

# **Guía de Descripción de los puestos de trabajo de la División de Enfermería del Hospital General Universitario de Alicante.**



## **Grupo de trabajo:**

D. Ginés Ángel Rodríguez Aguilar  
Dña. M<sup>a</sup> Josefa MARTINEZ Gil de Arana  
Dña. Mercedes Albalalejo Tello.  
Dña. M<sup>a</sup> José Muñoz Reig  
Dña. Nieves Izquierdo García  
Dña. Belén Payá Pérez.  
D. José Miguel Cases Iborra.  
Dña Manuela Domingo Pozo

**Abril 2004**

## Índice:

Presentación de la Guía: .....	3
Justificación de la descripción de los puestos de trabajo. ....	4
Misión de la División de Enfermería. ....	6
Objetivos Generales de la División. ....	7
Ficha descripción puesto Enfermera. ....	8
Ficha descripción puesto Auxiliar de Enfermería. ....	12
Glosario de términos. ....	17
Bibliografía .....	21

## Presentación de la Guía:

Lo que se pretende con esta guía es actualizar la descripción de los puestos de trabajo de la División de Enfermería del Hospital General Universitario de Alicante. Así, un análisis del puesto de trabajo, resulta siempre imprescindible para cualquier organización, máxime si es de grandes dimensiones como la nuestra y cuando existen diferentes profesionales que tienen obligaciones diferentes pero que deben compartir espacios competenciales constantemente entre ellos.

La descripción del puesto es un proceso que consiste en establecer las tareas o competencias que lo conforman y lo diferencian de los demás puestos de la empresa, es la enumeración detallada de las competencias o actividades, la periodicidad de la ejecución, los métodos aplicados para la ejecución de las diferentes actividades y los objetivos del puesto. Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del puesto y de los deberes y las responsabilidades que comprende. Es necesario describir un puesto para conocer cuál es su contenido.

Aunque la descripción y el análisis del puesto están estrechamente relacionados en sus finalidades y en el proceso de obtención de datos, se diferencian entre sí:

- La descripción se orienta al contenido del puesto :¿qué hace el ocupante?, ¿cuándo lo hace?, ¿cómo lo hace? y ¿porqué lo hace?.
- El análisis pretende estudiar y determinar los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas, las obligaciones deontológicas y las condiciones que el puesto exige conforme la legislación vigente. Este análisis es la base para evaluar y clasificar los puestos con el propósito de delimitarlos.

### **Justificación de la descripción de los puestos de trabajo.**

Es requisito ineludible conocer la realidad, en nuestro caso, el puesto, para así determinar las competencias y lo que se espera del trabajador al objeto de que pueda desarrollar sus actividades dentro de un marco teórico- práctico definido. La descripción de los puestos beneficia tanto al trabajador como a la propia organización.

Existe la necesidad en las instituciones sanitarias de describir los puestos de trabajo para poder desde adaptar los puestos al trabajador hasta analizar el desempeño laboral de los mismos. Esta necesidad responde a imperativos laborales y legales como los que a continuación se detallan.

Según la Ley 55/2003 del 16 de diciembre del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud en su capítulo IV (Derechos y Deberes), artículo 17, apartado j dice: “ *El trabajador tendrá derecho a ser informado de las funciones, tareas, cometidos, programación funcional y objetivos asignados a su unidad, centro o institución y de los sistemas establecidos para la evaluación del cumplimiento de los mismos*”.

Ley de 44/2003, 21 noviembre de ordenación de las profesiones sanitarias en su título I, artículo IV, punto 7c :” *la eficacia organizativa de los servicios, secciones y equipo, o unidades asistenciales equivalentes sea cuál sea su denominación, requerirá la existencia escrita de normas de funcionamiento interno y la definición de objetivos y funciones tanto generales como específicas para cada miembro del mismo, así como la cumplimentación por parte de los profesionales de la documentación asistencial, informativa o estadística que determine el centro.*”

### **Concepto de puesto de trabajo:**

Es el grupo de posiciones que son idénticas en cuanto a sus tareas y cometidos y que permiten analizarlas en una entidad única. Podríamos definir este como el conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades, competencias y condiciones que forman una unidad de trabajo específica y personal.

