ♦ Conocimientos básicos sobre equipos como oxígeno ♦ Materiales como ropa y soluciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Traslado de pacientes a unidades de recuperación. ♦ Técnica de asepsia médico quirúrgica. ♦ Manejo de equipos de limpieza en sala de operaciones. ♦ Capacidad para sistematizar y ordenar equipos y materiales. ♦ Manejo de materiales. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Respeto ♦ Compromiso. ♦ Involucramiento en el equipo de sala de operaciones. ♦ Capacidad de discreción. ♦ Motivación ♦ Responsabilidad. ♦ Identificación con el paciente y el servicio que se presta.

Fuente: I Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro # 9
Situación Laboral Asistentes de Pacientes según su percepción
(Setiembre 2002)

Problemas	Causas	Efectos en el trabajo
<p>No se nos brinda preparación e información para manejar al paciente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Discriminación de la Institución y la jefatura hacia nuestras funciones. ♦ Inexistencia de un programa de inducción y capacitación. ♦ Carencia de inducción y de información para realizar bien las funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Mala atención al paciente en calidad y cantidad ♦ Se realiza el trabajo con lo que nos enseñan otros asistentes más viejos. ♦ Se trasladan pacientes y no contamos con la información de sus enfermedades, lo que imposibilita manejarlos adecuadamente.(nos convertimos en agentes de contaminación de un paciente a otro) ♦ No sabemos como atender pacientes especiales (enfermedades contagiosas, SIDA, diabetes, psiquiátricos, discapacitados otros) ♦ Inseguridad para los pacientes y para la salud personal del asistente por accidente laboral o contaminación.
<p>Irrespeto por parte de las jefaturas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Inexistencia de un perfil ocupacional. Cada centro de trabajo y cada jefatura define las funciones según sus necesidades y criterios. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Posibles demandas legales e insatisfacción del paciente- ♦ Desmotivación laboral e incapacidades ♦ Recargo de funciones ♦ Recargo de funciones ♦ Indefinición de nuestras funciones ♦ Inseguridad para el paciente y para nosotros ♦ Carencia de recursos para realizar el trabajo (sillas de ruedas, camillas, ropa, otros)

Fuente: II, III, IV Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro # 10
Situación Laboral Asistentes de Quirófano según su percepción
(Setiembre 2002)

Problemas	Causas	Efectos en el trabajo
Falta de capacitación para realizar el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ♦ La institución y las jefaturas no se interesan por nuestro trabajo, existe indiscriminación. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Trabajo de mala calidad para el paciente y los compañeros que requieren nuestro servicio. ♦ Descomposición de los equipos por mal manejo y limpieza. ♦ Riesgo de contaminación para el paciente y para el personal. ♦ Insatisfacción laboral y desmotivación. ♦ Alto riesgo para el paciente durante el traslado de sala a recuperación o al salón. ♦ Inseguridad en las tareas que se realizan en sala de operaciones. ♦ Desconocimiento sobre los valores éticos y morales hacia el paciente y su familia. ♦ Se trabajo bajo mucha presión por la inseguridad.
Irrespeto al perfil ocupacional por parte de las jefaturas	<ul style="list-style-type: none"> ♦ No existen programas de inducción laboral ni salud ocupacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ No se tienen las funciones definidas lo que permite que las jefaturas y compañeros abusen de su posición y asignen funciones que nos corresponde realizar como: la preparación de máquina de anestesia, tomar vías a pacientes, mandados personales y otros. ♦ Riesgo laboral ya que en las operaciones se utiliza radiación y nosotros somos el único personal que no se protege. ♦ Riesgo e inseguridad para los pacientes ♦ Desmotivación e incapacidades. ♦ Riesgo a demandas legales

Fuente: II, III, IV Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro #11
Situación Laboral Asistentes de Centros Equipo según su percepción
(Setiembre 2002)

Problemas	Causas	Efectos en el trabajo
No se recibe capacitación ni orientación para realizar el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Discriminación institucional y por parte de las jefaturas. ♦ Existe gran carencia de información 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Inseguridad en la realización de las funciones para el paciente y para nosotros. ♦ Insatisfacción de los usuarios. ♦ Deterioro de los equipos por desconocimiento sobre el manejo y limpieza. ♦ Alto riesgo para el paciente y para nosotros como funcionarios. ♦ Indefinición de valores éticos y morales. ♦ Desconocimiento de algunas técnicas de esterilización.
Indefinición de nuestras funciones	No existe un perfil de trabajo para nuestras funciones	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Malas relaciones interpersonales. ♦ Desmotivación ♦ No existe el apoyo de otras unidades. Se prepara el equipo para enviar a EBAIS y lo trasladan en el suelo de los carros contaminándolo de nuevo.
Instalaciones cerradas y sin las condiciones de asepsia necesarias para su función Carencia de instalaciones adecuadas y equipo adecuado para trabajar	No existen programas de salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Alto riesgo de accidentes y contaminación. ♦ Altas cantidades de incapacidades. ♦ Se trabaja bajo mucha presión.

