




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


**Código MT.GM.DDSS.ARSDT-12092019  
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**

**2019**


2	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

<b>ELABORADO POR:</b>	Dra. Shirley Ramírez Moya Dra. Ana Ruth Sánchez Keith Dra. Jessie Piedra Tames Dra. Nuria Ruiz Velásquez Dra. Rocío Mata Brenes	Asistente Coordinación Nacional de Enfermería Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia Área de Salud Oreamuno Hospital William Allen Taylor Área de Salud El Guarco
<b>REVISADO:</b>	Dr. Helder Noguera Mena Dra. Guiselle Barrantes Brenes Dra. Xiomara Badilla Vargas	Hospital Calderón Guardia. Enfermera Componente Clínico de Enfermería informática de EDUS Subárea de Vigilancia Epidemiológica
<b>VALIDADO POR:</b>	Dra. Daisy Corrales Diaz Dr. Mario Mora Ulloa	Dirección Desarrollo Servicios de Salud Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento
<b>REVISADO POR:</b>	Dra. Carmen Loaiza Madriz	Coordinación Nacional de Enfermería
<b>APROBADO POR:</b>	Dr. Roberto Cervantes Barrantes	Gerencia Médica
<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	2019	
<b>PRÓXIMA REVISIÓN:</b>	2024	
<b>OBSERVACIONES:</b>	La reproducción gratuita de este material con fines educativos es permitida.	

3	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

## Contenido

<b>Presentación .....</b>	<b>4</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>7</b>
<b>Alcance y campo de aplicación.....</b>	<b>16</b>
<b>Objetivo General .....</b>	<b>16</b>
<b>Marco conceptual.....</b>	<b>18</b>
<b>Origen de los estándares en atención de salud.....</b>	<b>18</b>
<b>Propósitos de los estándares .....</b>	<b>19</b>
<b>Características de los Estándares .....</b>	<b>20</b>
<b>Tipos de estándares.....</b>	<b>21</b>
<b>Estándares de Proceso en Enfermería .....</b>	<b>21</b>
<b>Estándares de estructura o de servicios .....</b>	<b>21</b>
<b>Norma de implementación y control del programa de estándares .....</b>	<b>25</b>
<b>Herramientas de Aplicabilidad.....</b>	<b>27</b>
<b>Estándares para la Gestión del Cuidado de Enfermería en los tres niveles de atención .....</b>	<b>30</b>
<b>I: Motivación y organización de la comunidad.....</b>	<b>31</b>
<b>II: Seguimiento de Casos en Situaciones de Alto Riesgo .....</b>	<b>35</b>
<b>III: Indicaciones Médicas y de Enfermería.....</b>	<b>39</b>
<b>V- Registros sobre la evolución del paciente .....</b>	<b>46</b>
<b>VI- Existencia de normas, manuales y protocolos de atención del Servicio de Enfermería .....</b>	<b>49</b>
<b>VII- Proceso de Atención de Enfermería .....</b>	<b>51</b>
<b>VIII- Plan de trabajo basado en Programas Nacionales y Planes de Salud Local .....</b>	<b>53</b>
<b>IX- Plan de Supervisión escrito, sistemático y continuo para medir la cantidad y calidad de la Gestión de Enfermería I, II y III NIVEL.....</b>	<b>56</b>
<b>X- Programa de Educación en Servicio.....</b>	<b>59</b>
<b>XI- Participación de Enfermería en Programas Nacionales de Salud .....</b>	<b>62</b>
<b>XII- Perfiles de Enfermería y Funciones Específicas. ....</b>	<b>67</b>
<b>XIII- Políticas y procedimientos para la dotación de personal .....</b>	<b>68</b>

4	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

**XIV- Revisión, cumplimiento y registro de la calidad en las indicaciones médicas y de Enfermería ..... 74**

**XV. Infecciones asociadas a la atención de la salud (IAAS) ..... 76**

**XVI: Seguridad de la persona usuaria ..... 82**

**XVIII. Reportes de incidentes y/o accidentes..... 91**

**XIX: Continuidad de la prestación de los servicios. .... 93**


**XX. Humanización del cuidado .....100**

**XXI. Gestión del Cuidado de Enfermería en los tres Niveles de Atención.....105**

**Contacto para consultas .....109**

**Anexos .....¡Error! Marcador no definido.**

**Referencias bibliográficas .....109**

5	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

## Presentación

La Caja Costarricense de Seguro Social, a través de la Coordinación Nacional de Enfermería, es responsable de suministrar las herramientas técnico-administrativas para proveer de cuidados de Enfermería a la persona usuaria de los servicios de salud en los tres niveles de atención, permitiendo 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.


A través de la historia, esta profesión se ha caracterizado por su capacidad de responder a los cambios que la sociedad presenta, resolviendo consecuentemente las necesidades de atención que la población ha ido generando, producto de la transformación de los estilos de vida y comportamiento epidemiológico.

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, respondiendo a los problemas y necesidades de salud de la población.


En su contenido el documento presenta estándares mínimos básicos que se deben ofrecer en la atención de Enfermería, los cuales están fundamentados en políticas, objetivos, estrategias y metas de la institución. Se busca mejorar la calidad de los servicios de Enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición, que garanticen las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal en las cuatro áreas del quehacer de Enfermería se brinden con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano, en todo el Sistema Nacional de Salud.

La puesta en práctica de los estándares contenidos en este manual trasciende lo programado en el Plan de Gestión Local o Plan Operativo (PAO). Asimismo, se incorporan metas que favorecerán la medición de los indicadores a corto y mediano plazo, de tal manera que permita a los servicios autoevaluarse e incorporar planes innovadores, basados en la aplicación y validación de los criterios que evalúan el nivel normativo de la atención, así como el cumplimiento de las condiciones necesarias, dado que los estándares deben ser dinámicos, abiertos y flexibles. 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. Jacqueline Monge Medina**

6	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

**Sub Jefe**  
**Coordinación Nacional de Enfermería**

7	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

## Introducción

Enfermería a través de la historia se ha caracterizado por su capacidad de responder a los cambios que la sociedad presenta, atendiendo consecuentemente las necesidades que la población ha ido generando, producto de la transformación de los estilos de vida y comportamiento epidemiológico.


Lo anterior fundamenta la necesidad de poner a disposición el presente manual para que se convierta en material de guía y aplicación en los establecimientos de salud. Se describen los estándares e indicadores de calidad que miden y fundamentan la función sustantiva de Enfermería en la gestión del cuidado. En su contenido el manual presenta estándares mínimos básicos que se deben procurar en la atención de Enfermería, los cuales están fundamentados en políticas, objetivos, estrategias y metas de la institución.

La puesta en práctica de los estándares contenidos en este manual trasciende lo programado en el Plan de Gestión Local. Asimismo, se incorporan metas que favorecerán la medición a mediano plazo, de tal manera que permita a los servicios autoevaluarse e incorporar planes innovadores, basados en la aplicación y validación de los criterios, que evalúan el nivel normativo de la atención, así como su cumplimiento.

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. Está basado principalmente en la edición del manual mencionado de enero de 2006 y su actualización en el 2016. La construcción del documento se asumió tomando como base los logros alcanzados por nuestros antecesores en el campo de la salud pública, en la búsqueda de respuestas oportunas y que históricamente han generado transformaciones que han influido en el nivel de salud de la población.

El propósito del manual es dar una respuesta a las políticas institucionales y fortalecer los procesos dirigidos a la atención que se brinda en salud, la cual debe desempeñarse con un alto grado de calidad, calidez y humanización. Una condición importante de la modernización de los procesos es la planificación y gestión de los recursos a partir de este nuevo enfoque. Se pretende establecer las prioridades con base en las necesidades y problemas de salud de la población e instaurar objetivos, lo que va a permitir medir el impacto de los servicios que brinda el sector a las personas usuarias internas y externas.

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. Esto permitirá el mejoramiento continuo de los servicios de Enfermería y deberán

8	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-


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 y 2016, 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 la 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, con base a necesidades de las personas usuarias (Manual Normativo del Programa Institucional de estándares. 2006 pág. 8-9).

La Coordinación Nacional de Enfermería de la Caja Costarricense de Seguro Social, a través de la Comisión del Programa Institucional de Estándares de Salud, presenta la actualización de este manual para el 2019, 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.