### **Misión de la División de Enfermería.**

Los procesos de cuidados son esenciales para el nacimiento, desarrollo, crecimiento, supervivencia y muerte pacífica del ser humano. Nuestra concepción de los Cuidados Enfermeros parte de la corriente humanista. Los cuidados tienen dimensiones biofísicas, culturales, psicológicas y ambientales que deben explicarse y verificarse para proporcionar unos cuidados holísticos a las personas. El respeto a la transculturalidad de nuestros pacientes es nuestra máxima en el desarrollo de los Cuidados Enfermeros Culturales siguiendo la filosofía de cuidados de Madeleine Leininger (1985) y exigen por parte de los profesionales de la Enfermería la utilización e identificación de datos del sistema intercultural enfermera-paciente.

La salud y los cuidados son universales pero las formas de llevar a cabo esos cuidados y de concebir la salud vienen definidas de manera diferente según las culturas. En el contexto multicultural en el que se enmarca el Hospital General Universitario de Alicante se ha de valorar las creencias y valores de nuestros clientes para así poder proporcionar cuidados enfermeros efectivos, satisfactorios y coherentes con su cultura.

“No puede producirse Curación sin Cuidados, pero puede haber Cuidados sin Curación”  
M. Leininger.

La División de Enfermería y la Comisión de Planes de Cuidados del Hospital General Universitario de Alicante, tras la reflexión de los diferentes modelos teóricos ha adoptado una aproximación ecléctica en su elección, así el marco teórico en el que se enmarcan los Cuidados Enfermeros es: Modelo de Cuidados de Orem y su Teoría General de la Enfermería incorporando conceptos y elementos de transculturalidad de la teoría de la Diversidad y la Universalidad de los Cuidados Culturales de M. Leininger. Así, de la conjugación de ambas teorías crearemos nuestro propio Modelo de Cuidados.

## **Objetivos Generales de la División.**

La División de Enfermería del Hospital General Universitario de Alicante, de acuerdo con la filosofía y Modelo de Cuidados Enfermeros de la Institución, establece los siguientes objetivos generales:

1. Prestar Cuidados de Enfermería seguros, eficaces y eficientes, que ayuden al cuidado integral del paciente, asumiendo la responsabilidad de ayudar a recobrar y mantener el máximo grado de salud hasta el alta, y después de ella, garantizando la continuidad de los cuidados.
2. Fomentar y estimular una atmósfera de comprensión que ayude en el Cuidado tanto del paciente como de los propios profesionales de enfermería.
3. Organizar, dirigir y evaluar todas aquellas actividades profesionales relacionadas con el Cuidado de los pacientes.
4. Participar y cooperar con todos los miembros del equipo de salud en nuestra Institución, así como con los de los demás niveles asistenciales del área de salud.
5. Fomentar la investigación en los cuidados de enfermería como medio para alcanzar la mejora continua de la calidad asistencial.

## Ficha descripción puesto Enfermera.

<b>Código del puesto</b>	<b>EH.1</b>	
<b>Nombre del puesto</b>	<i>Enfermera</i>	
<b>División</b>	<i>Enfermería</i>	
<b>Requisito académico</b>	<i>Diplomado en Enfermería</i>	
<b>Relaciones jerárquicas</b>	<i>Ascendentes</i>	Supervisora
	<i>Horizontales</i>	Enfermera hospitalización
	<i>Descendentes</i>	Auxiliar Enfermería
<b>Misión del puesto</b>	Cubrir las necesidades asistenciales y de cuidados de enfermería de los pacientes y sus familias dentro de las competencias de la enfermería.	
<b>Objetivos generales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar y prestar cuidados compensatorios o de apoyo a los pacientes y sus familias.</li> <li>2. Administrar y ejecutar procedimientos diagnóstico/terapéuticos para facilitar el diagnóstico.</li> <li>3. Controlar y vigilar la evolución de los pacientes.</li> <li>4. Garantizar la seguridad y continuidad de cuidados de los pacientes.</li> </ol>	
<b>Objetivos específicos</b> <b>Unidad:</b> _____		