Fuente: II, III, V Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud

Cuadro # 12
Soluciones Potenciales priorizadas por los Asistentes de Servicios de Salud
según área de trabajo
(Setiembre 2002)

Asistentes de pacientes	Asistentes de quirófano	Asistentes de centros de equipo
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Realización de un programa de capacitación que nos prepare para realizar nuestro trabajo con calidad en todos sus componentes. ♦ Realización de un programa de inducción cuando entran funcionarios nuevos al servicio. ♦ Trabajar en equipo ya que en la actualidad no nos tratan como parte del grupo de trabajo sino en forma marginal por ser funcionarios que ocupan un puesto bajo. ♦ Que se nos informe sobre la enfermedad del paciente Y se nos entregue el servicio ya que esto no se hace a pesar de que tenemos que atender directamente al paciente y trasladarlo a otros servicios o centros de salud para la realización de exámenes. Y otros. ♦ Que no se nos asignen funciones que legalmente no podemos realizar porque corre el riesgo el paciente y nosotros mismos. ♦ Protección de accidentes laborales ♦ Equidad institucional hacia nosotros. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Equidad en la capacitación y inducción del personal. Se nos debe tomar en cuenta, porque somos un personal que forma parte del grupo de sala operaciones. ♦ Definir un perfil para que las jefaturas no abusen y nos asignen funciones que están prohibidas legalmente para nosotros. ♦ Que se nos brinde protección de radiaciones y otros accidentes laborales. ♦ Que se cumpla con la ley de desechos hospitalarios. ♦ Que la supervisión sea efectiva. ♦ Respeto institucional y de las jefaturas hacia nuestras funciones. ♦ Existen en centros de trabajo bodegas de material desechable cerca de los centros de equipos y salas de operaciones. Estas bodegas deben ser reubicarlas. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Capacitación e inducción para el personal. El trabajo se realiza sin contar con los conocimientos y las técnicas adecuadas para realizarlo con calidad. ♦ Colaboración y preparación de otro personal que recibe equipo como sala de operaciones y quien lo traslada a EBAIS, porque el equipo se entrega estéril y éstos lo contaminan. ♦ En los salones salas de operaciones y EBAIS se nos entrega equipo contaminado con agujas y bisturís o navajillas sin indicarlo e informarlo lo que provoca la contaminación al ingresar a centro de equipo y el riesgo de accidente laboral al personal de centro de equipos. Se debe rotular e informar cuando se entrega equipo contaminado. ♦ Que las supervisoras nos vigilen mejor

Fuente: II, III, IV Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro # 13
Conocimientos /Habilidades requeridas según percepción
de los Asistentes de Servicios de Salud por área de trabajo
(Setiembre, 2002)

Asistentes de pacientes	Asistentes de quirófano	Asistentes Centro de equipos
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Traslado y asistencia en salón de pacientes diabéticos, psiquiátricos, y infecciones infectocontagiosas. SIDA ,heridas y fracturas ♦ Qué hacer en caso de emergencia. ♦ Ubicación correcta de cada servicio y centro donde se traslada al paciente. ♦ Entrega de pacientes según su enfermedad para no cometer errores durante el traslado. ♦ Prevención de infecciones intra-hospitalarias ♦ Manejo del traslado de muestras ♦ Prevención de accidentes ♦ Técnicas asépticas medico y quirúrgicas ♦ Manejo correcto de material estéril y equipo de asistencia a pacientes. ♦ Mecánica corporal ♦ Elementos legales del trabajo ♦ Educación sobre salud y seguro social y seguridad social. ♦ Trabajo en equipo ♦ Soluciones de suero y traslado correcto de medicamentos. ♦ Elementos de condición física. ♦ Conocimientos básicos sobre la alimentación del paciente. ♦ Conocer sobre diferentes tipos de posiciones para el paciente. ♦ Primeros auxilios ♦ Atención de pacientes post-operados y discapacitados. <p>Conocimientos básicos de enfermedades respiratorias y su atención asistencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Técnicas de desinfección de equipo ♦ Manejo y trato adecuado del paciente al recibir en sala de operaciones. ♦ Conocimiento sobre los instrumentos y manipulación de materiales con asepsia ♦ Información básica y general e las diferentes cirugías. ♦ Conocimientos de mecánica corporal ♦ Cuidados integrales de una sala de operaciones. ♦ Conocimiento sobre las diferentes soluciones para la desinfección ♦ Conocimientos básicos sobre los medicamentos que se usan en sala de operaciones. ♦ Uso de equipo necesario para cada ocasión o operación ♦ Manipulación del material estéril. ♦ Conocimientos básicos sobre las diferentes soluciones de suero que se usan. ♦ Conocimientos básicos sobre el oxígeno 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Técnicas de asepsia médica y quirúrgicas. ♦ Técnicas modernas de esterilización de equipos y uso correcto del autoclave ♦ Técnicas de empaque ♦ Manejo adecuado de equipo contaminado. ♦ Trabajo y comunicación en equipo ♦ Atención al cliente ♦ Manejo del nivel técnico de las máquinas. ♦ Manejo de las soluciones ♦ Conocimiento sobre pruebas biológicas. ♦ Esterilización en frío.