El manual forma parte esencial en la estrategia de prestación de servicios bajo los siguientes objetivos:

9	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-


- Promover en el personal de Enfermería la formulación de sus propios planes, para el cambio y la búsqueda de la calidad.
- Establecer un sistema de evaluación y acreditación de los servicios de la institución, con el propósito de garantizar la aplicación de los estándares mínimos de la calidad.
- Salvaguardar la práctica de Enfermería y la utilización del potencial humano de esta disciplina, mediante la aplicación de estándares ya definidos, para garantizar la calidad en la educación y la formación del personal.

### Definiciones

- **Accidente:** acontecimiento repentino e inesperado que suele tener consecuencias negativas para alguien. Se diferencia del incidente en que éste, aunque también es un suceso imprevisto, no tiene por qué ocasionar daño alguno.
- **Clasificación Internacional de la Práctica de Enfermería (CIPE):** Es un programa internacional, iniciado por el CIE (Consejo Internacional de Enfermeras) en 1989, se define como una clasificación de fenómenos, acciones y resultados de Enfermería que describen la práctica profesional, dinámica y cambiante. Esta clasificación toma como referencia la definición de Enfermería del CIE:


*“La Enfermería, como una parte integral del sistema de atención de salud, comprende la prevención de las enfermedades, el cuidado de enfermos físicos, mentales y los discapacitados de todas las edades en las instituciones de salud y la comunidad. Dentro de este amplio espectro de la atención de salud, los fenómenos de particular interés para la Enfermería son las «respuestas a los problemas de salud reales o potenciales» de los individuos, las familias y las comunidades. Estas respuestas humanas abarcan desde las reacciones de recuperación ante un episodio individual de enfermedad hasta el desarrollo de políticas para la promoción de la salud a largo plazo de una población.” (CIE 1987)*

- **DENVER II:** Es el instrumento más utilizado para examinar los progresos en desarrollo de niños del nacimiento a los 6 años. Desde su diseño y publicación en 1967, ha sido utilizado en varios países del mundo lo que indujo a que la prueba fuera revisada, surgiendo la versión DDST-II, que es la prueba completa y los pretest de esta.
- **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


10	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

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.)

- **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)
- **Expediente Digital Único en Salud:** Se entiende por Expediente Digital Único en Salud (EDUS), el repositorio de los datos de la persona usuaria en formato digital, que se almacenan e intercambian de manera segura y puede ser accedido por múltiples persona usuaria s autorizados. Contiene información retrospectiva, concurrente y prospectiva y su principal propósito es soportar de manera continua, eficiente, con calidad e integralidad, la atención en salud.
- **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.
- **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).


11	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

- **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. pág.36)
- **Seguridad en Expediente Digital Único en Salud:** El expediente digital y las soluciones informáticas que interactúen con éste deberán cumplir los criterios que para tal efecto se establezcan en los ámbitos tecnológico, científico, ético y administrativo, en aras de garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad en el uso, manejo, archivo, conservación y propiedad de los datos contenidos en el expediente clínico.
- **Identificación única:** congruente con la confidencialidad y veracidad que debe regir el proceso de atención médica, es necesario hacer la identificación unívoca de pacientes y persona usuaria s de los servicios de salud, a efectos de que su Expediente Digital Único en Salud sea conocido e incluya solo la información del paciente que corresponda. Para lo anterior, se contará con el apoyo y los servicios del Tribunal Supremo de Elecciones y la Dirección General de Migración y Extranjería.
- **Módulo Integrado de Seguridad (MISE ) :** Es un sistema de seguridad que tiene como propósito apoyar el control y la gestión integrada de los mecanismos de seguridad informática de los distintos sistemas, actualmente en producción en el contexto de la CCSS. Dicha centralización en el sistema de seguridad informática puede ser aplicado a los nuevos sistemas que se desarrollan actualmente. Es una herramienta de guía y consulta para jefaturas o encargados de los diferentes departamentos donde se asigna claves de ingreso a los perfiles de los funcionarios, los cuales pueden ser administradores locales o finales .
- **Proceso de Atención de Enfermería :** “Es el sistema de la práctica de Enfermería que proporciona el mecanismo por el que la enfermera o el enfermero utiliza sus opiniones, conocimientos y habilidades para diagnosticar y tratar las necesidades de la persona usuaria a los problemas reales o potenciales de la salud. Comprende cinco etapas: 1) Valoración, 2) Diagnóstico, 3) Planificación de la atención, 4) Intervención y 5) Evaluación, fundamentado en la ley 7085.” y el Subproceso Gestión Cuidado de Enfermería 2014, CCSS.
- **Sistema de Información de Identificación, Agendas y Citas (Agendas):** El Sistema de Información de Identificación, Agendas y Citas (SIAC) es una herramienta que

12	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

automatiza y estandariza los departamentos de Registros Médicos o Plataformas de Servicio de los diferentes centros de salud de la Caja Costarricense del Seguro Social.

- **Sistema Integrado de Expediente de Salud (SIES):** Es una herramienta que automatiza y estandariza la atención. Es un documento digital, en el cual el personal en salud autorizado registra las diferentes actividades que se generan en torno a la persona usuaria, en los diferentes centros de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- **Sistema Integrado de Ficha familiar (SIFF):** Es una herramienta que automatiza la información de la ficha familiar. Es una aplicación informática institucional, para uso en las diferentes unidades y de aquellos que mediante contrato o convenio brinden servicios de salud a la población en el Primer Nivel de Atención.
- **Taxonomías de Enfermería:** Actividades o acciones específicas que las enfermeras y los enfermeros realizan para poner en práctica una intervención y que ayudan a los pacientes a obtener el resultado deseado ([www.taxonomiaenfermera.com/pag/glosario.html](http://www.taxonomiaenfermera.com/pag/glosario.html))
- **Tipos de estándares:**
  - ✓ **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 la aplicabilidad de una atención de calidad. (*Manual Normativo del Programa Institucional de estándares (2006, pág.32-34)*)
  - ✓ **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. Representan la mejor práctica de Enfermería en el desarrollo de su aplicación.
  - ✓ **Estándares de Producto:** están orientados o enfocados en la persona usuaria. Describen los cambios deseados en la persona usuaria, 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 la persona usuaria.

13	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

b) Es difícil identificar la contribución aislada de cada disciplina, que resulta en el producto deseado.


- **Unidad de la persona usuaria:** 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

**APER:** Atención Práctica de Enfermedades Respiratorias  
**ASIS:** Análisis de la Situación Integral de Salud  
**ATAP:** Asistente Técnico de Atención Primaria  
**ABVD:** Actividades básicas de la vida diaria  
**CCSS:** Caja Costarricense de Seguro Social  
**CIPE:** Clasificación Internacional de la Práctica de Enfermería  
**CONE:** Consejo Nacional de Enfermería  
**EBAIS:** Equipo Básico de Atención Integral en Salud  
**EDUS:** Expediente Digital Único en Salud  
**EPP:** Equipo de Protección Personal  
**ESAVI:** Evento supuestamente atribuible a vacunación e inmunización  
**IAAS :** Infecciones Asociadas a la Atención en Salud  
**MISE:** Módulo Integrado de Seguridad  
**PAE:** Proceso de Atención de Enfermería  
**PAI :** Programa Ampliado de Inmunizaciones  
**PAO:** Plan Anual Operativo  
**PGL:** Plan de Gestión Local  
**PND:** Plan Nacional de Desarrollo  
**REMES:** Registros Médicos y Estadísticas en Salud  
**SIAC:** Sistema de Información de Identificación, Agendas y Citas  
**SIES:** Sistema Integrado de Expediente de Salud  
**SIFF:** Sistema Integrado de Ficha Familiar  
**TAM:** Técnica Aséptica Médica  
**TAQ:** Técnica Aséptica Quirúrgica  
**Td:** Vacuna tétanos y difteria

### Símbolos




<b>14</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

### 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
<b>Ley 5395</b>	Ley General de la Administración Pública	30 de octubre 1973
<b>Ley 5395</b>	Ley General de Salud	24 de noviembre 1973
<b>Ley 2343</b>	Ley Orgánica del Colegio de Enfermeras de Costa Rica	4 de mayo 1959
<b>Ley 7085</b>	Estatuto de Servicios de Enfermería	22 de junio 1988
<b>Decreto N° 33473-S</b>	Reforma al artículo 20 del Reglamento del Estatuto de Servicios de Enfermería, en relación al Perfil del Auxiliar de Enfermería	12 de diciembre 2006
<b>Ley 8239</b>	Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados	2 de abril 2002
<b>Ley 8292</b>	Ley General de Control Interno	31 de julio 2002
<b>Ley 7739</b>	Código de la Niñez y la Adolescencia	6 de enero 1998
<b>Ley 7935</b>	Ley Integral para la Persona Adulta Mayor	25 de octubre 1999
<b>Ley 7600</b>	Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad	29 de mayo 1996
<b>Ley 8239</b>	Ley Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados.	2002
<b>Ley 8111</b>	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

