TESIS
ID2000
M35
V.2

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
FACULTAD DE INGENIERIA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA EL DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA CLÍNICA DE UN CENTRO DE SALUD PRIVADO

TOMO II (ANEXOS)

Universidad Católica Andrés Bello
BIBLIOTECA
Caracas

REALIZADO POR	**LEUDYS T, MALAVE C.**
PROFESOR GUIA	**ING. ARMANDO GALLO.**
FECHA	**SEPTIEMBRE DE 2000.**

GLOSARIO

Cristalización: operación que se realiza para pulir los pisos

Limpieza de repaso: limpieza diaria que se le realiza a las habitaciones que están desocupadas.

Limpieza de rutina: limpieza diaria que se le realiza a las habitaciones que están ocupadas.

Limpieza terminal: operación que se realiza cuando un paciente desocupa una habitación.

Lote: es una cantidad especificada de material de características similares, que se somete a inspección como un conjunto unitario

Muestra: es un subconjunto de elementos que pertenecen a un conjunto definido en sus características al que llamamos población.

Saneamiento Ambiental: departamento que se encarga de la limpieza de habitaciones y/o servicios de emergencia, cuidados intensivos, etc.

Alta: autorización emitida por el médico de la salida del paciente.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA POLICLÍNICA METROPOLITANA.

NIVEL CORPORATIVO

Asamblea de Accionistas:

Está constituido por los Socios Accionistas, los cuales son médicos y/o profesionales en otras áreas que han adquirido acciones de ésta organización.

Junta Directiva

Tiene la responsabilidad del máximo rendimiento científico y social de la institución, así como también representa a la Policlínica Metropolitana ante la sociedad y la autoridad suprema dentro de la organización. En la actualidad la conforman profesionales de la medicina en los puestos de: Presidente, Vicepresidente, Secretario y tres (3) vocales.

Dirección General

Tiene las funciones de planificar, ejecutar, evaluar y supervisar todas las actividades financieras, administrativas, médico-asistenciales y de los servicios de diagnóstico y apoyo de las empresas del Grupo Metropolitano. En la actualidad la dirección está a cargo de un Economista.

NIVEL FUNCIONAL

Los diferentes departamentos que constituyen este nivel tienen la responsabilidad de ejecutar los planes operativos y estratégicos necesarios para el logro de las metas establecidas de acuerdo a las exigencias de la organización o de los usuarios. El nivel funcional se divide en procesos operacionales y procesos de apoyo y gestión.

Procesos Operacionales

Son aquellos procesos en donde se desarrollan las actividades básicas de la institución y cuya contribución es primaria, importante y directa al cumplimiento de la misión de la organización.

Los encargados de realizar estos procesos operacionales son: Dirección Médica, Dirección de Operaciones, Dirección Administrativa y Financiera y Dirección de Ingeniería.

Dirección Médica está constituida por Enfermería, Emergencia, Quirófano, Terapia Intensiva adultos y Pediátrica, Registros médicos, Nutrición y Dietética, Médicos de Planta, Docencia y Cultura Corporativa.

Dirección Administrativa y Financiera pertenecen a esta dirección:

Logística y Distribución:

- Compras
- Almacén
- Servicios Generales

Contraloría

- Presupuesto
- Contabilidad
- Cuentas por pagar
- Manejo de efectivo
- Fiscal y Financiamientos

Dirección de Ingeniería está conformada por mantenimiento técnico y hotelería Clínica.

Dirección de servicios de diagnóstico y apoyo: aquí se encuentran agrupados Laboratorio Clínico, Banco de Sangre, Farmacia Interna y Unidosis, Plusalud, Imagenología y Cardiopulmonar.

Dirección de Operaciones: la constituye:

- *Admisión*
- Crédito y Cobranzas
- Facturación y Honorarios médicos

Procesos de Apoyo y Gestión

Son aquellos que brindan los servicios y asesoría requeridos por los procesos operacionales de la empresa.

Para la realización de estos procesos están las unidades de apoyo que son: Gerencia de Recursos Humanos, Tecnología de la Información y Atención al Cliente y el comité de planificación estratégica. En la unidad de Gestión está la gerencia de consultoría legal

ANEXO 2

FORMATOS PARA EL CONTROL DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN SANEAMIENTO AMBIENTAL

DIA: FECHA:

NOMBRE	HORA E.	FIRMA	HORA S.	FIRMA	HORA E.	FIRMA	HORA S.	FIRMA	OBSERVACION

POLICLINICA METROPOLITANA

CHECK LIST PARA LIMPIEZA DEL EDIFICIO

FECHA:_____ HORA:_____

UBICACIÓN:_____ RESPONSABLE:_____

AREA (DESCRIPCION)	MA	A	R	D	N/A	OBSERVACIONES
LIMPIEZA DE LOS PISOS						
CONDICIONES DE LOS CENICEROS						
LIMPIEZA PUERTAS DE ACCESO						
CONDICIONES DE LOS BAÑOS PUBLICOS						
VIDRIOS Y ESPEJOS						
LIMPIEZA DE PAPELERAS						
TECHO O PLAFONES						
ORILLOS Y RODAPIES						
MOBILIARIO						
ESCALERAS Y PASAMANOS						
LIMPIEZA DE MUROS Y PAREDES						
ALFOMBRAS						
DEPOSITOS DE LIMPIEZA						
ESTADO DE LAS LAMPARAS						
SEÑALIZACIONES						
BEBEDEROS						
MARCOS DE LAS PUERTAS						
TELEFONOS PUBLICOS						

LEYENDA:
MA: MUY ADECUADO
A: ADECUADO
R: REGULAR
D: DEFICIENTE
N/A: NO APLICA

FECHA:

PISO	PERSONAL	N° PACIENTE	EGRESOS
5 to. A I			
5 to. A II			
5 to. B			
5 to. C			
4 to.			
3 ro.			
TERAPIA INFAN.			
TERAPIA ADUL.			
2C			
2B			
1 ro.			
EMERGENCIA			
RX			
HEMODINAMIA			
QUIROFANO			
OBSERVACIONES			
5 to. A I			
5 to. A II			
5 to. B			
5 to. C			
4 to.			
3 ro.			
TERAPIA INFAN.			
TERAPIA ADUL.			
2C			
2B			
1 ro.			
EMERGENCIA			
RX			
HEMODINAMIA			
QUIROFANO			
OBSERVACIONES			
5 to. A I			
5 to. A II			
5 to. B			
5 to. C			
4 to.			
3 ro.			
TERAPIA INFAN.			
TERAPIA ADUL.			
2C			
2B			
1 ro.			
EMERGENCIA			
RX			
HEMODINAMIA			
QUIROFANO			
OBSERVACIONES			

CODIGO	DESCRIPCIÓN	INV. INICIAL	ENTRADAS	SALIDAS	INV. FINAL
391003	AJAX EN POLVO				
391510	AJAX LIQUIDO				
391901	JABON EN POLVO				
391401	ESPONJAS VERDES				
391203	CLORO LIQUIDO				
391601	GUANTES REUSABLES				
391202	CEPILLO P/BARRER SIN PALO				
391209	CEPILLO P/BARRER CON PALO				
392202	MOPA TRENZADA				
391004	HARAGAN				
392502	PAÑOS AMARILLOS				
392504	PRIDE				
153501	AMBIENTADOR				
392507	CEPILLO PARA POCETA				
391220	COLETO				
261003	PAPEL MATIC				
261005	PAPEL SEDITA				
261007	PAPEL ALTO DIAMETRO				
115001	BOLSAS TIPO "A"				
115002	BOLSAS DE 15 LITROS				
115003	BOLSAS DE 30 LITROS				
831432	PLASTIRODE ROJO 18				
831454	PLASTIRODE NEGRO				
831430	PLASTIRODE 15				
800467	CRISTALIZADOR BLANCO				
	AMONIO CUATERNARIO				
	DESMANCHADOR POCETA				
	CRISTALIZADOR ROSADO				
	LANA DE ACERO Nº 5				
12949	CERA 2000				

CODIGO	DESCRIPCION	INICIAL	ENTRADAS	SALIDAS	FINAL
840603	SELLADOR				
	VASOS				
	CEPILLOS DE FREGAR				
	ATOMIZADORES				
821062	CEPILLO EXTENSIBLE				
830653	CERA SURPASS				
850336	CARRO DE CAMARERA				
820294	PORTA PLASTIRODE				