Fuente: II, III, IV Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro # 14
Destrezas requeridas según percepción
de los Asistentes de Servicios de Salud por área de trabajo
(Setiembre, 2002)

Asistentes de pacientes	Asistentes de quirófano	Asistentes de equipos
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Técnicas de traslado ♦ Técnicas de manejo de sillas de ruedas, ♦ Camillas. ♦ Aplicación de técnicas asépticas médica y quirúrgica ♦ Qué decir a los pacientes en momentos difíciles y como ayudarlos. ♦ Elementos de baño en cama y en servicio ♦ Como ayudar a sostener los pacientes ♦ Manejo de posiciones ♦ Manejo del equipo de salón ♦ Manejo de medicamentos ♦ Manejo de las muestras ♦ Técnicas de alimentación ♦ Técnicas de apoyo emocional al paciente ♦ Técnicas de mecánica corporal 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Manejo de muestras y residuos ♦ Manejo del paciente en sala ♦ Técnicas de limpieza de la sala de operaciones ♦ Técnicas de limpieza del equipo. ♦ Cómo atender al paciente durante el traslado a sala. ♦ Técnicas de mecánica corporal. ♦ Manejo del equipo estéril ♦ Reconocimiento de los diferentes tipos de equipo en sala ♦ Limpieza de sala de operaciones ♦ Técnicas para sujetar al paciente. ♦ Colocación de manómetros a cilindros de oxígeno ♦ Como trasladar mejor un cilindro de oxígeno ♦ Manejo de las diferentes soluciones que se usan en sala para limpieza de sala. ♦ Ordenamiento y sistematización de equipos 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Manejo autoclave ♦ Técnicas de seguridad ♦ Técnicas de empaque ♦ Técnicas de limpieza de quipos y esterilización ♦ Rapidez y ordenamiento de equipos. ♦ Elementos básicos de alarma y detección de deterioro de autoclave.

Fuente: II, III, IV Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro # 15
Actitudes requeridas según percepción
de los Asistentes de Servicios de Salud por área de trabajo
(Setiembre, 2002)

Asistentes de pacientes	Asistentes de quirófano	Asistentes centros de equipo
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Técnicas de relaciones humanas ♦ Ser positivo ♦ Eficiencia y rapidez ♦ Comunicativo ♦ Estar abierto a escuchar ♦ Capacidad de orden ♦ Concientización de lo que se está realizando con el paciente. ♦ Trato y respeto por el paciente. ♦ Respetar la privacidad del paciente. ♦ Sentirnos parte de la institución. ♦ Elementos de ♦ calidad de vida ♦ honestidad 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Creatividad y espontaneidad ♦ Manejo del estrés ♦ Ética y moral para con el paciente. ♦ Solidaridad con el paciente y el equipo de sala ♦ Respetuoso por la vida humana. ♦ Deberes éticos y responsabilidad ♦ Confiabilidad ♦ Discreción y reserva de información que se escucha ♦ Los reglamentos de trabajo y deberes 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Ética y moral ♦ Sentido de responsabilidad

Fuente: II, III, IV Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro # 16
Descripción del puesto de trabajo según turno
Asistente de Pacientes
(setiembre 2002)