<b>15</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

	Reglamento del Seguro de Salud	30 de mayo 2006
<b>Nº 1743-SPPS</b>	Reglamento General de Hospitales Nacionales	4 de junio 1971
	Reglamento del Expediente de salud físico o electrónico de la CCSS	31 de agosto 2009
<b>Reglamento 1565</b>	Reglamento de Enfermería Ginecobstétrica y Perinatal de Costa Rica, Colegio de Enfermeras de Costa Rica	7 de enero 2005
<b>Ley 7771</b>	Ley General sobre VIH-Sida	29 de abril 1998
<b>Decreto 34188-S</b>	Reglamento Consejo Nacional de Enfermería CONE	21 de enero 2008
	Política Institucional de Calidad y Seguridad de la 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
<b>Oficio N° 18932</b>	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 Perioperatorio	2008
	Manual Institucional de Normas Técnicas y Procedimientos de la Central de Esterilización y suministro de material y Equipo	2005
<b>Decreto N° 9162</b>	Expediente Digital Único de Salud	2013

16	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

### **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.

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de la evaluación y seguimiento estará a cargo de la Coordinación Nacional de Enfermería a nivel nacional, Jefaturas Regionales de Enfermería, direcciones de Enfermería de cada centro nacional o especializado y jefaturas locales de Enfermería en las Áreas de Salud.


### **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.

17	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

## Metodología

La actualización del Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres niveles de atención, fue orientado mediante un proceso participativo, realizado en diferentes etapas, por enfermeras 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.

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.

## 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, el cual es sometido a la Metodología Delphi con un grupo de expertos, lo que es luego elevado a la Gerencia Médica para el aval correspondiente.

A inicios del año 2018 y como respuesta al PAO de Enfermería, se convoca al equipo para la actualización del Manual, que culmina en agosto del año 2019.

18	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

## 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 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 Implementación 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).

19	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

Mediante oficio SE-071-2004 del 17 febrero 2004, 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 No 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 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.


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.

Para el año 2018 se convoca nuevamente a la comisión del Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los Tres Niveles de Atención, luego de varios años de la aplicación de los estándares en los diferentes niveles de atención para nuevamente dar una nueva revisión y actualización.

### **Propósitos 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.

20	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-


- Medir, evaluar y controlar la calidad y cantidad de atención de Enfermería a la persona usuaria, familia y comunidad.
- Identificar las funciones y responsabilidades de Enfermería en la atención a las personas usuarias, 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.

### 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. Ser 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.

21	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

## Tipos de estándares

### Estándares de Proceso en Enfermería

Lesnik y Anderson (2006, pág. 33), 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. Reporte y registro.
6. Aplicación y ejecución de procedimientos técnicos de Enfermería.
7. Promoción del estado físico y emocional, por medio de orientación y enseñanza.

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 fomentarla.

Los estándares no son más que los niveles mínimos y máximo deseados o aceptables de calidad que debe tener el resultado de una acción, una actividad, un programa, o un

22	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

servicio. En otras palabras, el estándar es la norma técnica que se utilizará como parámetro de evaluación de la calidad.

Una vez programadas las actividades de solución al problema de gestión, los círculos de calidad deberán definir los estándares de calidad del resultado o los resultados esperados.

En el desarrollo de los estándares deben participar los miembros del equipo coordinador de la gestión de calidad, en la unidad de salud y representantes de la persona usuaria s internos y externos del programa de atención integral en el cual se identificaron los problemas y necesidades.

Se debe cuidar que los estándares no sean influenciados por lo que actualmente hace el personal, quienes son los responsables de la gestión o ejecución de la actividad, componente o programa con un problema. Los estándares deben ser monitoreados y evaluados periódicamente, aplicando indicadores, para saber si se está asegurando la calidad.


## Calidad

Es la capacidad que posee un objeto para satisfacer las necesidades implícitas y explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad. Es un concepto subjetivo, ya que está relacionado con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie. En Enfermería, la calidad se refiere al grado en el cual los servicios de salud para individuos y población mejoran la posibilidad de lograr los resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales (Trincado y Fernández, 1995)

## Teorías 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).

<b>23</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

**Cuadro N° 2: Algunas teorías que sustentan la gestión del cuidado en enfermería.**

<b>Teorizante</b>	<b>Modelo</b>	<b>Planteamiento</b>
<b>Ida Jean Orlando</b>	Teoría del proceso de Enfermería	El proceso de Enfermería está compuesto por los siguientes elementos básicos: la conducta de la persona usuaria, la reacción del enfermero(a) y las acciones de Enfermería que se establecen para beneficio de la persona usuaria. La interacción de estos elementos entre sí constituye el proceso de Enfermería.
<b>Martha E. Rogers</b>	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 a la persona usuaria 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 la persona usuaria con problemas reales o potenciales y regula las relaciones con el ser humano y su entorno.
<b>Sor Callista Roy</b>	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.
<b>Virginia Henderson</b>	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.

<b>24</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

<b>Jean Watson</b>	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 por 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**

<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Plazo</b>
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 revisa recomendaciones y realiza correcciones	Comisión	Agosto-Setiembre 2014
Planeamiento del taller de validación del manual	Comisión	Octubre 2014

<b>25</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

Taller de validación del manual Metodología Delphi	Sección de Enfermería CCSS Comisión	Noviembre 2014
Revisión y corrección de las observaciones emanadas del Taller	Comisión	Diciembre 2014
Entrega del Manual a la Coordinación Nacional de Enfermería	Comisión	Enero 2015
Revisión de recomendaciones de Gerencia Médica Oficio GM-MDD-2837-15	Comisión-Coordinación Nacional de Enfermería	Abril-Setiembre 2015
Divulgación del Manual en los tres niveles de atención	Comisión-Coordinación Nacional de Enfermería.	I Semestre 2016
Revisión y actualización del Manual 2018	Comisión-Coordinación Nacional de Enfermería.	2018-2019
Entrega a Gerencia para su validación.	Revisión y actualización del Manual 2018	Comisión-Coordinación Nacional de Enfermería.


## **Norma de implementación y control del programa de estándares**

### **Norma de cumplimiento**

Toda jefatura y dirección de Enfermería debe formar un programa de calidad para la implementación del Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud, dirigido a los tres niveles de atención, el cual debe velar por la aplicación, el cumplimiento, seguimiento y evaluación periódica de los mismos, así como por la aplicación de medidas preventivas y correctivas.

Este programa estará bajo la conducción de la jefatura y dirección de Enfermería. En caso necesario será designado a la persona encargada de Educación en Servicio o a profesional de Enfermería designado. Todas las direcciones de Enfermería o jefaturas de Enfermería, deben ser vigilantes para que el Programa de Implementación Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud, dirigido a los tres niveles de atención, confeccione y desarrolle de carácter obligatorio un programa educativo, que incentive al personal en el campo operativo sobre el desarrollo y cumplimiento de estándares mínimos.

La Coordinación Nacional de Enfermería verificará cada 5 años la implementación del Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud, dirigido a los tres niveles de atención, en coordinación con las direcciones y jefaturas de Enfermería, las que


26	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

deben rendir informe cada año tanto de las evaluaciones, recomendaciones, monitoreo y logros de Enfermería de su establecimiento y a su vez remite copia a la Coordinación Nacional de Enfermería. Ésta realizará asesoría o monitoreo, de acuerdo a los informes recibidos, cuando lo considere pertinente, previa coordinación con la dirección o jefatura de Enfermería de cada establecimiento de salud.

Toda información o proceso debe ser registrado de forma escrita y llevar un archivo exclusivo sobre la aplicación de estándares. En caso necesario debe plantear un plan de mejora para dar solución a las áreas de riesgo o bajo estándar.