ANEXO 3

FORMATO CHECK LIST PARA REVISIÒN DE HABITACIONES

POLICLINICA METROPOLITANA

CHECK LIST PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS HABITACIONES

RESPONSABLE:_____

AREA (DESCRIPCION)														
SEÑALIZACION EN LA ENTRADA														
FORMICA														
CERRADURA														
FRENO DE PUERTA INFERIOR														
FRENO DE PUERTA SUPERIOR														
BISAGRAS														
ESCRITORIO														
GAVETAS DEL ESCRITORIO														
LAMPARA DE ACOMPAÑANTE														
FORMICA CAMA ACOMPAÑANTE														
TAPICERIA CAMA ACOMPAÑANTE														
CORTINERO CUARTO														
CORTINA CUARTO														
CORTINERO ESTAR (SUITE)														
CORTINA ESTAR (SUITE)														
CORDON DE CORTINA (PERSIANA)														
ACRILICO PROTECTOR ESQUINA DE PARED														
MESA DE TELEFONO														
GAVETA MESA DE TELEFONO														
TOMACORRIENTE PAREDES														
TAPA DE TOMACORRIENTE														
PAPELERA														
BASE SILLA ACOMPAÑANTE														
TAPICERIA SILLA ACOMPAÑANTE														
MESA DE COMER ESTADO FISICO														
MESA DE COMER FUNCIONAMIENTO														

FORMICA														
MANILLAS														
BISAGRAS														
GANCHOS PARA ROPA														
IMAN PARA CIERRE														
CAMA FUERTE														
FUNCIONAMIENTO														
ESTADO FISICO														
CAMA CLINICA														
CIERRE DE BARANDAS														
ROTACION DE BARANDAS HACIA ABAJO														
AJUSTE DE POSICION														
FRENO DE CAMA														
FUNCIONES														
ESTADO DEL COLCHON														
LAMPARA DE EXAMEN														
FUNCIONAMIENTO														
CORDON DE ENCENDIDO														
TENSIOMETRO														
SOPORTE														
COLUMNA DE MERCURIO														
BRAZALETE														
PERILLA														
TUBO DE GOMA														
CESTA PARA TENSIOMETRO														
EQUIPO DE AUCCION														
CONEXIÓN														
MANOMETRO														
CONTROL DE MANOMETRO														
BOTELLA														
CONDICIONES GENERALES DE LIMPIEZA														
PAREDES														
VENTANAS														
ORILLOS														
RODAPIE														
TECHO Y PLAFONES														
TELEFONO														
AURICULAR														
CABLE AURICULAR														
APARATO														

CONEXIÓN A TOMA TELEFONICA														
INTERCOMUNICADORES														
SEÑALIZADOR DE LLAMADA EN HABITACION														
CABLE DE PACIENTE														
SEÑAL EN ESTAR DE ENFERMERAS														
BAÑO														
PUERTA DE ACCESO														
FORMICA BISAGRAS														
FLUXOMETRO														
POCETA														
TAPA DE POCETA														
LAVAMANOS														
GRIFERIA														
CERAMICA														
PORTA CEPILLO DE DIENTES														
PORTA PAPEL TOILET														
RODAMIENTOS PUERTA DEL BAÑO														
RIEL PUERTA DEL BAÑO														
ESPEJO														
JABONERA														
REGADERA														
GRIFERIA REGADERA														
TAPA DEL INTERRUPTOR DEL BAÑO														
PORTA TOALLA														
REPISA														
BARANDA DEL PACIENTE														
VENTANA DEL BAÑO (SUITE)														
CALENTADOR DE AGUA														
ESTADO FISICO														
FUNCIONAMIENTO														
CORTINA DEL BAÑO														
GANCHOS CORTINERO														
MANDOS(AGUJEROS PARA COLOCAR GANCHOS)														
RIEL CORTINA														
SOPORTE CORTINA														
ESTADO FISICO														
TELEVISOR														
BASE DEL TELEVISOR														
CUBIERTA CABLEADO														
CONECTORES														

SEÑAL DEL TELEVISOR														
ENCENDIDO														
AIRE ACONDICIONADO														
REJILLAS DE SUMINISTRO														
REJILLAS DE RETORNO														
TERMOSTATO														

LEYENDA:

R: REVISAR
C: CAMBIAR
P: PINTAR
L: LIMPIAR
PROG: PROGRAMAR REPARACION
N/A: NO APLICA

Elemento/ Hab.																
Lavamanos																
Estado fisico																
Desagüe																
Sifon																
Llave de arresto																
Canillas																
Extension																
Poceta																
Estado fisico																
Tapa de poceta																
Tornillos																
Fluxometro																
Expu																
Palanca																
Ducha telefono																
Vastago																
Manguera																
Llave de arresto																
Manillas																
Cuerpo de la ducha																
Rocetas																
Ducha regadera																
Vastago																
Regadera																
Manillas																
Rocetas																
Centro Piso																
Calentador																
Estado fisico																
Funcionamiento (Salida de agua caliente)																
Accesorios de baño																
Cortina																
Ganchos																
Mandos (agujeros para colocar los ganchos)																
Riel de cortina																
Soporte																
Estado fisico de la cortina																
Espejo																
Jabonera																
Porta toalla																
Porta papel toilet																
Porta cepillo de dientes																
Repisa																

Actividades Correctivas realizadas:

Materiales Utilizados:

ANEXO 4

HORARIOS DE TRABAJOS Y FUNCIONES DE LAVANDERÍA, RECEPCIÓN Y JARDINERÍA

HORARIOS DE COBERTURA DE LAVANDERÍA, RECEPCIÓN Y JARDINERÍA

Área y/o Servicio	TURNOS
Lavandería	7:00 a.m. a 1:00 p.m. 1:00 p.m. a 7:00 p.m. 7:00 p.m. a 7:00 a.m.
Central Telefónica	7:00 a.m. a 1:00 p.m. 1:00 p.m. a 7:00 p.m. 7:00 p.m. a 7:00 a.m.
Información	7:00 a.m. a 1:00 p.m. 1:00 p.m. a 7:00 p.m.
Porteros	7:00 a.m. a 1:00 p.m. 1:00 p.m. a 7:00 p.m. relevo: 10:00 a.m. a 4:00 p.m.
Ascensoristas	7:00 a.m. a 1:00 p.m. 1:00 p.m. a 7:00 p.m.
Jardinería	8:00 a.m. a 6:00 p.m.

CANTIDAD DE PERSONAL Y FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN EL PERSONAL DE LAVANDERÍA, RECEPCIÓN Y JARDINERÍA.

Área y/o Servicio	Personal	Cantidad	Función
Lavandería	Coordinadora del Departamento	1	Coordina y dirige todas las actividades del departamento.
	Operadoras de Máquinas	3	Se encargan del lavado y secado de la lencería
	Planchadoras	2	Su labor es del planchado de la lencería
	Costurera	1	Se encarga del zurcido de la lencería
	Lenceras	3	Se encargan de distribuir la lencería en las áreas de hospitalización, quirófano, etc.; además del doblado de la misma.
Recepción	Centralistas	6	Se encargan de recepción de las llamadas telefónicas
	Informadoras	2	Suministran información a los *clientes*
	Ascensoristas	9	Se encargan de operar los ascensores
	Porteros	2	Reciben a los usuarios de la clínica en la entrada de la misma
Jardinería	Jardineros	2	Se encargan del mantenimiento de áreas verdes de la clínica. Dichas labores son desempeñadas por una empresa contratista.

ANEXO 5

RESULTADOS DE LOS REPORTES DE FACTURACIÓN

RELACIÓN DE FACTURAS EMITIDAS POR FACTURACIÓN Y RECIBIDAS POR COBRANZAS

HORA	N° DE FACTURAS EMITIDAS/CICLO	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
7:00 am a 8:00 am	0	0	
8:00 am a 9:00 am	4	1,7	
9:00 am a 10:00 am	25	10,6	
10:00 am a11:00 am	39	16,5	16,5
11:00 am a 12:00 am	36	15,3	31,8
12:00 am a 1:00 pm	34	14,4	46,2
1:00 pm a 2:00 pm	31	13,1	59,3
2:00 pm a 3:00 pm	23	9,7	69,1
3:00 pm a 4:00 pm	19	8,1	77,1
4:00 pm a 5:00 pm	25	10,6	87,7
TOTAL	**236**	**100,0**	