I TURNO	II TURNO	III TURNO
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Hacer camas ♦ Acompañar el paciente al baño. ♦ Dar dietas. ♦ Hacer baños en cama. ♦ Hacer mandados a rayos x, laboratorio, centro de equipos, patología ♦ Sacar citas a pacientes ♦ Limpieza de la unidad del paciente. ♦ Trasladar a pacientes a otros centros u unidades internas para realización de examen. ♦ Al egreso del paciente limpieza total a la unidad del paciente ♦ Preparar equipo y llevar a esterilización. ♦ Ordenar el salón. ♦ Acomodar la ropa ♦ Limpiar incubadoras, aspiradoras y otros equipos. ♦ Trasladar a admisión al paciente al egresar. ♦ Trasladar pacientes a sala de operaciones. ♦ Mantener canastas de ropa limpia y sucia en orden. ♦ Auxiliar al paciente con ropa. ♦ Poner y quitar vidé, cachos o riñones al paciente así como lavarlos ♦ Ordenar y equipar de sueros el estante. ♦ Medir y descartar orinas. ♦ Trasladar oxígeno ♦ Cortar uñas a pacientes, barba ♦ Acompañar al paciente al servicio sanitario. ♦ Mantener picheles de agua en unidad del paciente. ♦ Vigilar sangre 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Cambiar pacientes de pañal ♦ Cambiar de posición al paciente. ♦ Alimentar el paciente a veces por sonda. ♦ Equipar material interno y externo al salón. ♦ Lavado de equipo en general y bidés, riñones y cachos. ♦ Medir y descartar orina. ♦ Mantener el orden en la ropa ♦ Traer y llevar medicamentos ♦ Retirar material de bodega y proveeduría. ♦ Llevar muestras a laboratorio y otros Citologías. ♦ Limpiar unidad del paciente ♦ Limpiar incubadoras ♦ Limpiar equipo ♦ Llevar pacientes a otras Inter.-consultas y otros hospitales. ♦ Vigilar barandas de las camas ♦ Cobijar al paciente y suplirlo de ropa y otras necesidades higiénicas. ♦ Limpieza de gigantes. ♦ Limpieza sillas de ruedas ♦ Asistir en toma de vías ♦ Asistir en lavado de heridas y curaciones. ♦ Limpieza de zona de heridas y curaciones ♦ Ayudar a dar fórmulas a bebés. ♦ Asistir al paciente cuando se cambia de cama a camilla de traslado. ♦ Vigilar que el paciente esté cómodo y seguro. ♦ Vigilar sangre 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Traer material de centros de equipos. ♦ Cambiar pacientes. ♦ Cambiar posición a pacientes. ♦ Llevar y traer equipo a esterilizar. ♦ Medir y descartar orina. ♦ Limpiar incubadoras. ♦ Preparar torundas , gasas de algodón. ♦ Llevar y recoger sangre del banco de sangre. ♦ Llevar y recoger medicamentos a la farmacia. ♦ Trasladar paciente en sillas, camillas o camas según necesidades ♦ Trasladar pacientes a otros hospitales según necesidades. ♦ Equipar sueros. ♦ Ayudar a preparar pacientes para sala de operaciones. ♦ Trasladar paciente a sala de operaciones. ♦ Poner y retirar vides, cachos y riñones a pacientes. ♦ Ordenar la ropa limpia y sucia. ♦ Movilizar equipo portátil de Rayos X. ♦ Limpieza de refrigeradora del salón ♦ Aseo de carro de transporte de medicamentos. ♦ Empacar equipo ♦ Equipar cuarto de preparación de medicamentos. ♦ Aseo de cuarto séptico ♦ Acomodar sueros

Fuente: II, III, IV Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de salud CENDEISSS

Cuadro # 17
Descripción del puesto de trabajo según turno
Asistente de Quirófano
(setiembre 2002)

I TURNO	II TURNO	III TURNO
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Revisar la sala de operaciones ♦ Equipar la sala de operaciones según operación ♦ Circular al instrumentista según cirugías ♦ Si no hay cirugías se confecciona material para esterilizar ♦ Lavado de material usado ♦ Equipar la sala con equipo ♦ Realizar el aseo de la sala de operaciones ♦ Revisar la cantidad de cirugías según programación. ♦ Recibir al paciente del salón ♦ Revisar existencia de sueros ♦ Oxígeno ♦ Llevar recetas a farmacia ♦ Traer medicamentos según indicaciones dadas por anestesista u otro personal ♦ Revisar el buen estado de equipo eléctrico ♦ Revisar pulsera de identificación del paciente y verificar su nombre con el expediente. ♦ Llevar a la morgue placentas ♦ Limpiar pasillos ♦ Limpiado y ordenado de la sala ♦ Limpieza de camillas ♦ Trasladar al paciente a recuperación. ♦ Recoger residuos biológicos 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Recibir el servicio y revisar lo entregado por el turno anterior. ♦ Doblar ropa ♦ Revisar el material usado en cirugías y volver a empacar ♦ Equipar con sondas, aspiradores, bolsas para basura, guantes estériles agua de botella sueros oxígeno otros ♦ Asistir al anestesista ♦ Mantener el stock de equipo y material de limpieza. ♦ Llevar los cepillos al arsenal ♦ Poner medicamentos en suero (se le exige a algunos). ♦ Revisar equipo de anestesia (se le exige a algunos) 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Hacer material (gasa, hilos, cámpulas) ♦ Recibir material contaminado para lavar y empacar ♦ Revisar la existencia de material estéril ♦ Recoger ropa sucia y sacar. ♦ Equipar con sueros, ♦ Llevar la programación de operaciones a los salones ♦ Equipar con oxígeno a la máquina de anestesia.

Fuente: II, III, IV Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISS

Cuadro # 18
Descripción del puesto de trabajo según turno
Centro de Equipo
(setiembre 2002)

I TURNO	II TURNO	III TURNO
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Lavar y preparar material ♦ Empacar, esterilizar y entregar equipo en los salones y otros servicios ♦ Recoger material sucio de salones y otros servicios. ♦ Manejo de autoclaves ♦ Limpiar el autoclave ♦ Preparar gasa y torunda de algodón. ♦ Entregar jeringas de insulina gasa sondas ♦ Lavar botellas ♦ Esterilizar agua destilada ♦ Cortar papel ♦ Esterilizar el equipo ♦ Llevar control de material recogido y entregado ♦ Detectar fugas del equipo para reportar a mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Lavar y preparar material ♦ Empacar, esterilizar y entregar equipo en los salones y otros servicios ♦ Recoger material sucio de salones y otros servicios. ♦ Manejo de autoclaves ♦ Esterilizar ropa de sala e instrumental ♦ Recoger material sucio 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Lavar y preparar material ♦ Empacar, esterilizar y entregar equipo en los salones y otros servicios ♦ Recoger material sucio de salones y otros servicios. ♦ Manejo de autoclaves ♦ Hacer conexiones de aspiradoras