Entidades que intervienen en el desarrollo, implementación, seguimiento y control, del Programa Institucional de Estándares de Salud dirigido a los tres niveles de atención, a saber:

- Coordinación Nacional de Enfermería
- Supervisoras Regionales de Enfermería
- Directoras de Enfermería Hospitales Nacionales y Especializados
- Directoras de Enfermería Hospitales Regionales
- Directoras de Enfermería Hospitales Periféricos
- Supervisoras y jefaturas de Hospitales Nacionales, Especializados, Regionales y Periféricos
- Directoras de Enfermería de Clínicas y CAIS
- Jefaturas de Enfermería de Áreas de Salud
- Educadoras en Servicio
- Profesionales en Enfermería
- Personal técnico de Enfermería del nivel operativo

27	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

### 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).

El manual contempla los siguientes estándares:

Estándares de Enfermería según tipo			
Estándar		Proceso	Estructura
1	Motivación y organización de la comunidad.		✓
2	Seguimiento de casos en situaciones de alto riesgo.	✓	
3	Normas y procedimientos establecidos e indicaciones médicas y de Enfermería.		✓
4	Educación a la persona usuaria, su familia y comunidad, basada en conocimientos científicos, según necesidades de la persona usuaria .	✓	
5	Registros sobre la evolución de la persona usuaria	✓	
6	Existencia de normas de atención del servicio de Enfermería.		✓

<b>28</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

7	Proceso de atención de Enfermería.		✓
8	Plan de trabajo basado en programas nacionales y planes de salud local.		✓
9	Plan de supervisión escrito, sistemático y continuo para medir la cantidad y calidad de la Gestión de Enfermería.		✓
10	Programa de Educación en Servicio.		✓
11	Participación de Enfermería en Programas Nacionales de Salud.		✓
12	Perfiles de Enfermería y funciones específicas.		✓
13	Políticas y procedimientos para la dotación de personal.		✓
14	Transcripción y cumplimiento de indicaciones médicas y de Enfermería.	✓	
15	Manuales, guías y protocolos.		✓
16	Infecciones asociadas a la atención de la salud (IAAS).	✓	
17	Seguridad de la persona usuaria.	✓	
17.1	Existen normas y políticas de atención a la persona usuaria que incluyen precauciones de seguridad.		✓
18	Plan de emergencias institucional.		✓
19	Reporte de incidentes y/o accidentes.	✓	
20	Continuidad de la prestación de los servicios.	✓	
20.1	La planificación adecuada de la adquisición de material y equipo permite la continuidad de la atención de Enfermería.		✓
20.2	El sistema de comunicación existente facilita la continuidad del cuidado de la persona usuaria dentro de la unidad y con otros servicios.		✓
21	Humanización del cuidado.	✓	


29	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

21.1	La persona usuaria se mantiene en un ambiente que le brinda comodidad, confort y privacidad.	✓	
22	Gestión del Cuidado de Enfermería en los tres niveles de atención.		✓

### Componentes de estructuración y desarrollo de estándares

- ☞ **El enunciado:** Establece el nivel de calidad deseado.
- ☞ **La justificación:** Expresa la utilidad y beneficio del estándar para la persona usuaria .
- ☞ **Condiciones necesarias:** Estipulan los requerimientos para cumplir con el nivel de calidad establecido por el enunciado.
- ☞ **Criterios de evaluación:** Indican en forma descriptiva cuando el nivel de calidad expresado por el enunciado está presente.
- ☞ **Evidencia:** Circunstancia de lo que es evidente, tan claro y perceptible que no se puede negar o poner en duda.
- ☞ **Indicador:** es una medida cuantitativa o cualitativa 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.
- ☞ **Porcentaje obtenido:** el porcentaje es un símbolo matemático que representa una cantidad dada como una fracción en 100 partes iguales.
- ☞ **Aplicabilidad del criterio:** se refiere a la posibilidad de aplicación del criterio de evaluación en determinado nivel de atención.




<b>31</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

### Motivación y organización de la comunidad


#### I Nivel

**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.


<b>Claves para contestar según columna</b>		
<b>(c) Severidad</b>	<b>(j) Factibilidad</b>	<b>(k) Plazo de cumplimiento</b>
1) Menor	1) No se puede hacer	1) Corto (6 meses)
2) Seria (dificulta la buena atención y es potencialmente crítica)	2) Es posible, haciendo ciertos ajustes	2) Mediano (1 año)
3) Crítica (pone en peligro la seguridad de la persona usaria y personal)	3) Se puede hacer	3) Largo (2 años)

32	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-


Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Personal capacitado en desarrollo comunal y en participación social.</li> <li>• Material de referencia y guías para el desarrollo comunal.</li> <li>• Existencia de actividades de apoyo, participación y acción social.</li> </ul>

<b>33</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

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

34	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

<p>Enfermería participa en la gestión de procesos comunales que fortalecen la promoción de la salud y prevención de la enfermedad</p>	<p>Bitácoras de control de participación de Enfermería</p>	<p>Intervenciones de Enfermería en actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad</p>	<p><b>Área crítica</b> No se evidencia la participación de Enfermería</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p><b>Área óptima</b> Se evidencia la participación de Enfermería</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>		
---	--	---	---	--	--


35	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

### Seguimiento de Casos en Situaciones de Alto Riesgo


#### I Nivel

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


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

<b>36</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


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

<b>37</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

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

38	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Participación de Enfermería en los diferentes programas existentes en la institución: APER, EISAM, Alta Programada, ostomizados, entre otros	Agendas del programa listas de participación en las diferentes actividades	N° de programas en los que hay participación de Enfermería/Total de programas existentes en el centro de atención x 100	<p><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> sin participación de Enfermería</p> <input data-bbox="1625 589 1682 638" type="checkbox"/> <p><b>De 71 a 100 (óptimo):</b> Enfermería participa en los programas existentes</p> <input data-bbox="1629 894 1686 943" type="checkbox"/>		


39	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

### III: Indicaciones Médicas y de Enfermería


#### I, II y III Nivel

**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 humanización, compromiso y respeto por las necesidades de la persona usuaria, promoviendo el autocuidado, con calidad de los procedimientos de Enfermería .


Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las indicaciones escritas en forma física o electrónica facilitan, el cumplimiento, la comunicación del Equipo de Salud, en forma exacta y confiable de las órdenes médicas y de las indicaciones de Enfermería.</li> <li>• Las indicaciones están escritas legibles y claras, en orden cronológico, con fecha, hora de la anotación con código y nombre, facilitan la continuidad de la atención.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de Enfermería</li> <li>• Proceso de Atención de Enfermería</li> <li>• Normas de atención directa institucionales</li> <li>• Técnicas y procedimientos de Enfermería institucionales</li> <li>• Expediente de Salud físico o electrónico</li> <li>• Material y equipo</li> <li>• Infraestructura adecuada</li> <li>• Oferta diagnóstica y terapéutica</li> </ul>

<b>40</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


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	Existencia física o digital del Manual de Procedimientos de Enfermería	<b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> Inexistencia del Manual e instrumentos de evaluación <input type="checkbox"/>		
	Informe escrito o digital de la evaluación de los procedimientos	Existencia física o digital de la evaluación de los procedimientos (monitoreos: lavado de manos, colocación de sonda vesical, curaciones, entre otros) de acuerdo con el Manual de Procedimientos de Enfermería	<b>De 71 a 84 (aceptable):</b> Existencia, al menos, evaluación escrita o digital de los procedimientos <input type="checkbox"/>		
			<b>De 85 a 100 (óptimo):</b> Existencia del Manual y evaluación de los procedimientos. <input type="checkbox"/>		

<b>41</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Administración de medicamentos se aplican los 10 correctos: 1. Persona usuaria correcta 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	<b>Observación directa</b>  Registros de Enfermería que evidencien la administración de medicamentos en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente de salud físico o electrónico</li> <li>• Hoja de atención en urgencias</li> <li>• Registros diarios de aplicación de medicamentos</li> </ul>	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  <b>Porcentaje:</b> _____  Existencia de registros de Enfermería que evidencien la administración de medicamentos en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente de salud físico o electrónico.</li> <li>• Hoja de atención de urgencias.</li> <li>• Registros diarios de aplicación de medicamentos</li> </ul>	<b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/>  <b>De 71 a 84 (acceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/>  <b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/>		

<b>42</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

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.	<p><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		


43	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

**IV: Educación a la persona usuaria, su familia y comunidad, basada en conocimientos científicos, según necesidades de la persona usuaria**


**I, II y III Nivel**

**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.


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

<b>44</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

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>d) Se dispone de un local adecuado para impartir educación</p>	<p>Registros de Enfermería que evidencien la educación a la persona usuaria en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente de salud</li> <li>- Ficha familiar</li> <li>- Registro de actividades educativas</li> <li>- Otros registros</li> </ul>	<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><b>Porcentaje:</b> _____</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Sí</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No</b></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> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>	<b>Sí</b>	<b>No</b>													<p><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		
		<b>Sí</b>	<b>No</b>																

45	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-


e) Existe en el establecimiento material didáctico y ayudas audiovisuales disponibles para impartir educación					
---	--	--	--	--	--

46	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-


**V- Registros sobre la evolución de la persona usuaria  
I, II y III Nivel**

**Estándar N° 5:** El personal de Enfermería anota en EDUS las observaciones 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 oportunas, precisas, pertinentes, completas y reflejan la evolución del estado de salud de la persona usuaria.