ANEXO 6

RESULTADOS DEL TOTAL DE EGRESOS EN EL MES DE MAYO

TABLA RESUMEN DEL TOTAL DE ALTAS EN EL MES DE MAYO

FECHA	DIA	TOTAL DE ALTAS	TOTAL DE ALTAS EN EL TURNO DE 7:00 am A 1:00 pm	TOTAL DE ALTAS EN EL TURNO DE 1:00 pm A 7:00 pm	TOTAL DE HABITACIONES PENDIENTES PARA EL TURNO DE 7:00 pm A 7:00 am
01/05/2000	LUNES	19	2	17	0
02/05/2000	MARTES	26	2	19	5
03/05/2000	MIÉRCOLES	21	1	20	0
04/05/2000	JUEVES	38	4	33	1
05/05/2000	VIERNES	40	8	25	7
06/05/2000	SÁBADO	45	0	39	6
07/05/2000	DOMINGO	19	0	19	0
08/05/2000	LUNES	15	2	11	2
09/05/2000	MARTES	24	0	24	0
10/05/2000	MIÉRCOLES	27	0	24	3
11/05/2000	JUEVES	33	2	27	4
12/05/2000	VIERNES	21	0	14	7
13/05/2000	SÁBADO	25	0	25	0
14/05/2000	DOMINGO	22	0	21	1
15/05/2000	LUNES	19	3	14	2
16/05/2000	MARTES	21	0	20	1
17/05/2000	MIÉRCOLES	23	2	21	0
18/05/2000	JUEVES	23	7	15	1
19/05/2000	VIERNES	28	3	25	0
20/05/2000	SÁBADO	30	0	25	5
21/05/2000	DOMINGO	19	0	19	0
22/05/2000	LUNES	18	4	13	1
23/05/2000	MARTES	22	1	17	4
24/05/2000	MIÉRCOLES	32	4	25	3
25/05/2000	JUEVES	31	0	23	8
26/05/2000	VIERNES	36	4	30	2
27/05/2000	SÁBADO	36	0	34	2
28/05/2000	DOMINGO	11	0	11	0
29/05/2000	LUNES	12	0	9	3
30/05/2000	MARTES	14	0	14	0
TOTAL DE ALTAS/MES		**750**	**49**	**633**	**68**
PROMEDIO		**25**	**2**	**21**	**2**
DESVIACIÓN		**130**	**9**	**110**	**12**
VALOR RELATIVO (%)			**6,53**	**84,40**	**9,07**

FECHA	DIA	TOTAL DE ALTAS	TOTAL DE ALTAS EN EL TURNO DE 7:00 am A 1:00 pm	TOTAL DE ALTAS EN EL TURNO DE 1:00 pm A 7:00 pm	TOTAL DE HABITACIONES PENDIENTES PARA EL TURNO DE 7:00 pm A 7:00 am
07/05/2000	DOMINGO	19	0	19	0
14/05/2000	DOMINGO	22	0	21	1
21/05/2000	DOMINGO	19	0	19	0
28/05/2000	DOMINGO	11	0	11	0
TOTAL DE ALTAS/MES		**71**	**0**	**70**	**1**
PROMEDIO		**18**	**0**	**18**	**0**
DESVIACIÓN		**24**	**0**	**24**	**1**
VALOR RELATIVO (%)			**0,00**	**98,59**	**1,41**

04/05/2000	JUEVES	38	4	33	1
11/05/2000	JUEVES	33	2	27	4
18/05/2000	JUEVES	23	7	15	1
25/05/2000	JUEVES	31	0	23	8
TOTAL DE ALTAS/MES		**125**	**13**	**98**	**14**
PROMEDIO		**31,25**	**3,25**	**24,50**	**3,50**
DESVIACIÓN		**6,24**	**2,99**	**7,55**	**3,32**
VALOR RELATIVO (%)			**10,40**	**78,40**	**11,20**

01/05/2000	LUNES	19	2	17	0
08/05/2000	LUNES	15	2	11	2
15/05/2000	LUNES	19	3	14	2
22/05/2000	LUNES	18	4	13	1
29/05/2000	LUNES	12	0	9	3
TOTAL DE ALTAS/MES		**83**	**11**	**64**	**8**
PROMEDIO		**16,60**	**2,20**	**12,80**	**1,60**
DESVIACIÓN		**3,05**	**1,48**	**3,03**	**1,14**
VALOR RELATIVO (%)			**13,25**	**77,11**	**9,64**

02/05/2000	MARTES	26	2	19	5
09/05/2000	MARTES	24	0	24	0
16/05/2000	MARTES	21	0	20	1
23/05/2000	MARTES	22	1	17	4
30/05/2000	MARTES	14	0	14	0
TOTAL DE ALTAS/MES		**107**	**3**	**94**	**10**
PROMEDIO		**21,40**	**0,60**	**18,80**	**2,00**

03/05/2000	*MIÉRCOLES*	*21*	*1*	*20*	*0*
10/05/2000	MIÉRCOLES	27	0	24	3
17/05/2000	MIÉRCOLES	23	2	21	0
24/05/2000	MIÉRCOLES	32	4	25	3
TOTAL DE ALTAS/MES		**103**	**7**	**90**	**6**
PROMEDIO		**25,75**	**1,75**	**22,50**	**1,50**
DESVIACIÓN		**4,86**	**1,71**	**2,38**	**1,73**
VALOR RELATIVO (%)			**6,80**	**87,38**	**5,83**

06/05/2000	SÁBADO	45	0	39	6
13/05/2000	SÁBADO	25	0	25	0
20/05/2000	SÁBADO	30	0	25	5
27/05/2000	SÁBADO	36	0	34	2
TOTAL DE ALTAS/MES		**136**	**0**	**123**	**13**
PROMEDIO		**34,00**	**0,00**	**30,75**	**3,25**
DESVIACIÓN		***8,60***	***0,00***	***6,95***	***2,75***
VALOR RELATIVO (%)			**0,00**	**90,44**	**9,56**

05/05/2000	VIERNES	40	8	25	7
12/05/2000	VIERNES	21	0	14	7
19/05/2000	VIERNES	28	3	25	0
26/05/2000	VIERNES	36	4	30	2
TOTAL DE ALTAS/MES		**125**	**15**	**94**	**16**
PROMEDIO		**31,25**	**3,75**	**23,50**	**4,00**
DESVIACIÓN		**8,46**	**3,30**	**6,76**	**3,56**
VALOR RELATIVO (%)			**12,00**	**75,20**	**12,80**

ANEXO 7

TABLA COMPARATIVA DEL PERSONAL DE CAMARERAS REQUERIDO

TABLA COMPARATIVA DE LA DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE CAMARERAS

Área	Distribución actual	Distribución Según Norma COVENIN 2339-87		Distribución Según Indicadores de Gestión Hospitalaria	
		Valor Absoluto	Valor Relativo (%)	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Hospitalización piso 5	4	7	75	12	200
Hospitalización piso 4	1	2	100	2	100
Hospitalización piso 3	1	2	100	3	200
Hospitalización piso 2	2	4	100	6	200
Hospitalización piso 1	1	2	100	3	200
Emergencia	2	1	50 (-)	4	100
Quirófano	4	4	0	2	50 (-)
Hemodinamia	2	2	0	2	0
Rayos X	1	-	100 (-)	1	0
Esterilización	1	-	100 (-)	1	0
Terapia Infantil	1	-	100 (-)	-	100 (-)
Terapia de Adultos	1	-	100 (-)	2	100
TOTAL	**21**	**24**	**15**	**38**	**81**