Fuente: II, III, IV Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro # 19
Descripción del puesto de trabajo por turno
Asistente de Pacientes según criterio enfermería
(setiembre 2002)

I TURNO	II TURNO	III TURNO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado sueros de farmacia servicios. ➤ Efectuar baño aspersion y asistido a pacientes. ➤ Proporcionar al paciente el material y equipo higiene oral y general. ➤ Ayudar al paciente en el arreglo del cabello. ➤ Recortar uñas y rasurar barba a pacientes. ➤ limitaciones físicas y psiquiátricas u otras. ➤ Ayudar en alimentación de los pacientes y sacar cólico a bebés. ➤ Poner mantilla recién nacido y acomodar al bebé en cuna, ➤ Mantener los aspectos del medio ambiente (luz, aire etc) en condiciones de comodidad e indicaciones al paciente. ➤ Colaborar con personal médico y de enfermería en la movilización y sujeción del paciente ➤ Colaborar en el arreglo de camas de los pacientes ambulatorios. ➤ Arreglar y tender camas desocupadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participa con personal de enfermería en los cuidados al paciente (cambio ropa etc) ➤ Proporcionar al paciente el material y equipo necesario para su higiene oral y general. ➤ Recortar uñas a pacientes ➤ Ayudar en alimentación de los pacientes. ➤ Dar biberón a bebés y sacar cólico. ➤ Envolver a l recién nacido y acomoda al bebé en cuna. ➤ Colaborar en mantener los aspectos del medio ambiente (luz, aire etc) en condiciones de comodidad e indicaciones al paciente. ➤ Colaborar con el personal médico y de enfermería en la movilización y sujeción del paciente ➤ Arreglar y tender camas desocupadas ➤ Cambiar pañales a pacientes de los servicios de pediatría, geriatría y otros según se requiera. ➤ Ayudar al paciente que lo necesite a cambiarse de ropa. ➤ Distribuir y recoger cobijas y otros, destinada a pacientes ➤ Mantener orden y clasificar la ropa limpia ➤ Acompañar paciente al servicio sanitario. Si el paciente no puede levantarse de la cama debe suministrar bidé y orinal, así como descartar las eliminaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prepara material y equipo para inmovilización de pacientes. ➤ Efectuar baño de aspersion a los pacientes. ➤ Proporcionar al paciente el material y equipo necesario para su higiene oral y general. ➤ Dar biberón a bebés y sacar cólico. ➤ Envolver a l recién nacido y acomoda al bebé en cuna, según indicación de enfermería. ➤ Colaborar en mantener los aspectos del medio ambiente (luz, aire etc) en condiciones de comodidad e indicaciones ➤ Colaborar con el personal médico y de enfermería en la movilización y sujeción del paciente. ➤ Arreglar y tender camas desocupadas. ➤ Cambiar pañales a pacientes de los servicios de pediatría, geriatría y otros según se requiere ➤ Prepara material para la esterilización y envoltura de frascos. ➤ Hacer torundas, cuadros, aplicadores, tubos algodón

Fuente: I Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISS.

Cuadro # 19
Descripción del puesto de trabajo por turno
Asistente de Pacientes según criterio enfermería
(setiembre 2002)

I TURNO	II TURNO	III TURNO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cambiar pañales a pacientes de los servicios de pediatría, geriatría y otros según se requiera. ➤ Ayudar al paciente que lo necesite a cambiarse de ropa. ➤ Distribuir y recoger cobijas a pacientes ➤ Mantener orden y clasificar la ropa limpia. ➤ Acompañar al paciente al servicio sanitario. ➤ Proporcionar bidé y cacho a pacientes que no pueden levantarse ➤ Descartar eliminaciones ➤ Lavar equipo médico, equipo de aspirar, copas, palanganas, bidés, orinales, riñones y otros. ➤ Participa en el ingreso de los pacientes al centro de salud y salón ➤ Colabora con el personal de enfermería en el aislamiento de pacientes de difícil manejo. ➤ Ordenar el salón, cuarto de tratamiento, cuarto séptico, estación de enfermería y cuarto de ropa. ➤ Cambia bolsas, canastas de ropa y rotular según su contenido. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lavar equipo médico, equipo aspirar, copas, palanganas, bidés, orinales, riñones y otros. ➤ Participa en el ingreso de los pacientes al centro de salud ➤ Colabora con el personal de enfermería en el aislamiento de pacientes de difícil manejo ➤ Cambiar el manómetro de un cilindro a otro. ➤ Ordenar el salón, cuarto de tratamiento, cuarto séptico, estación de enfermería y cuarto de ropa ➤ Cambia bolsas y canastas de ropa y las rotula según su contenido ➤ Recoge bolsas de basura de los pacientes. ➤ Realiza el aseo terminal de la unidad del paciente. ➤ Traslada ➤ pacientes en camillas o sillas de ruedas a las diferentes Inter.-consultas, de acuerdo a indicación de la enfermera ➤ Acompañar pacientes a citas médicas, exámenes o procedimientos especiales a otros hospitales o centros de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prepara férulas y otros recursos de inmovilización. ➤ Acompañar al paciente al servicio sanitario. Si el paciente no puede levantarse de la cama debe suministrar bidé y orinal, así como descartar las eliminaciones. ➤ Lavar equipo médico, equipo de aspirar, copas, palanganas, bidés, orinales, riñones y otros. ➤ Participa en el ingreso de los pacientes al centro de salud. ➤ Colabora con el personal de enfermería en el aislamiento de pacientes de difícil manejo. ➤ Cambiar el manómetro de un cilindro a otro