<b>Competencias</b>	<u><a href="#">relacionadas con el proceso de cuidados</a></u> Ejecución normalizada, a través del proceso de enfermería, de los cuidados compensatorios o de apoyo encaminados a resolver los diagnósticos enfermeros de déficit de autocuidados.	
	<b>Criterios de resultado:</b>  <i>Los pacientes reciben cuidados eficientes para cubrir sus necesidades de autocuidado</i>	<b>Actividades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Complimentación de la valoración al ingreso.</li> <li>• Detección de los diagnósticos de enfermería (déficit de autocuidado).</li> <li>• Planificación de los cuidados.</li> <li>• Complimentación del registro del plan de cuidados.</li> <li>• Ejecución normalizada de los cuidados derivados del déficit de autocuidado: higiene, alimentación, respiración, eliminación, movilidad, seguridad, descanso.</li> <li>• Ejecución normalizada de los cuidados planificados: cuidados de soporte, ayuda, educación, prevención.</li> <li>• Planificación alta.</li> </ul>
	<u><a href="#">relacionadas con el proceso clínico</a></u> Ejecución normalizada de los procedimientos adscritos al proceso clínico por prescripción directa o por cumplimientos de protocolos asistenciales.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Los procedimientos diagnóstico / terapéuticos y la vigilancia y control de la evolución del paciente se realiza de forma normalizada.</i></li> <li>• <i>Se realizan las actividades adecuadas para promover la seguridad del paciente y evitar efectos no deseados.</i></li> </ul>	<b>Actividades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proceso clínico:</b> realización pruebas prescritas, preparación de pacientes para la realización de pruebas que lo requieran, asegurar la tramitación de peticiones de pruebas complementarias, interconsultas. asegurar la comunicación y entrega de los resultados de las pruebas y procedimientos realizados</li> <li>• <b>Administración de los tratamientos farmacológicos prescritos o protocolizados.</b></li> <li>• <b>Realización de curas, suturas, sondajes y otros procedimientos terapéuticos prescritos o protocolizados.</b></li> <li>• <b>Vigilancia de los pacientes y control de su evolución:</b> valoración del estado del paciente, control y detección precoz de signos y síntomas de alarma, respuesta a la medicación, comunicación al médico las incidencias de la valoración del paciente.</li> <li>• <b>Registro preciso y secuencial:</b> los procedimientos y pruebas diagnóstico/terapéuticas realizadas, resultados obtenidos, evolución del paciente y las incidencias relevantes.</li> </ul>

	<u><i>relacionadas con la gestión del sistema sanitario</i></u>	
	Ejecución normalizada de actividades encaminadas a proporcionar los servicios de apoyo para la administración de cuidados, la comunicación sobre la asistencia sanitaria y facilitar el encuentro entre paciente y sistema sanitario.	
	<p><b>Criterios de resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La coordinación y comunicación entre el sistema sanitario y el paciente y su familia se ejecuta de manera adecuada.</i></li> </ul>	<p><b>Actividades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del equipo de cuidados y normas del hospital.</li> <li>• Información de los derechos y deberes del paciente.</li> <li>• Informe de turnos.</li> <li>• Manejo de la tecnología.</li> <li>• Facilitar visitas.</li> <li>• Coordinación con los servicios centrales: admisión, farmacia, cocina, radiología, SAIP, laboratorio...</li> <li>• Coordinación con los diferentes niveles asistenciales: centros de salud, UHD...</li> <li>• Delegación.</li> </ul>
	<u><i>Relacionadas con la unidad específica:</i></u> _____	
	<b>Criterios de resultado:</b>	<b>Actividades:</b>