ANEXO 8

ESTUDIO DE TIEMPO

TIEMPO ESTIMADO PARA LA LIMPIEZA TERMINAL

TIEMPO (HR)	Camarera 1	camarera 2	camarera 3	camarera 4	camarera 5	camarera 6	camarera 7	camarera 8	camarera 9
T1	0,67	0,75	0,5	0,75	0,75	0,92	0,67	1	0,83
T2	0,42	0,75	0,33	0,83	1	0,67	0,92	1,33	0,33
T3	0,5	0,75	0,33	0,75	0,75	0,67	0,67	1,17	0,67
T4	0,58	0,5	0,33	0,75	1	0,33	0,75	0,92	0,67
T5	0,58	0,92	0,5	0,75	0,5	0,75	0,75	0,33	0,58
T6	0,75	0,75	0,25	0,83	0,83	1	1	1,42	1
T7	0,83	0,23	0,58	0,83	0,75	0,5	1	0,92	0,67
T8	0,63	0,33	0,5	0,83	0,75	1,08	0,83	1	0,42
T9	0,83	0,5	0,25	0,75	0,75	0,82	0,67	0,75	0,67
T10	0,53	0,67	0,25	0,75	0,5	0,92	1	0,75	0,5
T11	0,5	0,5	0,58	0,75	1	0,67	1	0,75	0,67
T12	0,5	0,5	0,25	0,75	1	1	0,83	0,83	0,58
T13	0,58	0,67	0,17	0,75	1	0,75	0,92	1	0,5
T14	0,67	0,75	0,17	0,75	1	0,58	0,75	0,92	0,67
T15	0,58	0,5	0,5	1,25	1	0,58	1	0,75	0,5
T16	0,5	0,67	0,42	1	0,83	0,5	0,92	0,75	0,42
T17	0,67	0,83	0,58	1,08	0,25	0,33	0,92	0,5	0,67
T18	0,5	0,5	0,58	0,75	0,75	0,92	1	0,5	0,67
T19	0,58	0,58	0,58	1	1	0,83	0,42	0,5	0,5
T20	0,5	0,42	0,58	1	0,75	0,42	0,42	0,5	0,92
T21	0,42	0,5	0,58	1	1,33	0,67	0,67	0,42	0,67
T22	0,33	0,83	0,5	1	0,75	0,58	0,92	1	0,5
T23	0,67	0,92	0,5		1	0,75	1	0,92	0,67
T24	0,75	1,17	0,58		1	0,77	0,75	0,58	0,75
T25	0,73	0,33	0,5		1	0,75	1	1,58	0,5
T26	0,5	1	0,38		0,5	0,83	1,08	0,67	1
T27	0,46	0,67	0,42		0,5		0,75	1	0,42
T28	0,5	0,5	0,42		0,5		0,75	1,08	
T29	0,58	0,5	0,25		0,5			1,25	
T30	0,55	1,17	0,5		0,75				
T31	0,5		0,67		0,75				
T32	0,67		0,75		1				
T33	0,33		0,67						
T34	1		1						
T35	0,5		1						
PROMEDIO	**0,58**	**0,66**	**0,48**	**0,86**	**0,80**	**0,72**	**0,83**	**0,87**	**0,63**
DESVIACIÓN	**0,141677821**	**0,232389882**	**0,196547939**	**0,143954659**	**0,229275683**	**0,200584147**	**0,17327838**	**0,306473265**	**0,170617281**

PROM. TOT	**0,71**	**42,85**
DESV TOT	**0,135766131**	**8,15**

TIEMPO ESTIMADO DE LIMPIEZA EN HABITACIONES OCUPADAS

TIEMPO (HR	Camarera 1	camarera 2	camarera 3	camarera 4	camarera 5	camarera 6	camarera 7	camarera 8
1	0,33	0,17	0,33	0,2	0,17	0,25	0,17	0,3
2	0,3	0,17	0,5	0,25	0,17	0,25	0,17	0,1
3	0,2	0,17	0,33	0,25	0,17	0,25	0,17	0,1
4	0,25	0,17	0,33	0,27	0,17	0,2	0,17	0,1
5	0,38	0,17	0,5	0,25	0,17	0,17	0,17	0,1
6	0,25	0,17	0,33	0,2	0,17	0,17	0,17	0,2
7	0,25	0,17	0,33	0,17	0,17	0,17	0,25	0,2
8	0,18	0,17	0,33	0,22	0,28	0,25	0,17	0,1
9	0,23		0,25	0,23	0,17	0,13	0,17	0,2
10	0,36		0,33	0,2	0,17	0,22	0,17	0,1
11	0,22		0,33	0,25	0,17	0,17	0,17	0,2
12	0,33		0,33	0,2	0,17	0,17	0,17	0,1
13	0,33		0,17	0,27		0,25	0,17	0,3
14	0,2		0,33	0,33		0,12	0,25	0,1
15	0,33		0,25	0,23		0,28	0,33	0,2
16	0,25		0,33	0,2		0,17	0,25	0,2
17	0,23		0,17	0,22		0,22	0,17	0,2
18	0,32			0,18		0,25	0,33	0,2
19	0,25			0,2		0,12	0,17	0,3
20	0,25			0,18		0,3	0,17	0,3
21	0,27			0,22		0,25	0,17	0,
22	0,17			0,2		0,25	0,17	0,2
23	0,33			0,3		0,22	0,25	0
24	0,17			0,17		0,28	0,25	0,
25	0,28			0,28		0,22	0,33	0
26	0,3			0,18		0,3	0,25	0,
27	0,22			0,25		0,25	0,08	
28	0,23			0,08		0,25	0,25	
29	0,42			0,12		0,5	0,17	
30	0,3			0,17		0,22	0,17	
31	0,17			0,17		0,42	0,17	
32	0,37			0,15		0,25	0,17	
33	0,25			0,17		0,17	0,25	
34	0,17			0,17		0,13	0,17	
35	0,17			0,25		0,22	0,17	
36	0,12			0,1		0,25	0,17	
37	0,12			0,2		0,25	0,25	
38	0,12			0,17		0,28	0,17	
39	0,12			0,17		0,25	0,08	
40	0,15			0,2		0,25	0,2	
41	0,15			0,25		0,22	0,13	
42	0,22			0,22		0,2	0,22	
43	0,25			0,17		0,22	0,17	
44	0,17			0,2		0,22	0,17	
45	0,25			0,18		0,2	0,33	
46	0,18			0,18		0,25	0,33	
47	0,22			0,22		0,25	0,17	
48	0,17			0,13		0,2	0,25	
49	0,28			0,17		0,22	0,17	
50	0,35			0,25		0,28	0,33	
51	0,18			0,22		0,25	0,17	
52	0,2			0,17		0,25	0,17	
53	0,25			0,27		0,25	0,17	
54	0,22			0,22		0,23	0,17	
55	0,25			0,18		0,25	0,17	
56	0,13			0,22		0,36	0,17	
57	0,2			0,2		0,25	0,25	

58	0,23			0,25		0,25	0,33	
59	0,17			0,36		0,12	0,17	
60	0,17			0,25		0,08	0,25	
61	0,17			0,22		0,17	0,17	
62	0,13			0,17		0,17	0,25	
63	0,17			0,25		0,25	0,17	
64	0,17			0,18		0,25	0,17	
65	0,42			0,23		0,23	0,17	
66	0,13			0,28		0,3	0,17	
67	0,13			0,18		0,22	0,17	
68	0,25			0,2		0,3	0,17	
69	0,17			0,23		0,3	0,17	
70	0,17			0,18		0,33	0,17	
71	0,12			0,17		0,2	0,33	
72	0,18			0,22		0,22	0,17	
73	0,12			0,15		0,23	0,25	
74	0,12			0,2		0,23	0,25	
75	0,17			0,23		0,17	0,25	
76	0,17			0,22		0,25	0,17	
77	0,25			0,23		0,25	0,17	
78	0,2			0,18		0,33	0,17	
79	0,25			0,18		0,25	0,25	
80	0,25			0,12		0,25	0,17	
81	0,22			0,28		0,12	0,25	
82	0,3			0,22		0,25	0,28	
83	0,2			0,28		0,25	0,17	
84	0,25					0,08	0,25	
85	0,28					0,17	0,25	
86	0,42					0,18	0,13	
87						0,1	0,12	
88						0,23	0,17	
89						0,17	0,17	
90						0,25	0,25	
91							0,17	
PROMEDIO	**0,23**	**0,17**	**0,32**	**0,21**	**0,18**	**0,23**	**0,20**	**0**
DESVIACIÓN	**0,08**	**0,00**	**0,09**	**0,05**	**0,03**	**0,06**	**0,06**	**0**

PROM.TOT	**0,22**	**13,24**
DESV.TOT	**0,046601126**	**2,80**

TIEMPO ESTIMADO PARA LIMPIEZA DE REPASO

TIEMPO (MIN)	Camarera 1	camarera 2	camarera 3	camarera 4	camarera 5	camarera 6	camarera 7
	0,17	0,08	0,17	0,25	0,08	0,17	0,25
#¡VALOR!	0,17	0,17	0,17	0,08	0,17	0,17	0,25
#¡VALOR!	0,17	0,08	0,17	0,17	0,17	0,17	0,25
#¡VALOR!	0,17	0,08	0,17	0,08	0,2	0,17	0,25
#¡VALOR!	0,17	0,08	0,17	0,17	0,08	0,17	0,17
#¡VALOR!	0,17	0,08	0,25	0,17	0,08	0,25	0,33
#¡VALOR!	0,17	0,08	0,17	0,08	0,18	0,17	0,33
#¡VALOR!	0,17	0,08	0,25	0,08	0,17	0,25	0,17
#¡VALOR!	0,08	0,08	0,17	0,08	0,17	0,17	0,17
#¡VALOR!	0,17	0,08	0,17	0,1	0,17	0,33	0,25
#¡VALOR!	0,25	0,08	0,17	0,08	0,17	0,25	0,33
#¡VALOR!	0,18	0,08	0,17	0,17	0,13	0,17	0,17
#¡VALOR!	0,15	0,08	0,17	0,13	0,12	0,17	0,17
#¡VALOR!	0,15	0,08	0	0,12	0,1	0,08	0,25
#¡VALOR!	0,23	0,08	0,17	0,08	0,12	0,17	0,33
#¡VALOR!	0,18	0,25	0,17	0,08	0,22	0,25	0,25
#¡VALOR!	0,25	0,08	0,25	0,17	0,23	0,08	0,33
#¡VALOR!	0,17	0,08	0,33	0,17	0,22	0,17	
#¡VALOR!		0,08	0,17		0,17	0,13	
#¡VALOR!		0,08	0,17		0,08	0,25	
#¡VALOR!		0,08	0,17		0,17	0,17	
#¡VALOR!		0,08	0,17		0,17	0,17	
#¡VALOR!		0,08	0,17		0,17	0,17	
#¡VALOR!		0,08	0,17		0,12	0,25	
#¡VALOR!		0,08	0,17		0,25	0,08	
#¡VALOR!		0,08	0,17		0,15	0,17	
#¡VALOR!		0,08	0,17		0,22	0,17	
#¡VALOR!		0,08	0,17		0,22	0,08	
#¡VALOR!					0,13	0,25	
#¡VALOR!						0,25	
#¡VALOR!						0,08	
PROMEDIO	**0,18**	**0,09**	**0,18**	**0,13**	**0,16**	**0,18**	**0,25**
DESVIACIÓN	**0,04**	**0,04**	**0,05**	**0,05**	**0,05**	**0,06**	**0,06**