Fuente: I Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro # 19
Descripción del puesto de trabajo según turno
Asistente de Pacientes por criterio enfermería
(setiembre 2002)

I TURNO	II TURNO	III TURNO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recoge bolsas de basura de los pacientes. ➤ Realiza el aseo terminal de la unidad del paciente. ➤ Traslada pacientes en camillas o sillas de ruedas a las diferentes Inter.-consultas, de acuerdo a indicación de la enfermera ➤ Llevar y acompañar pacientes a citas médicas, exámenes o procedimientos especiales a otros hospitales o centros de salud. ➤ Colaborar en el traslado de pacientes de un servicio a otro. ➤ Acompañar al paciente egresado a la sección de verificación, al medio de transporte u hogar según se indique. ➤ Trasladar o acompañar a pacientes provenientes del servicio de admisión o emergencias y que ingresen en horas no hábiles al salón correspondiente. ➤ Trasladar pacientes del servicio de Sala de Operaciones a recuperación viceversa. ➤ Traslada cadáveres al servicio de patología o a la Morgue según corresponda. ➤ Participa en el inventario 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaborar en el traslado de pacientes de un servicio a otro ➤ Acompañar al paciente egresado a la sección de verificación, al medio de transporte u hogar según se indique. ➤ Trasladar o acompañar a pacientes provenientes del servicio de admisión o emergencias y que ingresen en horas no hábiles al salón. ➤ Trasladar pacientes del servicio de Sala de Operaciones a recuperación y viceversa. ➤ Trasladar pacientes del servicio de Sala de Operaciones a recuperación y viceversa. ➤ Traslada cadáveres al servicio de patología o a la Morgue según corresponda. ➤ Lleva y trae material al Servicio Central y Oficina de Supervisión. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ordenar el salón, cuarto de tratamiento, cuarto séptico, estación de enfermería y cuarto de ropa. ➤ Cambia bolsas y canastas de ropa y las rotula según su contenido. ➤ Cambia bolsas y canastas de ropa y las rotula según su contenido. ➤ Recoge bolsas de basura de los pacientes.

Fuente: I Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro # 19
Descripción del puesto de trabajo según turno
Asistente de Pacientes por criterio enfermería
(setiembre 2002)

I TURNO	II TURNO	III TURNO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lleva y trae material al Servicio Central y Oficina de Supervisión. ➤ Lleva solicitud de reparación y equipo deteriorado al taller. ➤ Reparte solicitudes de Inter.-consultas, órdenes de ambulancia y reportes de dietética. ➤ Localiza camillas, sillas de ruedas y medicamentos en otros servicios. ➤ Lleva recetas y trae medicamentos, en otros servicios. ➤ Lleva órdenes y muestras de laboratorio , patología y otros a la vez retira resultados. ➤ Lleva censos, informes de pacientes y reportes especiales al servicio de admisión., información, oficina de supervisión ➤ Lleva y trae expedientes de admisión. ➤ Moviliza los cilindros de oxígeno dentro de la unidad (salón o sala) hasta la cama del paciente que lo requiere, y lo traslada después de su uso, al lugar correspondiente dentro de la misma unidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lleva y trae expedientes de admisión. ➤ Moviliza los cilindros de oxígeno dentro de la unidad (salón o sala) hasta la cama del paciente que lo requiere, y lo traslada después de su uso, al lugar correspondiente dentro de la misma unidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Limpiar sillas de ruedas, carros de curación, carros de expedientes y otros. ➤ Colaborar en el traslado de pacientes de un servicio a otro. ➤ Trasladar o acompañar a pacientes provenientes del servicio de admisión o emergencias y que ingresen en horas no hábiles al salón. ➤ Trasladar pacientes del servicio de Sala de Operaciones a recuperación y viceversa. ➤ Trasladar pacientes del servicio de Sala de Operaciones a recuperación y viceversa. ➤ Trasladar pacientes del servicio de Sala de Operaciones a recuperación y viceversa. ➤ Prepara el equipo y el material para la inmovilización de pacientes. ➤ Lleva y trae material al Servicio Central y Oficina de Supervisión. ➤ Lleva recetas y trae medicamentos, en otros servicios ➤ Lleva órdenes y muestras de laboratorio , patología y otros a la vez retira resultados. ➤ Moviliza y traslada cilindros de oxígeno dentro de la unidad (salón o sala) hasta la cama del paciente