<b>Requisitos para el desempeño puesto</b>	<i>Conocimientos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de acogida al paciente.</li> <li>• Plan de humanización de la asistencia.</li> <li>• Plan de emergencia del HGUA.</li> <li>• Carta del paciente.</li> <li>• Organización y legislación sanitaria.</li> <li>• Valoración de las necesidades del paciente y familia y aplicación del proceso de cuidados.</li> <li>• Promoción de la salud y autonomía de los pacientes.</li> <li>• Metodología de cuidados: manual de procedimientos generales, PCE de la unidad, protocolos, guías de práctica clínica, planificación del alta y emisión del informe de enfermería al alta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos básicos de metodología de la investigación; búsquedas bibliográficas, bases de datos.</li> <li>• Manejo básico de tecnologías de la información: Intranet, correo electrónico, Internet...</li> <li>• Formación básica en prevención riesgos laborales.</li> <li>• Soporte vital básico y avanzado.</li> </ul>
	<i>Habilidades</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individualización de los cuidados.</li> <li>• Gestión del tiempo.</li> <li>• Capacidad de transmitir seguridad y confianza a los pacientes y familia.</li> <li>• Visión integral del proceso asistencial.</li> <li>• Adecuada utilización de los recursos.</li> <li>• Capacidad de afrontamiento al estrés.</li> <li>• Capacidad de delegación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad docente.</li> <li>• Comunicación oral y escrita.</li> <li>• Capacidad de adaptación al cambio.</li> <li>• Capacidad de desarrollo del trabajo en equipo.</li> <li>• Capacidad para la toma de decisiones.</li> <li>• Resolución de problemas.</li> <li>• Capacidad de desarrollo de relaciones interpersonales terapéuticas</li> </ul>
	<i>Actitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente.</li> <li>• Respeto a los derechos y cultura de los pacientes.</li> <li>• Orientación a los resultados.</li> <li>• Capacidad de asumir compromisos</li> <li>• Capacidad de generar valor añadido a su trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto y valoración del trabajo de los demás.</li> <li>• Juicio crítico.</li> <li>• Visión de futuro</li> <li>• Colaborador y dialogante.</li> <li>• Flexible capaz de adaptarse a los cambios.</li> </ul>

## Ficha descripción puesto Auxiliar de Enfermería.

<b>Código del puesto</b>	<b>AH1</b>	
<b>Nombre del puesto</b>	<i>Auxiliar de Enfermería</i>	
<b>División</b>	<i>Enfermería</i>	
<b>Requisito Académico</b>	<i>Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería</i>	
<b>Relaciones jerárquicas</b>	<i>Ascendentes</i>	Enfermera
	<i>Horizontales</i>	Auxiliares de Enfermería
<b>Misión del puesto</b>	Prestar por delegación las necesidades asistenciales y de cuidados de enfermería de los pacientes y sus familias	
<b>Objetivos generales</b>	5. Prestar por delegación cuidados compensatorios o de apoyo a los pacientes y sus familias. 6. Garantizar la dotación de los almacenes generales y los stocks de las diferentes dependencias de la unidad	
<b>Objetivos específicos</b> <b>Unidad:</b> _____		