PROM.TOT	**0,17**	**10**
DESV.TOT	**0,01**	**0,63**

TIEMPO ESTIMADO PARA OTRAS ACTIVIDADES

TIEMPO (MIN)	Camarera 1	camarera 2	camarera 3	camarera 4	camarera 5	camarera 6	camarera 7	camarera 8	camarera 9
1	60	40	40	75	130	102	88	25	45
2	85	45	65	70	105	50	75	40	85
3	60	80	60	120	50	41	45	55	45
4	100	90	85	95	120	79	40	28	75
5	70	65	105	105	120	98	40	30	45
6	30	80	124	140	112	120	30	20	50
7	70	70	80	60	145	45	30	48	40
8	103	80	75	100	120	80	85	50	30
9	60	70	78	60	130	90	100	60	35
10	85	65	73	60	100	60	100	45	55
PROMEDIO	**72,30**	**68,50**	**78,50**	**88,50**	**113,20**	**76,50**	**63,30**	**40,10**	**50,50**
DESVIACIÓN	**21,82**	**15,82**	**23,25**	**27,99**	**25,72**	**26,73**	**28,96**	**13,67**	**17,23**

PROM.TOT	**72,38**	min
DESV.TOT	**21,21**	min

ANEXO 9

RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN EN HABITACIONES

TIEMPO ESTIMADO PARA REALIZAR LA INSPECCIÓN DE LAS HABITACIONES

Tiempo	Minutos
T1	25,0
T2	28,0
T3	20,0
T4	20,0
T5	20,0
T6	25,0
T7	18,0
T8	15,0
T9	15,0
T10	16,0
T11	18,0
T12	15,0
T13	14,0
T14	16,0
T15	15,0
T16	20,0
T17	22,0
T18	19,0
T19	14,0
T20	15,0
T21	20,0
T22	20,0
T23	16,0
T24	17,0
Promedio	18,5
Desviación	3,8

ANEXO 10

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL MÉTODO DELPHI

INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL DIRECTOR DE OPERACIONES

Considera que no se les está dando la suficiente atención al paciente y las partes críticas de este problema son:

- Admisión y egreso de los pacientes debido a lentitud del proceso, aquí influyen factores externos como son las empresas de seguros que de alguna manera influyen para que el proceso se haga lento, sin embargo se deberán establecer parámetros de calidad que permitan mejorar el servicio.
- Hotelería clínica, la cual la relacionan directamente con el mantenimiento de las habitaciones, pero que según su criterio es parte de todo lo que debería involucrar este departamento.

Con respecto a este departamento considera:

- No se tienen definidos los parámetros de calidad.
- El personal dedicado a la limpieza de las habitaciones es de nivel bajo y sin ninguna o poca instrucción en cuanto al trabajo que desempeña. A dicho trabajo no se le ha dado la importancia que debería.
- También considera que un factor importante en cuanto a la realización del trabajo de limpieza, es la cultura de nuestro país, es decir, que la persona que desempeña este tipo de trabajo siente que es "el cachifo de" por lo que de alguna manera influye en el desempeño de las labores.
- El procedimiento de limpieza de las habitaciones no se puede realizar exactamente igual al de un hotel, ya que la característica del servicio es distinta a la de clínica, como por ejemplo regularmente en un hotel la limpieza se realiza cuando la habitación está vacía, a diferencia de la clínica por lo tanto hace que de alguna u otra forma la limpieza no se realice con la calidad adecuada.
- Hay que hacer énfasis en el cuello de botella que se presenta en la ocupación y desocupación de las habitaciones, lo que genera un problema para la limpieza de las mismas.
- Para el logro de un servicio de calidad se deben plantear estrategias a corto, mediano y largo plazo.
- Después de definir cuales son los parámetros de calidad y plantear cuales son los procesos más adecuados, se debe tener un seguimiento de los mismos.

- Otra recomendación, es que se debe identificar cual es el concepto de calidad en los distintos niveles de la organización y que estén relacionados con el proceso.

INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA GERENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Al igual que el director de operaciones la Lic. Roxana Márquez considera que el servicio que se presta no es de una buena calidad. Considera el problema más crítico es en el área de hospitalización debido a:

- Mala supervisión en el trabajo realizado por las camareras.
- Falta de entrenamiento para las camareras en cuanto a como deben atender al paciente.
- No se cuenta con procedimientos para la limpieza.
- No se tienen estándar o criterios para la supervisión de la limpieza.
- Existe un deterioro en la mayoría de los mobiliarios porque no se tienen planes de mantenimiento preventivo.
- No hay un criterio de calidad para el descarte de la lencería.
- Falta de una cultura de servicio.

INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA JEFE DE HOTELERÍA CLÍNICA.

CALIDAD: la mejor forma en que se pueda realizar el trabajo de acuerdo a normas ya establecidas.

El servicio no es de calidad

Personal de Camareras

- Falta de instrucción del personal.
- No se tiene un estándar para atender al paciente.
- Las actividades de limpieza son realizadas de acuerdo a cada camarera.
- No se cuentas con estándares para procesos de limpieza.

Personal de mantenimiento técnico

- No existen planes de mantenimiento preventivo.
- Se trabaja bajo mantenimiento correctivo y por orden de prioridad.
- Se realizan ciertas rutinas de mantenimiento en las habitaciones.
- Se ha dado inicio a planes de rutina en trabajos de plomería y mantenimiento de las habitaciones, sin embargo no se realizan bajo ningún estándar.
- El sistema de notificación de fallas en las habitaciones no es el adecuado, en su mayoría es vía telefónica.
- La persona que solicita el servicio no sabe expresar bien cual es el problema, por lo que ocasiona demoras en la resolución de los mismos. Es importante destacar que la frecuencia de esta situación es bastante alta.

Requerimientos para brindar un buen servicio

- Implantación de reportes para el seguimiento de las actividades de mantenimiento.
- Implantación de estándares que permitan mejorar la calidad del servicio.
- Los procedimientos de limpieza deben involucrar:

  Recursos necesarios

  Productos a utilizar: en que cantidades y la forma de aplicación

  Forma de realizar la limpieza

  Utensilios de limpieza: que utensilios utilizar, cual debe ser su rotación(cada cuanto tiempo deben ser cambiados)

  Frecuencia de las actividades.

- Los procedimientos de mantenimiento técnico deben involucrar:
    - Descripción de las actividades
    - Estándares para realizarlas
    - Frecuencia
    - Recursos
    - Procedimientos.
- Atención al cliente
    - Se tienen manuales de atención al cliente.
    - Se les da al personal el entrenamiento necesario para la realización del trabajo. Sin embargo no se presta un servicio de calidad

INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL DIRECTOR MÉDICO

Existen varias perspectivas de la calidad de servicio prestado

Paciente: que espera ver sus necesidades satisfechas, las mismas pueden ser:

- Servicio a tiempo
- Calidad científico-tecnológica
- Personal con el que interactúa sepa lo que está haciendo
- Ambiente cálido y agradable
- Tener acceso al servicio
- Espera resolver su problema a un precio razonable

Médico: también espera tener sus necesidades satisfechas

- El personal con el cual trabaja sea competente
- Que todos los equipos usados sean de tecnología de punta y que la disponibilidad de los mismos sea inmediata, para garantizar el servicio.

Organización:

La organización espera satisfacer las necesidades de los pacientes al menor costo posible.

Por otra parte el departamento de hotelería clínica da valor agregado al servicio que presta la clínica, sin embargo no se puede comparar este servicio con el que se presta en un hotel ya que el proceso de atención al paciente es diferente debido a que no se puede hacer un chequeo rápido como en el otro caso.