Fuente: I Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro #20
Descripción del puesto de trabajo según turno
Asistente de Quirófano por criterio enfermería
(setiembre 2002)

I TURNO	II TURNO	III TURNO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ En equipo revisa sala de operaciones. ➤ Limpieza concurrente de la sala en general ➤ Prueba equipos y reporta averías a enfermería. ➤ Repone cilindros y la sal yodada. ➤ Traslada y ubica a paciente en sala según operación. ➤ Permanece en sala hasta terminar la cirugía. ➤ Mensajería sala operaciones. ➤ Participa confort e higiene paciente para traslado sala operaciones. ➤ Traslada a paciente a recuperación. ➤ Realiza con auxiliar cuidado terminal sala operaciones. ➤ Aseo e higiene sala de operaciones ➤ Desinfecta equipo ➤ Lava lubrica y empaca ➤ Rotula clasifica y envía equipo a esterilizar ➤ Almacena y distribuye equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe servicio ➤ Se asigna en sala correspondiente mediante distribución. ➤ Distribuye hojas de programación día siguiente. ➤ Verifica ingreso de pacientes a cirugía. ➤ Colabora en orden de sueros equipo y materiales. ➤ Limpieza concurrente de sala ➤ Prueba equipos y reporta averías a enfermería. ➤ Repone cilindros y sal yodada. ➤ Traslada y ubica al paciente según operación a realizar. ➤ Permanece en sala durante la cirugía. ➤ Realiza labores de mensajería ➤ Participa confort e higiene paciente para traslado sala operaciones. ➤ Traslada a paciente a recuperación. ➤ Realiza con auxiliar cuidado terminal sala operaciones. ➤ Aseo e higiene sala de operaciones ➤ Reubica material sucio en arsenal. ➤ Deja equipos en desinfectante. ➤ Lava lubrica y empaca ➤ Rotula clasifica y envía equipo a esterilizar ➤ Almacena y distribuye 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe servicio ➤ Llena y lava jaboneras ➤ Llena los frascos de yodo jabón y formalina. ➤ Eliminan mechas a los rodines de todo el mobiliario ➤ Cortan el papel grado médico y crepado. ➤ Dejan mechas en agua de cloro. ➤ Limpian recuperación. ➤ Hacen control de camillas reubicadas y entregadas.

Fuente: I Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

Cuadro #21
Descripción del puesto de trabajo por turno
Asistente de Equipos según criterio enfermería
(setiembre 2002)

I TURNO	II TURNO	III TURNO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procesamiento de equipo corriente y esterilizado ➤ Lavado y pulido así como cuidados especiales. ➤ Preparación de equipo, secado y lubricación. ➤ Revisión, formación de empaques general material descartable. ➤ Doblado y clasificación de ropa. ➤ Despacho material estéril en ventana. ➤ Recibo de material usado o para esterilizar. ➤ Entrega y recolección material descartable y entrega de equipo a áreas y diferentes servicios. ➤ Proceso de esterilización y control. ➤ Abastecimiento, transporte y bodegaje. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procesamiento de equipo corriente y esterilizado ➤ Lavado y pulido así como cuidados especiales. ➤ Preparación de equipo, secado y lubricación. ➤ Revisión, formación de empaques general material descartable. ➤ Doblado y clasificación de ropa. ➤ Recibo de material usado o para esterilizar. ➤ Entrega y recolección de material descartable y entrega de equipo a áreas diferentes servicios. ➤ Conteo de equipo en los servicios. ➤ Proceso de esterilización y control. ➤ Abastecimiento transporte y bodegaje. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pocos hospitales funcionan en el tercer turno. ➤ Entrega de material desechable y otro más equipo de ventana. ➤ Preparación torundas. ➤ Recoge equipo de emergencias. ➤ Cambiar espadadrapo en los servicios. ➤ Lavado de material y preparación para esterilizar.

Fuente: I Taller Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Asistentes de Servicios de Salud CENDEISSS

3. Conclusiones

De los resultados obtenidos de esta investigación se concluye:

La situación laboral actual de los asistentes de servicios de salud planteada es coherente en los tres tipos de puestos, situación que es percibida de la misma forma por las jefatura medias e intermedias de enfermería, siendo los problemas de mayor relevancia los siguientes:

a) Actualmente no existe un programa de capacitación dirigido a este grupo poblacional, lo que genera efectos negativos en su desempeño laboral como:

- Falta de identidad con las funciones que desempeña.
- Inseguridad en los procedimientos, técnicas y procesos de trabajo.
- Riesgo para la seguridad e integridad del usuario.
- Riesgo de accidente laboral.
- Insatisfacción del usuario por la atención que presta este funcionario.
- Deshumanización en la atención del usuario y su familia.
- Mala utilización y deterioro de los equipos de trabajo.
- Implicaciones legales para la institución, sus jefaturas y los funcionarios.
- Actitud de indisciplina y desconocimiento sobre los valores éticos y morales tanto para la atención del usuario como en el desempeño laboral.