<b>Competencias</b>	<p><u><b>Relacionadas con el proceso de cuidados</b></u> Ejecución normalizada, por delegación, de los cuidados compensatorios o de apoyo encaminados a resolver los diagnósticos enfermeros de déficit de autocuidados.</p>	
	<p><b>Criterios de resultado:</b></p> <p><i>Los pacientes reciben cuidados eficientes para cubrir sus necesidades de autocuidado</i></p>	<p><b>Actividades: <i>Ejecución normalizada de las actividades delegadas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de soporte</li> <li>• Procedimiento de ayuda (higiene, alimentación, movilidad, seguridad, eliminación, etc.)</li> <li>• Procedimiento de observación</li> <li>• Procedimiento de prevención</li> </ul>
	<p><u><b>Relacionadas con el proceso clínico</b></u> Ejecución normalizada de los procedimientos adscritos al proceso clínico por delegación de la enfermera o en cumplimiento de protocolos asistenciales</p>	
	<p><b>Criterios de resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>El apoyo a los procedimientos diagnóstico / terapéuticos y la vigilancia y control de la evolución del paciente se realiza de forma normalizada.</i></li> <li>• <i>Se realizan las actividades adecuadas, directas o delegadas, para promover la seguridad del paciente y evitar efectos no deseados.</i></li> </ul>	<p><b>Actividades: <i>soporte a la enfermera diplomada en:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Realización de curas, suturas, sondajes y otros procedimientos terapéuticos y diagnósticos prescritos o protocolizados.</b></li> <li>• <b>Soporte en la recogida de datos de los pacientes que resulten útiles para la cumplimentación de la documentación clínica.</b></li> </ul>
	<p><u><b>Relacionados con la ambientación y mantenimiento de la unidad</b></u> Mantenimiento de los stocks de las diferentes dependencias de la unidad</p>	

	<p><b>Criterios de resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Los stocks de material de las diferentes dependencias se ajustan a las pautas de consumo de las mismas.</i></li> <li>• <i>La dotación de los stocks es suficiente para soportar la actividad específica de la unidad</i></li> <li>• <i>El material sanitario y el aparataje en general se mantienen en condiciones optimas de uso inmediato las 24 h.</i></li> </ul>	<p><b>Actividades: control y mantenimiento de stocks:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión, actualización y mantenimiento del orden de los stocks de lencería, material sanitario, fármacos y fungibles.</li> <li>• Comunicación diaria del estado de los almacenes para reposición</li> <li>• Revisión de equipos de oxígeno y aspiración</li> <li>• Revisión, limpieza y mantenimiento de bombas de perfusión</li> <li>• Revisión, limpieza y mantenimiento de los aparatos de electromedicina</li> <li>• Revisión, limpieza y mantenimiento de los equipos generales (carros de curas etc.)</li> <li>• Revisión, actualización y mantenimiento de las dependencias asistenciales</li> </ul>
--	--	---

	<p><b><u>Relacionadas con la unidad específica:</u></b> _____</p>	
	<p><b>Criterios de resultado:</b></p>	<p><b>Actividades:</b></p>

<b>Requisitos para el desempeño puesto</b>	<i>Conocimientos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de acogida al paciente.</li> <li>• Plan de humanización de la asistencia.</li> <li>• Plan de emergencia del HGUA.</li> <li>• Carta del paciente.</li> <li>• Organización y legislación sanitaria.</li> <li>• Manual de procedimientos generales, planes de cuidados del hospital y de la unidad, protocolos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo básico de tecnologías de la información: intranet, correo electrónico, Internet...</li> <li>• Formación básica en prevención riesgos laborales.</li> <li>• Soporte vital básico.</li> </ul>
	<i>Habilidades</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del tiempo.</li> <li>• Visión integral del proceso asistencial.</li> <li>• Adecuada utilización de los recursos.</li> <li>• Capacidad de afrontamiento al estrés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad docente.</li> <li>• Comunicación oral y escrita.</li> <li>• Capacidad de adaptación al cambio.</li> <li>• Capacidad de desarrollo del trabajo en equipo</li> </ul>
	<i>Actitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al cliente.</li> <li>• Respeto a los derechos y cultura de los pacientes</li> <li>• Capacidad de asumir compromisos</li> <li>• Capacidad de generar valor añadido a su trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto y valoración del trabajo de los demás.</li> <li>• Juicio crítico.</li> <li>• Visión de futuro</li> <li>• Colaborador y dialogante.</li> <li>• Flexible capaz de adaptarse a los cambios.</li> </ul>



## **Glosario de términos.**

**Actividad de enfermería:** Acción específica que se realiza para llevar a término una intervención. Acto asistencial que un profesional de enfermería realiza en la asistencia sanitaria a un paciente. Ej.: Medición de las constantes vitales.