Considera que el proceso de admisión y egreso del paciente no es realizado de forma rápida. Es importante destacar que los problemas existentes en cuanto la atención del paciente son la parte administrativa y estos generan gastos a la organización.

El paciente ve el servicio prestado como un conjunto, es decir, le es difícil separar cada proceso Enfermería, Médico, Administrativo, Operacional (camareras, personal de limpieza)

Para garantizar la calidad de servicio se deben superar las expectativas de los usuarios, simplemente con que cada quien cumpla con lo que tiene que hacer.

ANEXO 11

MODELO DE ENCUESTA

POLICLINICA METROPOLITANA
DIRECCION DE INGENIERIA

SATISFACCION GENERAL	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
La calidad del trabajo realizado por el Departamento de Mantenimiento es alta.					
La persona que toma mi solicitud de Mantenimiento, es cortés y dispuesta ayudar.					
Puedo asegurar que el Departamento de Mantenimiento es un elemento efectivo de solución de problemas, ayudando al efectivo desempeño del trabajo que se realiza en mi área					
ACCESIBILIDAD	**MUY DE ACUERDO**	**DE ACUERDO**	**NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**	**EN DESACUERDO**	**MUY EN DESACUERDO**
Puedo contactar al Departamento de Mantenimiento cada vez que lo requiero.					
El Departamento se muestra dispuesto a tomar mi llamada y solicitud de servicio.					
Tiempos de reunión efectivos con el Departamento de Mantenimiento se pueden coordinar cuando se requieren					
RESPONSABILIDAD	**MUY DE ACUERDO**	**DE ACUERDO**	**NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**	**EN DESACUERDO**	**MUY EN DESACUERDO**
En situaciones urgentes, el Departamento responde rápida y efectivamente.					
En solicitudes de rutina, el Departamento de Mantenimiento propone tiempos razonables para cumplir con el trabajo.					
CUMPLIMIENTO DE TIEMPO	**MUY DE ACUERDO**	**DE ACUERDO**	**NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**	**EN DESACUERDO**	**MUY EN DESACUERDO**
El Departamento de Mantenimiento cumple con los tiempos de entrega acordados.					
El Departamento de Mantenimiento ejecuta el trabajo dentro de un tiempo razonable.					

POLICLINICA METROPOLITANA
DIRECCION DE INGENIERIA

UMPLIMIENTO DE TRABAJO	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
l Departamento de Mantenimiento se asegura que todos los aspectos del trabajo han do completados efectivamente					
l Departamento de Mantenimiento escucha cuidadosamente las solicitudes de servicio portadas.					
l Departamento de Mantenimiento consulta con los distintos departamentos los tiempos uando va a ejecutar un trabajo o cuando lo está completando					
n trabajos muy complejos o extensos, mantiene informado del estado de trabajo al licitante del mismo.					
El Departamento de Mantenimiento hace ber de las actividades tales como interrupciones de servicios (agua, luz, aire condicionado, etc.) que pueden afectan las peraciones en las distintas áreas de la Policlínica.					
OBSERVACIONES					

POLICLINICA METROPOLITANA
DIRECCION DE INGENIERIA

SATISFACCION GENERAL	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
La calidad del trabajo de mantenimiento realizado por usted es alta.					
Usted toma la solicitud de servicio de mantenimiento de manera cortés y dispuesto a ayudar.					
Puede asegurar que el Departamento de Mantenimiento es un elemento efectivo de resolución de problemas.					
ACCESIBILIDAD	**MUY DE ACUERDO**	**DE ACUERDO**	**NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**	**EN DESACUERDO**	**MUY EN DESACUERDO**
Se puede contactar al Departamento de Mantenimiento cada vez que se requiere.					
El Departamento se muestra dispuesto a tomar la llamada y solicitud de servicio.					
Tiempos de reunión en el Departamento de Mantenimiento se pueden coordinar cuando se requiere					
RESPONSABILIDAD	**MUY DE ACUERDO**	**DE ACUERDO**	**NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**	**EN DESACUERDO**	**MUY EN DESACUERDO**
En situaciones urgentes, el Departamento responde rápida y efectivamente.					
En solicitudes de rutina, el Departamento de Mantenimiento propone tiempos razonables para cumplir con el trabajo.					
CUMPLIMIENTO DE TIEMPO	**MUY DE ACUERDO**	**DE ACUERDO**	**NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**	**EN DESACUERDO**	**MUY EN DESACUERDO**
El Departamento de Mantenimiento cumple con los tiempos de entrega acordados.					
El Departamento de Mantenimiento ejecuta el trabajo dentro de un tiempo razonable.					

POLICLINICA METROPOLITANA
DIRECCION DE INGENIERIA

UMPLIMIENTO DE TRABAJO	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
El Departamento de Mantenimiento se segura que todos los aspectos del trabajo han sido completados efectivamente					
El Departamento de Mantenimiento ayuda a i departamento a responder efectivamente a los problemas que no pueden ser resueltos en rma fácil.					
COMUNICACION	**MUY DE ACUERDO**	**DE ACUERDO**	**NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**	**EN DESACUERDO**	**MUY EN DESACUERDO**
l Departamento de Mantenimiento escucha uidadosamente que tengo que reportar.					
El Departamento de Mantenimiento consulta on mi departamento los tiempos cuando va a jecutar un trabajo o cuando lo está ompletando					
n trabajos muy complejos o extensos, me antienen informado del estado de trabajo.					
l Departamento de Mantenimiento me hace saber de las actividades tales como nterrupciones de servicios (agua, luz, aire condicionado, etc.) las cuales afectan las operaciones en mi área.					
OBSERVACIONES					

ANEXO 12

POBLACIÓN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

EMPLEADOS DE ALGUNAS ÁREAS DE LA POLICLÍNICA METROPOLITANA

AREA	N° de Empleados
Dirección de Ingeniería	29
Saneamiento Ambiental	90
Gerencia de Enfermería	3
Hospitalización (Enfermería)	148
Recursos Humanos	17
Servicios Especiales	3
Atención al Cliente	1
Central Telefónica	6
Ascensor	9
Información	2
Admisión	16
Médicos Consultantes	128
Médicos Accionistas	128
Médicos de Cortesía	77

NÚMERO DE CONSULTORIOS

Ala Vieja	80
Ala Nueva	67
Emergencia y Sótanos 1 y 2	7
TOTAL	**154**

NÚMERO DE CAMAS

Habitaciones simples	111
Suites	21
TOTAL	**132**

ANEXO 13

RESULTADOS DEL ESTUDIO DE LAS CAUSAS QUE AFECTAN LA CALIDAD DE SERVICIO

TABLA RESUMEN DE LOS PROBLEMAS CONSIDERADOS EN LA DIRECCIÓN DE INGENIERIA, QUE AFECTAN LA CALIDAD DE SERVICIO

Electricidad	Mantenimiento Mecánico	Hotelería Clínica
Falta de supervisión de los trabajos realizados	Falta de supervisión en los trabajos culminados	No existen criterios de evaluación de la calidad de los trabajos realizados
Falta de supervisión de las funciones del personal de guardia	Logística de las ordenes de trabajo no es la adecuada	Falta de planificación de las actividades
Falta de planificación de los trabajos	Falta de planificación en los trabajos a realizar	Inadecuada asignación de los trabajos a los técnicos, afectando la calidad de los mismos
Tiempo de espera por falta de recursos	Tiempos de espera por falta de materiales y repuestos	La logística de las ordenes de trabajo no es la adecuada
Falta de información al momento de solicitar el servicio de mantenimiento	Inadecuada asignación de los trabajos a los técnicos	Demoras en culminación de los trabajos debido a que la carga de trabajo no es equitativa
No existe una descripción exacta de las funciones a desempeñar por el personal	Distribución inadecuada del personal	Supervisión al momento de culminar los trabajos
La logística de las ordenes de trabajo no es la adecuada	No hay criterios de evaluación de la calidad de los trabajos realizados	Tiempo de espera por falta de recursos
Inadecuada asignación de los trabajos los técnicos		Tiempos de espera en la realización de los trabajos por la falta de información en la solicitud de mantenimiento
		Distribución inadecuada del personal

