

Los Manuales Administrativos de Enfermería: herramienta útil en la práctica diaria en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez

E.E.C. Diana Teniza Noguez*

* Subjefa de Educación e Investigación de Enfermería.
Adscrita al Departamento de Administración General. Dirección de Enfermería.

RESUMEN

Los manuales son herramientas administrativas que concentran en forma ordenada y sistemática una serie de elementos administrativos para transmitir la información de una organización con el fin de orientar, estandarizar y guiar la práctica diaria. El objetivo del presente trabajo es dar a conocer la evolución e importancia de la elaboración y actualización de los Manuales Administrativos de Enfermería en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez.

Palabras clave: Cultura organizacional, manuales administrativos y enfermería.

ABSTRACT

The manuals are administrative tools that focus on an orderly and systematic way, a number of administrative elements to transmit information from one organization to guide, standardize and guide the daily practice. The aim of this paper is to present the evolution and importance of developing and updating the Administrative Manual of Nursing at the National Institute of Cardiology.

Key words: Organizational culture, administrative manuals and nursing.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Dentro del marco histórico del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez (INCICH), la cultura organizacional de enfermería inicia en 1943, con la Jefe de Enfermeras, Sor María Guadalupe Alacoque

Recibido para publicación: agosto 2010.
Aceptado para publicación: julio 2011.

Dirección para correspondencia:
E.E.C. Diana Teniza Noguez
Instituto Nacional de Cardiología, Ignacio Chávez
Juan Badiano Núm. 1, Colonia Sección XVI, Delegación Tlalpan,
14080 México, D.F. Teléfono: 55732911 Ext: 1150
E-mail: teniza_kim@yahoo.com.mx

Este artículo puede ser consultado en versión completa en:
<http://www.medigraphic.com/enfermeriacardiologica>

Cerisola, Hermana de la Caridad del Verbo Encarnado, quien con su liderazgo y sólidas bases impulsa el proceso administrativo en los servicios del Instituto para el trabajo diario de enfermería.¹ El establecimiento de los procesos administrativos ha permitido la planeación, integración de recursos, dirección, control y coordinación del Área de Enfermería para el logro de objetivos institucionales. Estos procesos se implementaron como un modelo dinámico y novedoso “con peculiar sentido humano” para el cuidado de la persona con afección cardiovascular; dando apertura a la elaboración de los primeros manuales de enfermería en el Instituto,² considerándose como el primer medio de comunicación formal dentro del Instituto y en particular como un recurso estratégico indispensable para el desarrollo de las

actividades de enfermería, dando un sentido real y tangible a la cultura administrativa.

A mediados del año de 1990 la Lic. Sor María Suárez Vázquez[†] Jefe del Departamento de Enfermería y la Lic. María del Carmen Jiménez y Villegas Coordinadora de Administración, continuaron con esta práctica administrativa constituyendo una parte elemental en la organización de los servicios de enfermería para la observancia de normas y políticas que facilitaron la capacitación del personal de nuevo ingreso, así mismo, reducir errores logrando una organización eficiente, con valores, trabajo en equipo, vinculación del sentido de pertenencia al grupo, contribuyendo a una mayor productividad y calidad del desempeño laboral, dirigida siempre al logro de los objetivos institucionales.

Este aspecto de la organización determinó factores que permitieron un buen funcionamiento del área de enfermería con base en cuatro elementos básicos que a continuación se describen:

1. *Especialización*: asigna a individuos y/o equipos calificados en un área específica para llevar a cabo tareas particulares.
2. *Estandarización*: refiere a la uniformidad y consistencia de los procedimientos que el personal debe seguir en el desempeño de sus labores.
3. *Coordinación*: comprende los procedimientos formales e informales para la integración de las actividades desempeñadas por el personal de enfermería.
4. *Autoridad*: implica liderazgo y dirección para la toma de decisiones y la comunicación a los diferentes niveles jerárquicos.³

El definir con exactitud las políticas, normas, funciones orgánicas, procedimientos específicos con lineamientos integrales actualizados y simplificados, permite generar manuales con valor oficial y terminología administrativa para el personal de enfermería.

MANUALES

Los manuales son una herramienta administrativa que vincula los aspectos organizacionales, procesos administrativos y técnicos de una unidad específica, por ello el manual "contiene de forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y procedimientos, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo".⁴

Los manuales guían, analizan y difunden información, en ellos también se reitera la importancia

de establecer una comunicación efectiva; mediante una expresión escrita.⁵

Clasificación de los manuales

Por su contenido: Hacen referencia a los aspectos organizacionales de manera detallada y formal de cualquier entidad.

Manuales de:

- Organización
- Normas
- Procedimientos

Por función específica: Mencionan las funciones operacionales de una unidad específica.

Manuales de:

- Hospitalización
- Consulta externa
- Quirófano
- Admisión

Por su ámbito de función: Estructuran las necesidades que surgen en la misma unidad administrativa.

Manual:

- General
- Particular⁶

Los manuales en el INCICH

En el Departamento de Administración General de la Dirección de Enfermería del INCICH se dispone de un área específica que elabora y actualiza manuales con una metodología específica de trabajo.