**Agencia (D. Orem):** la capacidad de la persona para cuidar, ya sea de sí misma (agencia de autocuidado) o reconociendo que requiere de otros (agente de autocuidado dependiente) que le ayudan a satisfacer sus necesidades (agencia de cuidados dependiente).

**Análisis:** Separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos. Examen de la situación concreta que vive una empresa para tomar decisiones sobre estrategias a seguir.

**Calidad:** Grado de excelencia en la medida del cual una organización resuelve las necesidades de sus clientes y excede sus expectativas.

**Calidad asistencial:** Medida en que los servicios de salud mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son consistentes con el conocimiento profesional actual.

**Calidad Total:** El termino total indica que es de aplicación a toda la organización y no como un termino absoluto de libre defectos.

**Cartera de servicios:** Conjunto de valores, efectos comerciales o servicios de los que dispone una sociedad mercantil o industrial.

**Cliente:** Persona que utiliza los servicios de otra . El cliente puede ser, por ejemplo, el consumidor final, el usuario, el beneficiario o el comprador. El cliente puede ser interno o externo.

**Cliente externo:** Aquel que recibe el producto o servicio.

**Cliente interno:** Clientes que resultan afectados por el producto o proceso y que al mismo tiempo son miembros de la empresa o proceso que produce el resultado.

**Competencias:** Aptitud, idoneidad, incumbencia. Conjunto de funciones atribuidas por un ordenamiento a un órgano de una persona jurídica de la administración del estado.

**Criterio:** Enunciación de aquello que se exige o espera de los centros y servicios sanitarios, y cuya satisfacción se asocia a una prestación asistencial de calidad.

**Criterios de resultado:** criterios para evaluar un resultado esperado.

**Diagnóstico de enfermería:** “Juicio clínico sobre la respuesta de un individuo, familia o de la comunidad frente a procesos vitales o problemas de salud. Los diagnósticos enfermeros proporcionan la base para la selección de intervenciones en enfermería destinadas a lograr objetivos de los que los profesionales de enfermería son los responsables” (NANDA,1990)

**Eficacia:** Virtud, actividad, fuerza y poder para obrar. Servicio inmediato, sin preocuparse por el coste.

**Eficiencia:** Virtud y facultad para lograr un efecto determinado. Cantidad por calidad y dividido por costes. Relación que existe entre la eficacia conseguida y el gasto invertido para lograrlo.

**Estándar:** Nivel de cumplimiento que se requiere para considerar superado un criterio.

**Empresa:** Unidad económica caracterizada por una organización de diversos Elementos: capital, trabajo y técnica bajo la dirección de un empresario, que puede ser una persona física o jurídica (sociedad ) y cuya finalidad es la realización de una actividad industrial o comercial, o la prestación de un servicio.

**Evaluación:** Acción y efecto de evaluar. Evaluar: Valorar, estimar el valor de las cosas no materiales.

**Funciones:** Conjunto de tareas que corresponde realizar a una institución o entidad, o a sus órganos o personas.

**Guía de práctica clínica:** Conjunto de recomendaciones desarrolladas de manera sistemática con el objetivo de guiar a los profesionales y a los pacientes en el proceso de toma de decisiones, sobre qué intervenciones sanitarias son más adecuadas en el abordaje de una condición clínica específica, en unas circunstancias sanitarias concretas y basadas en la revisión sistemática de la evidencia científica.

**Indicador:** Es un dato que describe una situación desde una perspectiva cuantitativa. Herramienta de medida de funcionamiento, proyección o señal que se utiliza como guía para monitorizar, evaluar y mejorar la calidad de los servicios.

**Intervención de enfermería:** Cualquier tratamiento, basado en el criterio y el conocimiento clínico, que realiza un profesional de la Enfermería para aumentar los resultados del paciente.