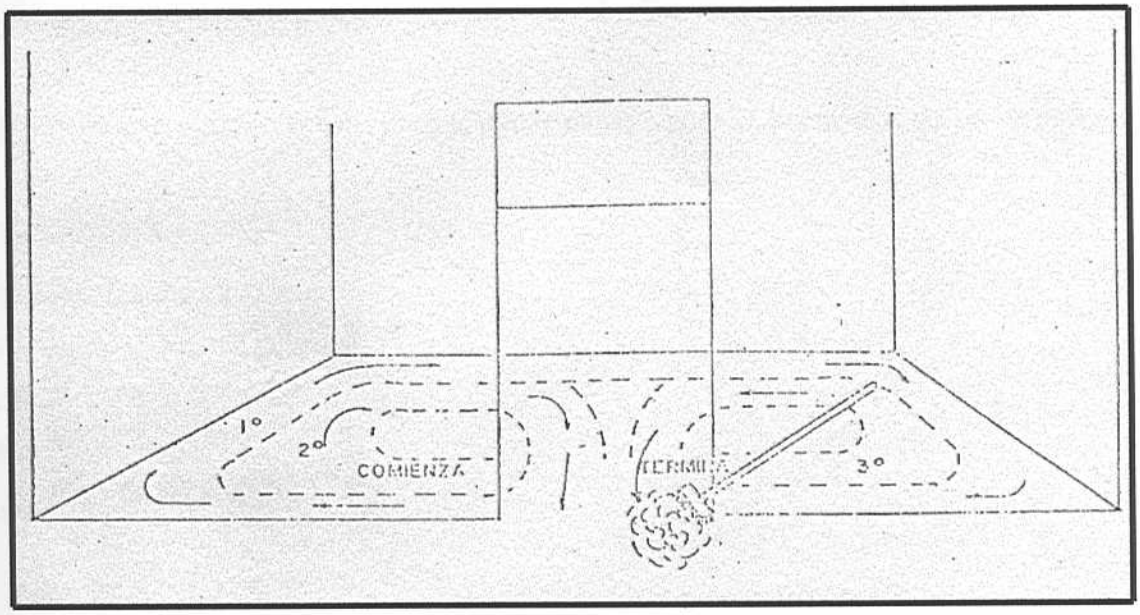
ANEXO 14

METODOS DE LIMPIEZA

METODOS DE LIMPIEZA

BARRIDO

Limpie primero los bordes del piso; comenzando por el sitio donde es más conveniente acumular el polvo (generalmente una puerta) y luego continúe con el resto de la superficie.



TÉCNICAS ADECUADAS

1. Mantenga el cepillo el mayor tiempo posible pegado del suelo. No lo levante innecesariamente ya que además de una perdida de tiempo causa dispersión del polvo.
2. Haga los pasos del cepillo tan largos como sea posible. Los pasos largos obtienen un mejor resultado que una serie de pasos cortos que además cansan más rápidamente al operario.
3. Use solamente equipo en buenas condiciones.

UTENSILIOS

- Escoba
- pala

LIMPIEZA DE VENTANAS

TÉCNICAS ADECUADAS

1. Abrir las persianas de manera que no se manchen
2. Usando una esponja lave las ventanas con un movimiento continuo de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.
3. Como siguiente paso lave las esquinas.
4. Seque el vidrio usando un paño o cuero con el mismo movimiento que el lavado.

Nota: evite usar agua en exceso porque puede dañar o corroer los marcos de las ventanas.

UTENSILIOS

Esponja

Paños que no suelten pelusas

Tobo.

Jabón

Agua.

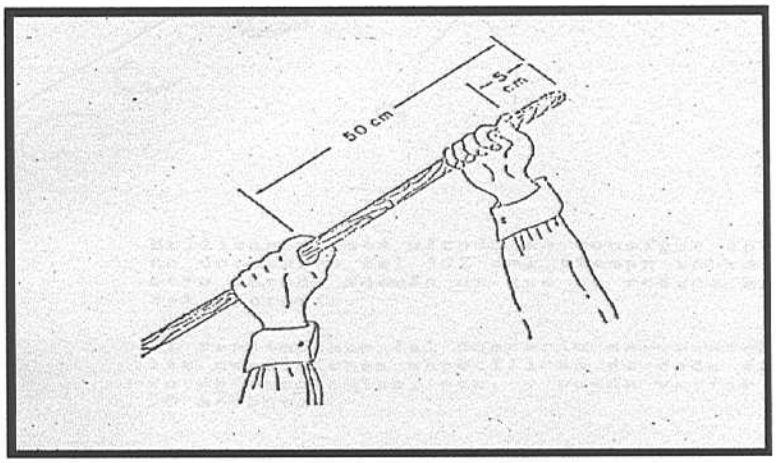
MOPEADO

Una condición fundamental para un mopeado correcto es que el piso haya sido barrido anteriormente

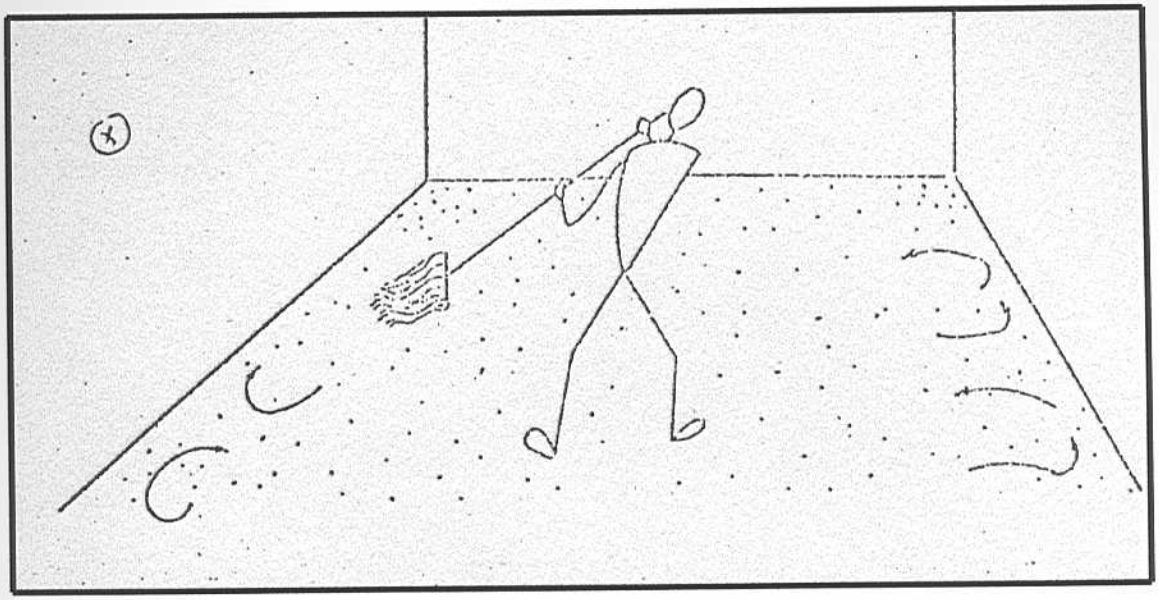
TÉCNICAS ADECUADAS

1. Sumerja la mopa en la solución limpiadora y luego exprima moderadamente para evitar el exceso de agua sobre el piso.

2. Agarre la mopa con la mano que le sea más cómodo con la palma hacia arriba y colocar la otra mano con la palma hacia abajo (como a 45 cm de la punta del mango)



3. Colocar la mopa en el área que se desea limpiar y muévala de izquierda a derecha en forma de arco. Al final de cada golpe se debe voltear la mopa de manera que no se den dos golpes seguidos con el mismo lado



4. Utilice la mopa con solución detergente el la mayor cantidad de áreas posibles y luego lava la mopa con agua limpia y se repite el paso anterior.

UTENSILIOS

Mopa

Agua

Solución detergente

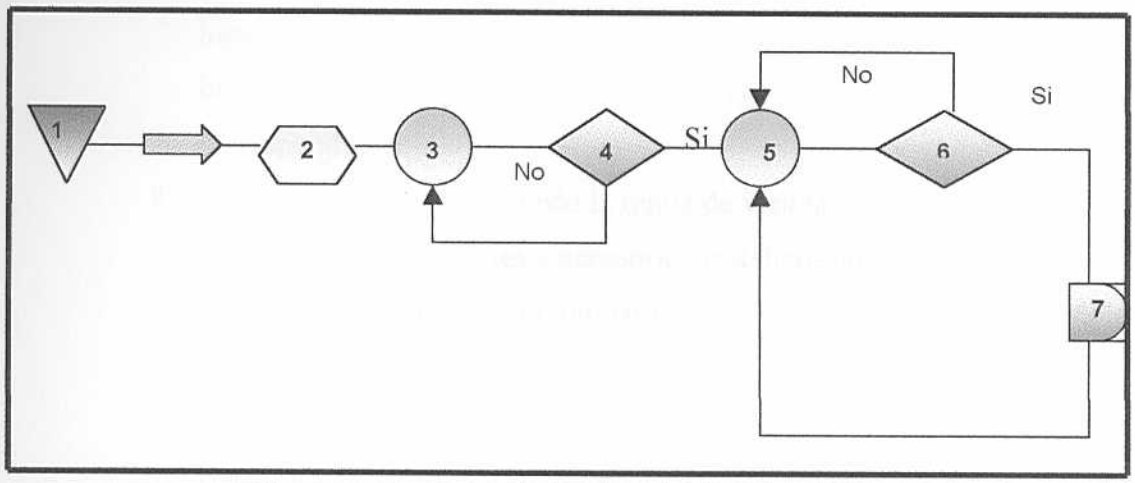
Tobo.