Justificación	Condiciones Necesarias
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las anotaciones de Enfermería constituyen el registro del cuidado y la atención a la persona usuaria y tienen una implicación técnico-legal.</li> <li>• Las anotaciones de Enfermería proveen una base para evaluar la condición de salud de la persona usuaria, familia y/o comunidad, determinan las necesidades de la atención y facilitan un cuidado continuo.</li> <li>• La información registrada facilita a los miembros del equipo de salud la continuidad de la atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de Enfermería en EDUS con anotaciones en subjetivo, objetivo, apreciación, plan de seguimiento y evaluación.</li> <li>• Programa de Educación en Servicio para capacitación y actualización en la confección de notas de Enfermería</li> </ul>

<b>47</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
<p>Los registros de Enfermería son documentos legales donde se anotan los cuidados que se realizan a la persona usuaria.</p> <p>Nota de Enfermería es un documento digital legal, donde se registran los cuidados de Enfermería. Se realiza de acuerdo con el Manual de Procedimientos de Enfermería utilizando el método SOAPE.</p>	Nota de Enfermería en EDUS	<p>Número de notas de Enfermería en EDUS que cumplen con las normas institucionales (Método SOAPE) según el Manual de procedimientos de Enfermería /Total de notas de Enfermería evaluadas x 100</p> <p>Porcentaje: _____</p>	<p><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		
<p>Los procedimientos efectuados a la persona usuaria se registran en EDUS, evidenciando tanto el cumplimiento del procedimiento como la producción de Enfermería</p>	Procedimientos registrados en EDUS	<p>Número de procedimientos indicados/Total de procedimientos registrados en EDUS x 100</p> <p>Porcentaje: _____</p>	<p><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b></p>		

48	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-


			<p>71 a 84 % de cumplimiento</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b></p> <p>85 a 100% de cumplimiento</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>		
--	--	--	---	--	--

49	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-


**VI- Existencia de normas, manuales y protocolos de atención del servicio de Enfermería I, II y III Nivel**

**Estándar N° 6:** En cada establecimiento de salud existen normas, manuales y protocolos de atención de Enfermería para la atención directa de la persona usuaria, basadas en el proceso administrativo y en la prestación de los servicios.

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

<b>50</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio							
			Sí	No	Sí	No						
Normas, manuales y protocolos establecidos según programas, objetivos y metas de la atención de Enfermería	Existencia de normas, manuales y protocolos institucionales aplicadas a Enfermería  Cumplimiento de las normas, manuales y protocolos establecidos, que se evidencia en los informes de supervisión	Aplicación de un plan de supervisión que evidencie la utilización de normas, manuales y protocolos institucionales en el quehacer de Enfermería, de acuerdo al rubro supervisado	<table border="1"> <tr> <td><b>Sí 100%</b></td> <td><b>No 0%</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>		<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>						
<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>											

<b>51</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


**VII- Proceso de Atención de Enfermería  
I, II y III Nivel**

**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.

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

<b>52</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


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 elaborado en EDUS	Existencia digital del PAE  Existencia de un plan de supervisión donde se evidencie el cumplimiento y la aplicabilidad del PAE	SÍ <b>100%</b>	NO <b>0%</b>		
El Plan de Atención de Enfermería (PAE) es el mecanismo que permite coordinar la continuidad de la atención en salud de la persona usuaria y se elabora de acuerdo con los datos obtenidos de la entrevista a la persona usuaria, la historia clínica y las herramientas de consulta disponibles.	PAE elaborado de acuerdo con los datos obtenidos de la entrevista a la persona usuaria, la historia clínica y las herramientas de consulta disponibles	Número de PAE elaborados correctamente (individualizado, actualizado y pertinente)/Total de PAE evaluados x 100 Porcentaje: _____	<b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/>  <b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/>  <b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/>			

<b>53</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


**VIII- Plan de trabajo basado en Programas Nacionales y Planes de Salud Local  
I, II y III Nivel**

**Estándar N° 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.


<b>Justificación</b>	<b>Condiciones necesarias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es de suma importancia que exista a nivel de las direcciones y jefaturas 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.</li> <li>• Un plan de trabajo debe estar basado en objetivos, metas y estrategias de los programas de salud, de acuerdo al proceso administrativo</li> <li>• Todo programa de trabajo que esté por escrito, facilita la comunicación y permite establecer las líneas de responsabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que cada dirección de Enfermería cuente con el manual organizativo de los servicios de Enfermería, actualizado.</li> <li>• Que todas las direcciones de Enfermería normen y velen por la elaboración y la aplicación de este manual organizativo</li> <li>• Que el manual organizativo sea conocido por el personal y que se monitoree la aplicación de este</li> <li>• Que cada dirección de Enfermería cuente con un programa de trabajo por escrito y que se norme la elaboración de este, de acuerdo con el proceso administrativo</li> </ul>

<b>54</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio									
				Sí	No								
Objetivos, metas y estrategias de los programas nacionales de salud por escrito y disponibles.	Programas nacionales de salud	Existencia del programas de salud	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Sí 100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No 0%</b></td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>								
<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>												
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	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Sí 100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No 0%</b></td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Sí 100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No 0%</b></td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>			<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>				
<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>												
<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>												
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	<b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input style="width: 20px; height: 20px; margin-left: 100px;" type="checkbox"/>										

55	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-


			<p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento</p> <input data-bbox="1604 483 1661 532" type="checkbox"/>		
			<p><b>De 85 a 100 % (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento</p> <input data-bbox="1593 721 1650 769" type="checkbox"/>		

56	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-


**IX- Plan de Supervisión escrito, sistemático y continuo para medir la cantidad y calidad de la gestión de Enfermería I, II y III nivel**

**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.


Justificación	Condiciones Necesarias
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de cargo</li> <li>• Profesionales en Enfermería en número suficiente</li> <li>• Normas administrativas y técnicas</li> <li>• Estándares para la atención de Enfermería</li> <li>• Normas relacionadas con la supervisión</li> <li>• Plan de trabajo</li> <li>• Informes sobre los servicios y el personal</li> <li>• Transporte disponible</li> </ul>

<b>57</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio					
				Sí	No				
Plan de supervisión e instrumentos de supervisión elaborados.	Plan de supervisión de Instrumentos de supervisión	Existencia 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%					
			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> </table>	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	<b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/>						
			<b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/>						
			<b>De 85 a 100 % (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/>						

<b>58</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


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 style="text-align: center;"><b>Sí 100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No 0%</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>		<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>				
<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>									
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 style="text-align: center;"><b>Sí 100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No 0%</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>		<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>				
<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>									

59	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-


**X- Programa de Educación en Servicio  
I, II y III NIVEL**

**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.


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

<b>60</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Programa de Educación en servicio para el personal de Enfermería en ejecución	Programa de Educación en Servicio  Listados de participación en actividades de capacitación	Nº de actividades realizadas/Nº de actividades programadas x 100	<p><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 % (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		

<b>61</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

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	<b>Sí</b>	<b>No</b>		
			<b>100%</b>	<b>0%</b>		
Recursos materiales y de infraestructura para el desarrollo del programa	Recursos materiales y de infraestructura para el desarrollo del programa	Contar con recursos materiales y de infraestructura para el desarrollo del programa	<b>Sí</b>	<b>No</b>		
			<b>100%</b>	<b>0%</b>		


62	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

## XI- Participación de Enfermería en Programas Nacionales de Salud


### I, II Y III Nivel

**Estándar Nº 11:** Un 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.


Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Existencia de una profesional de enfermería líder a nivel nacional en cada nivel de atención</li> </ul>	<p>Estructura jerárquica y funcional de Enfermería que tenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermera(os) capacitadas en los 3 niveles de atención</li> <li>• Información de la organización de servicios de salud y Enfermería (tipo de personal, cantidad y distribución geográfica (por institución)</li> <li>• Facilidades de interconsulta con enfermera(os) y miembros de otras disciplinas.</li> <li>• Dispone de un mecanismo de comunicación con enfermera(os) de los diferentes niveles de atención y con otras disciplinas</li> <li>• Enfermera(os) con amplio manejo de las herramientas de evaluación</li> <li>• Aceptación y decisión de las autoridades de incluir enfermera(os) como miembros de los grupos responsables en la prestación de los servicios</li> <li>• Material y/o presupuesto para la elaboración, mantenimiento y divulgación de descripciones de cargo</li> </ul>