**Misión:** Declaración, en sentido amplio, escrita que indica lo que la organización hace y porqué existe. La misión distingue a una organización de otra.

**Objetivo:** Blanco alcanzado cuando la organización logra sus metas. Supone la traducción de las metas en términos específicos, concretos, cuyos resultados pueden ser medidos.

**Perfil:** Características o rasgos que denotan un determinado estilo.

**Plan de cuidados de enfermería:** Es una guía de atención escrita, organizada en el proceso de atención de enfermería, que presenta problemas reales frecuentes, potenciales y probables. Tipos de planes de cuidados:

- Individualizado: para un paciente en concreto.
- Estandarizado: protocolo específico de cuidados, elaborado a través de la evidencia científica.
- Estandarizado con modificación: permite la individualización del plan estándar.

**Procedimiento:** Conjunto de instrucciones escritas que contiene los pasos aprobados y recomendados para la realización de un acto o una serie recomendada de actos.

**Proceso:** serie de actividades y comunicaciones correlacionadas para la obtención de servicios. Serie de acciones, actividades, sucesos, mecanismos o pasos interrelacionados y orientados hacia un objetivo.

**Proceso enfermero:**” es el método de intervención que permite, tras el análisis de un caso concreto (paciente), crear unas condiciones adecuadas y eficientes con la finalidad de obtener el estado deseado” (Hernández Conesa, 1999).

**Producto / servicio:** Producto: “Cosa producida”.Servicio: “Utilidad que uno obtiene de lo que otro hace en atención suya”.Resultado de actividades o de procesos. El producto puede incluir servicio, material o equipo, materiales procesados, soporte lógico o una combinación de ellos. Un producto puede ser tangible o intangible o una combinación de ellos.

**Protocolo clínico:** Herramienta descriptiva o especificación estandarizada para la asistencia del paciente en las situaciones habituales, elaborada a través de un proceso formal que incorpora las mejores pruebas científicas de eficacia con la opinión de expertos.

**Tarea:** . Cualquier obra o trabajo: los nuevos ordenadores son capaces de simultanear varias tareas. Trabajo que debe hacerse en tiempo limitado.

**Validación:** Comprobar mediante el examen y la aportación de evidencias objetivas que se han cumplido los requisitos particulares para una utilización específica prevista.

**Vías clínicas / Trayectorias clínicas:** Herramienta organizativa multidisciplinar que facilita una relación secuencial óptima para un determinado procedimiento diagnóstico de las diferentes actividades de los profesionales que intervienen en la atención al paciente durante la estancia hospitalaria.

**Visión:** Descripción de las aspiraciones de la organización.

## Bibliografía

1. Alfaro, R. Aplicación del Proceso Enfermero. Guía paso a paso. 4 Ed. Springer-Verlang Ibérica. Barcelona. 1999.
2. Orem D. Modelo de Orem. Conceptos de enfermería en la práctica. Ed Masson Salvat. Barcelona 1993
3. McCloskey, J.C. Bulechek, G.M. Clasificación de Intervenciones de Enfermería. 3ª Ed. Harcourt. Madrid. 2001.
4. Johnson, M. Maas, M. Nursing Outcomes Classification (NOC). Mosby-Year Book. St. Louis. 1997.
5. Descripción de los puestos de trabajo del área de urgencias de Puerto Real. Disponible en : [www.urgenciaspuertoreal.com/Recursos.html](http://www.urgenciaspuertoreal.com/Recursos.html).
6. La gestión por competencias. Mapa de competencias de enfermería. Disponible en: [www.carloshaya.net/denfermeria](http://www.carloshaya.net/denfermeria).
7. Ernst, Young Consultores. Adecuación persona-puesto. Manual del director de recursos humanos. Ed. año
8. Glosario de términos INACEPS. Generalitat Valenciana. Conselleria de Sanitat. 2004.