Las necesidades de capacitación detectadas tienen fundamento en los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en las siguientes áreas:

- Administrativa
- Procesos de trabajo según área laboral: Fundamentos teóricos y prácticos de procedimientos y técnicas.
- Marco Legal del desempeño

b) El perfil por puesto de trabajo elaborado por la Unidad de Clasificación y Valoración de Puestos de la CCSS no es aplicado en forma homogénea en todos los centros de trabajo situación que genera:

- Que cada centro de trabajo defina las funciones y responsabilidades según criterio de las jefaturas y unidades, lo que permite la asignación de responsabilidades laborales no permitidas a este personal. Esto significa que existen probabilidades relevantes de que tanto la CCSS como el recurso humano que labora en estos puestos; así como sus jefaturas corran el riesgo de ser implicados en demandas legales. Otro elemento significativo es el riesgo que corre el usuario de sus servicios, ya que a estos funcionarios no están preparados para realizar funciones como las que ellos indican se les asigna tales como: la aplicación de medicamentos en sueros, controlar sangre, medir orina, revisar el equipo de anestesia, alimentar por sonda.
- Otro aspecto relevante es que se les utiliza para realizar mandados personales de otros funcionarios en horario de trabajo.

c) Inexistencia de programas de inducción y selección de personal, situación que genera:

- Que al ingresar funcionarios nuevos éstos sean orientados por otros que desempeña puestos iguales, lo que les genera inseguridad en las funciones realizadas.
- No se manejan criterios de selección unificados dado que en la mayoría de los casos se desconoce el perfil ocupacional y no existe el perfil educativo.
- No se realiza la supervisión de las funciones del Asistente de Servicios de Salud.

4. Recomendaciones

AL CENDEISSS

- Diseñar un proceso de capacitación que incluya tres diseños curriculares según área de trabajo basados en los resultados del diagnóstico de necesidades.
- Entrega Técnica a los Departamentos de Enfermería de cada área de trabajo los diseños curriculares planificados con el propósito de que cada unidad de educación en servicio implemente y mantenga un proceso de educación permanente dirigido a los Asistentes de Servicios de Salud.
- Asesorar, supervisar y evaluar el proceso de capacitación

A LA SECCIÓN DE ENFERMERÍA Y DIRECCIONES DE ENFERMERÍA

- Realizar un análisis de los resultados de la investigación con el propósito de que el personal de enfermería asuma la aplicación del perfil ocupacional y educativo de los Asistentes de Servicios de Salud, en todos los centros de trabajo.
- Activar el proceso de supervisión de los Asistentes de Servicios de Salud.
- Diseñar un proceso de selección y reclutamiento de este personal basado los resultados de esta investigación.
- Ejecutar el proceso de Capacitación de los Asistentes de Servicios de Salud en las siete regiones del país según organización de la CCSS, hospitales desconcentrados y área de salud. Dentro de los compromisos de Gestión hay incentivos para la capacitación, por lo que se considera importante la inclusión de estos funcionarios.
- Mantener un proceso de educación permanente de manera que los diseños curriculares elaborados sean actualizados y ejecutados según necesidades a futuro.
- Enviar a los Asistentes de pacientes de salud al curso de primeros Auxilios básicos que imparte el CENDEISSS.

6. Bibliografía

- ✓ Capote y Granados. **La Salud Pública en el Siglo XXI Tendencias y Escenarios.** OPS, OMS Tegucigalpa. Honduras, 1996.
- ✓ Contreras I. **La investigación etnográfica en el contexto de la Educación.** Ponencia presentada en el encuentro Nacional en Investigación cualitativa y etnográfica Universidad de la Paz, CR, 1994.
- ✓ Cordera, A. Bobenieth, M. **Administración de Sistemas de Salud** Tema II, editorial México, 1983.
- ✓ OPS. San José, 1997. **Investigación Educativa en los Servicios de Salud.** Revista. Educación Ministerio de Salud; Informe Anual R, (20), 112-120. Médica y Salud Washington D.C. 1990. 2461) 57-59

7. Anexos

1. Programación del Taller Detección de Necesidades de Capacitación del Asistente de Servicios de Salud.

2. Instructivo para el trabajo con las guías el curso de Detección de Necesidades.

3. Categorías

4. Guía # 1 para trabajos en grupo de Asistente de Pacientes

5. Guía # 2 para trabajos en grupo de Asistente de Pacientes

6. Guía #1 para trabajos en grupo Asistentes de Centros de Equipo

7. Guía # 2 para trabajos en grupo Asistentes de Centros de Equipo

8. Guía #1 para trabajos en grupo Auxiliar de Quirófano

9. Guía # 2 para trabajo en grupo Auxiliar de Quirófano

10. Diseño Curricular Taller de Procesos de trabajo para Asistente de Pacientes

11. Diseño Curricular Taller de Procesos de Trabajo para el Asistente de Centro de Equipos

12. Diseño Curricular Taller de Procesos de Trabajo para el Asistente de Quirófano.