<b>63</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


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	Sí 100%	No 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.	<b>Perfil de Puestos</b> Ley 7085-Estatuto de Servicios de Enfermería	Cumplimiento de la competencia técnica en el proceso de selección	Sí 100%	No 0%		

<b>64</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio	
			Sí	No	Sí	No
Programas de Salud que necesitan del componente Enfermería tienen definidos en forma explícita lo siguiente: a) Funciones o responsabilidades del personal de Enfermería en cada programa  b) Estructura funcional requerida por Enfermería  c) Recursos humanos de Enfermería necesarios para el manejo de los programas  d) Diagnóstico educativo actualizado	Programas de Salud  Perfil de puesto según programa  Ley 7085-Estatuto de Servicios de Enfermería  Manual de Dotación de Personal  Diagnóstico situacional de educación actualizado	Están definidas las funciones y responsabilidades del personal de Enfermería en cada programa.  Está definida la estructura funcional de Enfermería  Recurso humano existente/Recurso humano necesario x 100  Existencia de un diagnóstico de educación actualizado	SÍ <b>100%</b>	NO <b>0%</b>		

<b>65</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio					
			Sí	No	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="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">SÍ 100%</td> <td style="text-align: center;">NO 0%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><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"/>									
<p>Mecanismo de comunicación para consultar con las enfermeras/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><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>							

66	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

			<p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 % (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento</p> <p><input type="checkbox"/></p>						
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"/>								


67	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

## XII- Perfiles de Enfermería y Funciones Específicas.


### I, II Y III NIVEL

**Estándar N.º 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.


Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Es indispensable la representación gráfica y esquemática de la estructura jerárquica, para poder definir el nivel de actividad y responsabilidad</li> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el servicio debe existir una estructura jerárquica que especifique las líneas de autoridad</li> <li>• Personal de Enfermería calificado, con autoridad y responsabilidad ,mantener al día y divulgar las descripciones de cargo</li> <li>• Programas, objetivos y metas que definan claramente el nivel de atención de salud y el tipo de personal requerido</li> <li>• Material y/o presupuesto para la elaboración, mantenimiento y divulgación de descripciones de cargo.</li> <li>• Las direcciones y/o jefaturas de Enfermería tienen un organigrama actualizado mínimo cada 5 años y en un lugar visible</li> <li>• La dirección de Enfermería lleva un control estricto de la vigencia de las licencias</li> </ul>

<b>68</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio									
			Sí	No	Sí	No								
Ddescripciones por escrito de cargo disponibles en cada servicio y del conocimiento del personal de Enfermería  Cada descripción de cargo específica y puntualiza: a) Requisitos esenciales b) Niveles de autoridad c) Responsabilidades y funciones	Ley 7085-Estatutos de Servicios de Enfermería y su Reglamento y del conocimiento del personal de Enfermería  Manual Descriptivo de Puestos de la Institución  Listas de asistencia a actividades de divulgación de la Ley	Existencia del documento físico o digital de la Ley 7085-Estatutos de Servicios de Enfermería y su Reglamento y del conocimiento del personal de Enfermería  Se tiene disponible el Manual Descriptivo de Puestos	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Sí</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>0%</b></td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>							
			<b>Sí</b>	<b>No</b>										
<b>100%</b>	<b>0%</b>													

<b>69</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

Personal de Enfermería nombrado para el cargo cumple los requisitos y funciones estipulados en su descripción	Requisitos necesarios según corresponda de acuerdo con puesto	Cumplimiento de requisitos y funciones según el cargo.	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Sí 100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No 0%</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>						
<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>										
Estructura jerárquica en el servicio define las líneas de autoridad específicas	Organigrama estructural actualizado con líneas de autoridad especificadas	Existencia del organigrama estructural de Enfermería actualizado, con líneas de autoridad especificadas y ubicado en un lugar visible y accesible. Debe estar validado por la Dirección Médica del establecimiento de salud	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Sí 100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No 0%</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>						
<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>										
Disponibles los Programas de Salud vigentes por medios físicos o digitales	Programas de Salud vigentes en documentos físicos o digitales	Disponibilidad de los Programas de Salud vigentes físicos o digitales	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Sí 100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No 0%</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>						
<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>										
Control por escrito de la licencia del personal al Colegio de Enfermeras de Costa Rica que contenga: a) Nombre del funcionario	Bitácora de control	Total, de personal con licencia vigente/Total de personal de Enfermería del servicio x 100	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Sí 100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No 0%</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>						
<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>										

<b>70</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

b) Número de licencia c) Fecha de vencimiento  Mecanismo que regule la supervisión del personal en relación a la vigencia de su licencia  Personal de Enfermería porta el gafete de identificación institucional y la licencia de Enfermería vigentes dentro de su jornada laboral	Observación directa de la portación de esos documentos  Supervisiones directas e indirectas al personal	Total, de personal que porta la licencia vigente durante su jornada laboral/Total de personal de Enfermería del servicio x 100  Total, de personal que porta el gafete de identificación vigente durante su jornada laboral/Total de personal de Enfermería del servicio x 100	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>		
			<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>		


71	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

### XIII- Políticas y procedimientos para la dotación de personal


#### I, II y III Nivel

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


Justificación	Condiciones Necesarias
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se provee de personal calificado a los servicios de Enfermería, para asegurar una atención efectiva, eficiente y oportuna.</li> <li>• Se facilita la selección del personal de Enfermería y se asegura el ingreso de personal idóneo.</li> <li>• El cumplimiento de una norma de dotación favorece la atención a la persona usuaria y el trabajo del equipo de salud.</li> <li>• Un buen cálculo de la necesidad del personal favorece la creación de plazas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de cargos y funciones para el personal de Enfermería</li> <li>• Normas administrativas de personal</li> <li>• Sistema de evaluación de los servicios</li> <li>• Sistema de evaluación del desempeño</li> <li>• La Dirección de Enfermería estima la necesidad de personal con base al Manual de Dotación de Personal vigente</li> <li>• La Dirección de Enfermería acata las normas y vigila su cumplimiento</li> </ul>

<b>72</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido		Aplicabilidad del criterio	
			Sí	No	Sí	No
Manual institucional escrito que guíe: a) La selección de recurso humano b) La dotación de personal	Manual de Dotación de Recursos Humanos de Enfermería actualizado	Existencia del Manual de Dotación de Recursos Humanos de Enfermería	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>		
Prácticas que favorecen la sucesión del personal capacitado	Plan de sucesión del personal de acuerdo al registro de elegibles que posibilite la oportunidad para todos	Existencia de un Plan de sucesión por establecimiento	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>		
Procedimientos administrativos para: a) Llenar plazas vacantes b) Nuevos cargos c) Ascensos de personal	Gestión administrativa	Existencia de documentos que avalen la gestión administrativa	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>		

<b>73</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


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					
			<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>			

74	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-


**XIV- Revisión, cumplimiento y registro de la calidad en las indicaciones médicas y de Enfermería  
I, II y III Nivel**

**Estándar N° 14** La correcta revisión, cumplimiento y registro de las indicaciones médicas y de Enfermería permiten un cumplimiento óptimo con calidad y seguridad de atención a la persona usuaria.

Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las indicaciones en EDUS 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las indicaciones médicas y de Enfermería siempre deben estar en EDUS</li> <li>El EDUS tiene la opción para revisar y registrar las indicaciones médicas y de Enfermería</li> </ul>

<b>75</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


Criterio de Evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Indicaciones médicas y de Enfermería revisadas, cumplidas y registradas en EDUS	Existencia de registros médicos y de Enfermería con calidad en EDUS	<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><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		

<b>76</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


### XV. Infecciones asociadas a la atención de la salud (IAAS)

**Estándar Nº 15:** En el cuidado de la persona usuaria se aplican medidas de control y prevención de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS)


Justificación	Condiciones necesarias
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las buenas prácticas de asepsia en la atención de las personas usuarias contribuyen a disminuir la concentración microbiana y la incidencia de las IAAS</li> <li>• 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.</li> <li>• La existencia de una Comisión Local de Vigilancia Epidemiológica (COLOVE, en la cual se integra un Equipo para la Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud) con participación de Enfermería que permite prevenir, vigilar y controlar las infecciones.</li> <li>• Enfermería con otros miembros del equipo de salud, la responsabilidad de disminuir el riesgo de contraer IAAS.</li> <li>• Enfermería comparte con otros miembros del equipo de salud, la responsabilidad de disminuir el riesgo de contraer IAAS</li> <li>• La existencia de un programa de referencia y contrareferencia que informe sobre personas usuarias con infecciones que son atendidos en las Áreas de Salud contribuye a su detección, manejo y control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos, capacitado, acreditados de la capacitación la realizará la Subárea de Vigilancia Epidemiológica , con conocimientos actualizados y concientizados para aplicar el marco normativo de vigilancia, control y prevención de las IAAS</li> <li>• Contar con equipo y material necesario que cumpla con la normativa de IAAS, de acuerdo con la actividad, disponible las 24 horas del día</li> <li>• Los procedimientos de Enfermería incluyen medidas de prevención en la transmisión de las IAAS</li> <li>• Que exista una Central de Esterilización y Suministros de Material y Equipo organizada, según nivel de atención</li> <li>• Que exista una red de referencia y contrareferencia que garantice la gestión del cuidado de las personas con IAAS.</li> <li>• Que el personal de salud conozca e implemente precauciones estándares de la atención en salud para el control y prevención de IAAS.</li> </ul>

77	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-


<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se encuentre implementada la Estrategia Multimodal de Higiene de Manos en todos los servicios de los establecimientos de salud</li> </ul>	
--	--

<b>78</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


Criterios de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Se usan medidas de prevención y control de IAAS tales como: Higiene de manos. Uso de materiales estériles. Uso de EPP. Otras actividades según lo establecido en el Manual de Procedimientos de Enfermería, 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 realizados correctamente /Total de procedimientos observados por Enfermería x 100	<b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/> <b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/> <b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/>		
Personal de Enfermería cuenta con material	Observación directa de procedimientos ejecutados,	Total, de procedimientos observados en que se	<b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de		

<b>79</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


necesario que cumpla con la normativa Institucional de acuerdo con la actividad, disponible las 24 horas del día	realizados con el material necesario que cumpla con la normativa institucional.	cuenta con material según la normativa /Total de procedimientos observados por Enfermería x 100	<p>cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		
Personal conoce sobre prevención y control de IAAS en los Establecimientos de Salud	Existencia de un instrumento de evaluación del conocimiento de la normativa	Total, de personal que conoce la normativa de de IAAS /Total personal observado en la unidad x 100	<p><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		

80	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

			<p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>	
--	--	--	--	--


<b>81</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

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	<p><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p>		
Personal de enfermería cuenta con esquema completo	Existencia de registros diarios de inmunizaciones	Total, de personal de enfermería con esquema completo/Total de personal de enfermería del establecimiento x 100	<p><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b></p>		

<b>82</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

			<p>71 a 84 % de cumplimiento</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>						
COLOVE cuenta permanentemente con un Profesional de Enfermería	Existencia de acta de reuniones y oficio de designación que incorpore un profesional de enfermería en la COLOVE	Participación permanente de un Profesional de Enfermería en la COLOVE	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Sí</b> <b>100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No</b> <b>0%</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<b>Sí</b> <b>100%</b>	<b>No</b> <b>0%</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Sí</b> <b>100%</b>	<b>No</b> <b>0%</b>								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								

**XVI: Seguridad de la persona usuaria**


<b>83</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

I, II y III Nivel

**Estándar Nº 16:** Enfermería colabora en la detección y reporte de riesgos en la planta física y equipos, para la protección y seguridad de la persona usuaria interno y externo


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

Criterio de Evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje	Aplicabilidad
------------------------	-----------	-----------	------------	---------------

<b>84</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


			obtenido	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 (SOCO) 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><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento</p> <input type="checkbox"/> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento</p> <input type="checkbox"/> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento</p> <input type="checkbox"/>		

**Estándar Nº 16.1:** Existen normas y políticas de atención a la persona usuaria, que incluyen precauciones de seguridad


<b>85</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

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

<b>Criterio de Evaluación</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Indicador</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Aplicabilidad</b>
-------------------------------	------------------	------------------	-------------------	----------------------


<b>86</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

			obtenido	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><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>Menor o igual a</b></p>		

<b>87</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

	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	<b>70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/> <b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/> <b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento <input type="checkbox"/>									
Persona usuaria, de acuerdo a escala de Aldrette ubicada lo más cercano a la estación de Enfermería	Se ubica a la persona usuaria de acuerdo a escala de Aldrette, lo más cercano a la estación de Enfermería	Ubicación de la persona usuaria en la unidad según escala de Aldrette de dependencia	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Sí</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>0%</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>					
<b>Sí</b>	<b>No</b>											
<b>100%</b>	<b>0%</b>											
Medidas de seguridad	La unidad la persona	Unidad de la persona usuaria cumple con Normativa de Seguridad	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Sí</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>100%</b></td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>100%</b>						
<b>Sí</b>	<b>No</b>											
<b>100%</b>												




89	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-


### I, II y III Nivel

**Estándar Nº 17:** Enfermería cumple el Plan de Emergencias Institucional de acuerdo con sus competencias

Justificación	Condición necesaria
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Enfermería conoce y aplica el plan de emergencias institucional de acuerdo con sus competencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que exista un plan de acción preestablecido para situaciones de emergencia o desastre</li> <li>• Que Enfermería participe en la elaboración y desarrollo del plan mencionado</li> <li>• Que el personal de Enfermería conozca el plan y lo aplique</li> </ul>

<b>90</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

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" style="margin: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Sí</b> <b>100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No</b> <b>0%</b></td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	<b>Sí</b> <b>100%</b>	<b>No</b> <b>0%</b>				
<b>Sí</b> <b>100%</b>	<b>No</b> <b>0%</b>								
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" style="margin: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Si</b> <b>100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No</b> <b>0 %</b></td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	<b>Si</b> <b>100%</b>	<b>No</b> <b>0 %</b>				
<b>Si</b> <b>100%</b>	<b>No</b> <b>0 %</b>								


<b>91</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

### **XVIII. Reportes de incidentes y/o accidentes.**


#### **I, II y III Nivel**

**Estándar N° 18:** Existe un sistema de reporte de incidentes y/o accidentes ocurridos a la población que se atiende

<b>Justificación</b>	<b>Condición Necesaria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los incidentes y/o accidentes ocurridos en el establecimiento de salud, se informen por escrito, de acuerdo con normas establecidas</li> <li>• Que estén disponibles los formularios para la recolección sistemática de la información</li> <li>• Que existan mecanismos establecidos para analizar los registros de incidentes y/o accidentes por parte de Enfermería y se tomen las medidas pertinentes</li> <li>• En el Programa de Educación en Servicio se incluyen temas relacionados con prevención de incidentes y/o accidentes y sus complicaciones</li> </ul>

<b>92</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

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


93	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

### XIX: Continuidad de la prestación de los servicios.


#### I, II y III Nivel

**Estándar Nº 19:** La dirección y jefatura de Enfermería dispone de personal para dar continuidad a la prestación de los servicios.


Justificación	Condición Necesaria
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que exista el Manual de dotación de recurso humano de Enfermería actualizado u otro documento avalado por la Institución</li> <li>• Que exista un plan de distribución de recursos humanos, para los diferentes turnos y unidades</li> <li>• Que existan horarios de trabajo</li> <li>• Que, en el caso de existir rotación para el personal de Enfermería, se haga de acuerdo con un plan organizado</li> </ul>

<b>94</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

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	Existencia del PAO actualizado	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>		
	Rol de rotación anual según puestos	Existencia de rotación anual	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>		
	Rol de vacaciones según puesto y servicio	Existencia de rol anual de vacaciones	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>		


<b>95</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

	Rol mensual de distribución de trabajo según puestos	Existencia de rol de distribución de trabajo	Sí 100%	No 0%		
	Perfiles de puestos	La delegación de funciones al personal es acorde con el perfil del puesto.	Sí 100%	No 0%		


96	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

**Estándar N° 19.1:** 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"> <li>• 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el presupuesto del centro de salud cuente con partidas específicas para la adquisición del equipo y material necesario para los cuidados de Enfermería</li> <li>• Que los inventarios del equipo estén actualizados a nivel de la unidad y dirección de Enfermería</li> <li>• Que exista una adecuada estimación de necesidades de acuerdo a proyecciones reales</li> <li>• Que la compra de material y equipo incluya la capacitación para su uso por parte del proveedor, en caso necesario</li> </ul>


<b>97</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

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	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>		
	Existencia de documento de presupuesto, en cada una de las partidas a utilizar	Presentación del presupuesto anual del servicio de Enfermería	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>		
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	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>		