Con base en la clasificación antes descrita, en el INCICH los manuales se estructuran por su *contenido múltiple*; cumpliendo con la normatividad de la guía técnica emitida por la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto; con el propósito de dar cumplimiento al Reglamento Interior de la Secretaría de Salud y a los ordenamientos de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.⁷

Los manuales para enfermería que se elaboran en el INCICH son manuales de organización, de procedimientos administrativos y de procedimientos técnicos.

Manual de organización

Describe la estructura de los departamentos de la organización, así como las tareas específicas y la auto-

ridad asignada a cada miembro del organismo, su importancia radica en presentar una visión en conjunto de la organización, precisando las funciones y con ello evitar duplicidad. Los elementos que se desarrollan en este manual son: 1) Introducción, 2) Antecedentes históricos 3) Marco Jurídico, 4) Misión, 5) Visión de la unidad, 6) Organigrama, 7) Directorio del servicio, 8) Análisis de puestos y 9) Glosario de términos.

Manual de procedimientos administrativos

Este manual refiere en forma detallada los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos, es decir, marca las políticas y normas que ayudan a asegurar la eficiencia en el desempeño de funciones, su objetivo es asegurar que sus usuarios se comporten de manera específica. Los elementos que se desarrollan son: 1) Introducción, 2) Definición del servicio, 3) Descripción de la unidad, 4) Objetivos del servicio, 5) Políticas, 6) Normas y 7) Procedimientos administrativos.

Manual de procedimientos técnicos

Estos manuales describen la secuencia lógica y cronológica de las distintas actividades, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse, su finalidad es estandarizar y documentar las acciones que se realizan, orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de la misma, reducir errores operativos al máximo y el período de capacitación de los nuevos empleados, facilitar la introducción de los empleados en el área laboral, entre otros. Los elementos que se desarrollan son: 1) Introducción, 2) Objetivos y 3) Procedimientos técnicos del servicio.

Con el establecimiento de los manuales se obtiene una estructura más definida, se pierde el carácter empírico y se obtiene una serie de procedimientos definidos, orientados a la estandarización de las actividades.

CONCLUSIÓN

Al disponer de manuales como herramientas administrativas se persigue un doble propósito; consolidar la cultura administrativa y tener una evidencia tangible de los procesos administrativos y clínicos dirigidos a mejorar la administración y seguridad de los cuidados y preservar las mejores prácticas; es decir, procesos coordinados y eficientes que reduzcan el riesgo para los pacientes.

Considerando esta estrategia de mejora en el proceso administrativo, podemos mencionar que los manuales no sólo dan cumplimiento a los objetivos institucionales, sino que es uno de los sustentos evidentes de los estándares que se establecen en el proceso de Certificación Hospitalaria; tales como las funciones administrativas y clínicas indispensables para la organización, mismos que se centran en la integridad del paciente y la familia.

Esta razón es suficiente para seguir haciendo frente a los retos presentes y futuros que dicha transformación trae consigo y otorgar un soporte necesario mediante la comunicación escrita, el trabajo, la eficiencia y los valores, que son reflejo de la imagen institucional al cumplir con estándares centrados en la seguridad de los pacientes, familiares y del profesional de enfermería.

En el INCICH se tiene la evidencia de los procesos institucionales correspondientes a la Dirección de Enfermería en 25 manuales distribuidos en cada servicio de hospitalización y consulta externa para difundirse, consultarse y aplicarse, esto para dar cumplimiento a uno de los objetivos de la certificación hospitalaria: coadyuvar en la mejora continua de la calidad de los servicios de atención médica y de la seguridad que se proporciona a los pacientes, a fin de mantener ventajas competitivas para alcanzar, sostener y mejorar su posición en el entorno.

REFERENCIAS

1. Pérez LDL. Proceso histórico de enfermería en el Instituto Nacional de Cardiología. *Arch Cardiol Mex* 2007; 77(S4): 207-213.
2. Suárez VMG, Téllez ME, Hernández TME, Jasso SME, Hernández GA et al. *Sor María Guadalupe Cerisola Salcido: Pionera de la enfermería moderna en México. Hermana de la Caridad del Verbo Encarnado 1897-1997*. Secretaría de Salud, Subsecretaría de Innovación y Calidad. México; 2006: 61.
3. Sosa SM. *Sistema Organizacional*. [En línea] *wikilearning.com* [Consultado: 17-11-2007].
4. Quiroga LG. *Organización y métodos en la administración*. 2ª ed. México: Trillas; 1988: 304p.
5. Prada E. *La labor de la administración*. Madrid. [En línea]. [Consultado: 28-junio -2009]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales6/ger/documentos-administrativos-como-herramientas-de-informacion.html>
6. Barquín CM. *Dirección de Hospitales*. 7ª Ed. México: Mc Graw-Hill Interamericana; 2003: 451.
7. Reglamento Interior de la Secretaría de Salud. Última reforma 29-noviembre-2006. Disponible en: http://www.salud.gob.mx/transparencia/marco_normativo/RegInt.pdf Consultado 10-Julio-09