<b>98</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

**Estándar N° 19.2:** El sistema de comunicación existente facilita la continuidad del cuidado de la persona usuaria dentro de la unidad y con otros servicios intrahospitalarios

<b>Justificación</b>	<b>Condición Necesaria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 o departamentos que participan en la atención de la persona usuaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que existan normas que rijan el sistema de comunicación</li> <li>• Que existan formularios adecuados para el registro de los informes</li> <li>• Que el personal de Enfermería utilice un sistema de comunicación eficiente</li> </ul>

<b>99</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

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	<b>Sí</b> <b>100%</b>	<b>No</b> <b>0%</b>		
Realiza preclínica y post-clínica en cada turno.	Informe de bitácoras de preclínica, y post-clínica	Existencia de bitácoras de preclínica y post-clínica	<b>Sí</b> <b>100%</b>	<b>No</b> <b>0%</b>		
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	<b>Sí</b> <b>100%</b>	<b>No</b> <b>0%</b>		


<b>100</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

## XX. Humanización del cuidado


### I, II y III Nivel

**Estándar N° 20:** La dignidad y los derechos de la persona usuaria son respetados por el personal de Enfermería durante la atención brindada

Justificación	Condición Necesaria
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda 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</li> <li>• El consentimiento informado para la atención de Enfermería le permite a la persona usuaria y/o familia participar de su proceso de atención, conocer y autorizar los procedimientos a los que será sometido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal debe respetar la dignidad, ser humano ante las necesidades de los otros y conocer los derechos de las personas usuarias</li> <li>• El personal debe conocer y aplicar la Política del buen trato y los derechos y deberes de la persona usuaria</li> <li>• El personal debe conocer y aplicar a la persona usuaria el consentimiento informado para la atención de Enfermería</li> </ul>


<b>101</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio					
				Sí	No				
Persona usuaria recibe del personal un trato digno, respetuoso, humanitario y personalizado	Encuestas de satisfacción a la persona usuaria	Respuestas satisfactorias de las personas usuarias/total de respuestas x 100	<p><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 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" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>Sí</b> <b>100%</b></td> <td><b>No</b> <b>0%</b></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<b>Sí</b> <b>100%</b>	<b>No</b> <b>0%</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Sí</b> <b>100%</b>	<b>No</b> <b>0%</b>								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								


102	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

**Estándar Nº 20.1:** La persona usuaria se mantiene en un ambiente que le brinda comodidad, confort y privacidad


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

<b>103</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

Criterio de Evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
<p>Personal de Enfermería brinda a la persona usuaria un ambiente cómodo, confortable y con privacidad.</p> <p>Se le favorece el acompañamiento en los diversos procesos de salud-enfermedad y de acuerdo a los derechos establecidos para los diferentes grupos de edad</p>	Encuestas de satisfacción a la persona usuaria	Respuestas satisfactorias de las personas usuarias/total de respuestas x 100	<p><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>		

<b>104</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

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"> <tr> <td data-bbox="1255 435 1360 516"><b>Sí 100%</b></td> <td data-bbox="1360 435 1465 516"><b>No 0%</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1255 516 1360 605"></td> <td data-bbox="1360 516 1465 605"></td> </tr> </table>	<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>				
<b>Sí 100%</b>	<b>No 0%</b>								


<b>105</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

## XXI. Gestión del Cuidado de Enfermería en los tres Niveles de Atención.


### I, II y III Nivel

**Estándar N° 21:** Continuidad de la gestión del cuidado de Enfermería en los tres niveles de atención


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

<b>106</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-


Criterio de evaluación	Evidencia	Indicador	Porcentaje obtenido	Aplicabilidad del criterio	
				Sí	No
Participación 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	<b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/>		
		N° de referencias enviadas/ No de Contra referencias recibidas x 100	<b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/>  <b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento  <b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/>		

107	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

		N° de programas atendidos por Enfermería / N° de programas definidos dentro de la red.	<p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento</p> <p><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b></p>		
--	--	--	---	--	--

<b>108</b>	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA</b>	
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-

			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" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Sí</b> <b>100%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>No</b> <b>0%</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<b>Sí</b> <b>100%</b>	<b>No</b> <b>0%</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Sí</b> <b>100%</b>	<b>No</b> <b>0%</b>								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Disminución del número de reingresos hospitalarios	<p>Estadística hospitalaria de reingresos</p> <p>Estadística comunitaria de egresos y reingresos hospitalarios de acuerdo a referencias</p>	Total, de personas usuarias reingresadas antes de las seis semanas de egreso/Total de pacientes egresados en determinado período x 100	<p><b>Menor o igual a 70 (crítico):</b> 70 % o menos de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 71 a 84 (aceptable):</b> 71 a 84 % de cumplimiento <input type="checkbox"/></p> <p><b>De 85 a 100 (óptimo):</b> 85 a 100% de cumplimiento</p>						

109	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

### Contacto para consultas

Coordinación Nacional de Enfermería. Dra. Shirley Ramirez Moya. Asistente Nacional de Enfermería. Edificio Laureano Echandi. Tel. 25390915. **Correo Electrónico:** [secenfer@ccss.sa.cr](mailto:secenfer@ccss.sa.cr)

### 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](http://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

110	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

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/Introducci%C3%B3n%20a%20los%20est%C3%A1ndares.pdf](http://www.sanatoriodelosarcos.com.ar/pdf/urgencias_emergentologia/Introducci%C3%B3n%20a%20los%20est%C3%A1ndares.pdf). Recuperado el 18 de junio 2014

Universidad Autónoma de Yucatán (sf) URL: <http://www.uady.mx/~enfermer/sitioflash/Proceso/introducci%C3%B3n.html> Recuperado el 12 de marzo 2014

Baeza R. El concepto de la gestión de calidad total (TQM). En Baeza R, Educación Superior del Siglo XXI: Modelos para una Gestión de Calidad. Editorial Universidad del Mar 1999; 41-82.

Ancheta E. Historia de la Enfermería en Cuba. Editorial Ciencias Médicas. Capítulo 5. Ciudad Habana, Cuba: 2003. 64-65.


Ortega C, Suarez MG. Manual de evaluación de la calidad en Enfermería. México (DF): Panamericana; 2006.

Diccionario de La Lengua Española de 1984, Tomo I, pp: 2426,

Organización Panamericana de la Salud. Gestión de calidad: documentos técnicos-políticas/regulación. Asunción: OPS; 2006.

Sckmelkes S. Hacia una mejor calidad. Washington: Organización de Estados Americanos. OEA; 1994.

Mezquita M, Pavlicich V, Benítez S. Percepción de la calidad de atención y accesibilidad de los consultorios pediátricos públicos en Asunción y Gran Asunción. *Pediatr.* (Asunción). 2008; 35(1):11-17.

111	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	
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-

Harrington CH. Conferencia Indicadores de Cuidado en el Hogar. Universidad Nacional de Colombia Facultad de Enfermería. Bogotá.1998.

SEMICYUC. Indicadores de calidad en el enfermo crítico.1st ed. 2005; p. 1-165.

Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. 1966. Milbank Q. 2005; 83:691-729.

Casanovas L. El papel de la Enfermera desde punto de vista de la persona usuaria . Enfermería Clínica. 1996; 5(2):63.

Organización de los servicios hospitalarios de Enfermería en Cuba. Una nueva alternativa. INFODIR. 2008. No.7

Tomado de:<https://www.mssi.gob.es/estadEstudios/estadisticas/docs/10Capitulo7.pdf>.  
Capítulo 7: APLICACIÓN DE LA CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE LA PRÁCTICA DE ENFERMERÍA (CIPE®)

Tomado de : ([www.taxonomiaenfermera.com/pag/glosario.html](http://www.taxonomiaenfermera.com/pag/glosario.html))

Caja Costarricense de Seguro Social. (2013). Manual de Instrucciones para la Aplicación de la Prueba de valoración del desarrollo del Niño y la Niña de 0 a 6 años: DNVER II. San José, Costa Rica.

Lineamiento técnico It.gm.ddss.aaip.180915. Aplicación de la prueba denver ii para tamizaje del desarrollo del niño y la niña menor de seis años: pretest y prueba completa. CCSS. 2012.

Sistema de Información de Identificación, Agendas y Citas Manual de Persona usuaria SIAC-Agendas Versión 3.1.CCSS.2013.

Sistema Integrado de Expediente de Salud SIES: Manual de Persona usuaria Versión 2.0.4. CCSS. Junio 2018.