ANEXO 15

PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA

PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA

ÁREA DE QUIRÓFANOS



: Diagrama de proceso de limpieza del área de quirófanos

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1.-Buscar utensilios de limpieza en el almacén temporal

2.- Preparar los utensilios y materiales

3.- Limpieza de baño

1. Vaciar la papelera, cuidando de no derramar papeles sobre el piso, lavar con solución germicida, enjuagar con agua, secar y colocar una bolsa nueva.
2. Barrer el piso completamente (anexo14), utilice la pala para recoger la basura y deposítela en la bolsa destinada para ello.
3. Limpiar el lavamanos con un poco de polvo limpiador utilizando la esponja apropiada. Enjuagar con agua limpia y secar con un trapo.
4. Haga funcionar las pocetas y urinarios antes de proceder a lavarlos.
5. Lavar la parte interior de la poceta con desmanchador utilizando el cepillo para tal fin. La parte exterior limpiar con solución detergente utilizando una esponja, luego limpie con agua y secar con un trapo.
6. Lavar la parte interior del urinario(si aplica) con desmanchador utilizando el cepillo para tal fin. La parte exterior limpiar con solución

detergente utilizando una esponja, luego limpie con agua y secar con un trapo.

7. Utilizando la esponja correspondiente limpie las paredes, divisiones de la cerámica utilizando una solución muy suave de solución detergente. En lugares en donde se haga difícil la limpieza agregar un poco de polvo limpiador, enjuague con agua limpia y luego seque con el trapo correspondiente.
8. Limpiar con un trapo húmedo la rejilla de ventilación.
9. Pulir todas las superficies y accesorios metálicos con un paño seco utilizando el producto para limpiar metales.
10. Preparar la solución detergente en un tobo. Proceda a mopear (ver anexo14), luego a su enjuague con agua y secado.
11. Hacer el servicio a los dispensadores de material (en caso de ser necesario) agregando la cantidad adecuada de: jabón líquido o en pastillas, toallas de papel y papel toilette.

4.- Verificar si la limpieza ha sido completada

5.- Limpieza de área quirúrgica

1. Quitar la ropa quirúrgica de la mesa de operaciones y depositarlas en la bolsa destinada para ello.
2. Vaciar las papeleras y colocar la basura en las bolsa destinada para tal fin, luego lavar con solución germicida, enjuagar con agua, secar y colocar una bolsa nueva.
3. Todo el equipo grande se debe limpiar con un trapo húmedo con solución germicida.
4. Mopear el piso con solución germicida
5. Barrer los corredores y cuartos de servicio, recoger la basura con la pala y colocarla el la bolsa destinada para ello.
6. Mopear los pisos con solución germicida.
7. En espera de la próxima limpieza.

6.-Verificar si la limpieza ha sido completada

7.- Espera de la próxima limpieza.

El proceso anterior debe realizarse diariamente.

Para garantizar una desinfección adecuada es importante realizar semanalmente la limpieza del área quirúrgica considerando los siguientes procesos adicionales:

1. Limpiar y lavar con un trapo todas las paredes.
2. Limpiar todas las piezas del equipo tales como: Mesas, máquinas de gas, etc.
3. Limpiar el exterior de los gabinetes.
4. Quitar toda la capa de cera, fregando el piso con máquina o a mano con solución germicida.
5. Enjuagar con agua limpia usando una mopa.
6. Cristalizar el piso.

VI.3.2 ÁREA DE CUIDADOS INTENSIVOS

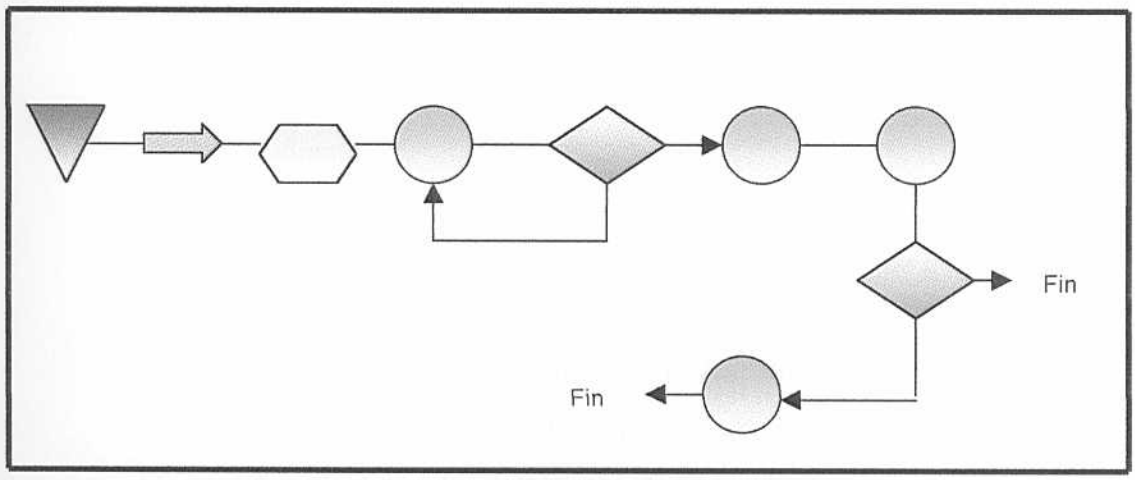


Diagrama de proceso de limpieza del área de cuidados intensivos

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1.-Buscar utensilios de limpieza en el almacén temporal

2.- Preparar los utensilios y materiales

3.- Limpieza de baño

1. Vaciar la papelera, cuidando de no derramar papeles sobre el piso, lavar con solución germicida, enjuagar con agua, secar y colocar una bolsa nueva.

2. Barrer el piso completamente (ver anexo14), utilice la pala para recoger la basura y depositela en la bolsa destinada para ello.

3. Limpiar el lavamanos con un poco de polvo limpiador utilizando la esponja apropiada. Enjuagar con agua limpia y secar con un trapo.

4. Haga funcionar las pocetas y urinarios antes de proceder a lavarlos.

5. Lavar la parte interior de la poceta con desmanchador utilizando el cepillo para tal fin. La parte exterior limpiar con solución detergente utilizando una esponja, luego limpie con agua y secar con un trapo.

6. Lavar la parte interior del urinario(si aplica) con desmanchador utilizando el cepillo para tal fin. La parte exterior limpiar con solución detergente utilizando una esponja, luego limpie con agua y secar con un trapo.

7. Utilizando la esponja correspondiente limpie las paredes, divisiones de la cerámica utilizando una solución muy suave de solución detergente. En lugares en donde se haga difícil la limpieza agregar un poco de polvo limpiador, enjuague con agua limpia y luego seque con el trapo correspondiente.

8. Limpiar con un trapo húmedo la rejilla de ventilación.

9. Pulir todas las superficies y accesorios metálicos con un paño seco utilizando el producto para limpiar metales.

10. Preparar la solución detergente en un tobo. Proceda a mopear (ver anexo14), luego a su enjuague con agua y secado.

11. Hacer el servicio a los dispensadores de material (en caso de ser necesario) agregando la cantidad adecuada de: jabón líquido o en pastillas, toallas de papel y papel toilette.

4.- Verificar si la limpieza ha sido completada

5.- Limpieza de pisos

1. Barrer toda el área de cuidados intensivo.
2. Preparar la solución detergente en el tobo. Proceda a mopear, luego a su enjuague con agua y dejar secar..

6.-Limpieza del área de las camas

1. Vaciar las papeleras, cuidando de no derramar papeles sobre el piso y depositar la basura en la bolsa destinada para tal fin.
2. Lavar las papeleras con solución germicida, luego enjuagar con agua y secar.

7.- La cama se encuentra vacía.

1. Limpiar todos los equipos con un trapo húmedo con solución germicida.
2. Mopear el piso con solución germicida.
3. Limpiar las camas incluyendo barandas, colchón, etc., para retirar cualquier resto de fluidos y sucio presente.

Opcional

Frecuentemente se deben cristalizar los pisos para mantener el brillo.

VI.3.2 ÁREA DE EMERGENCIA

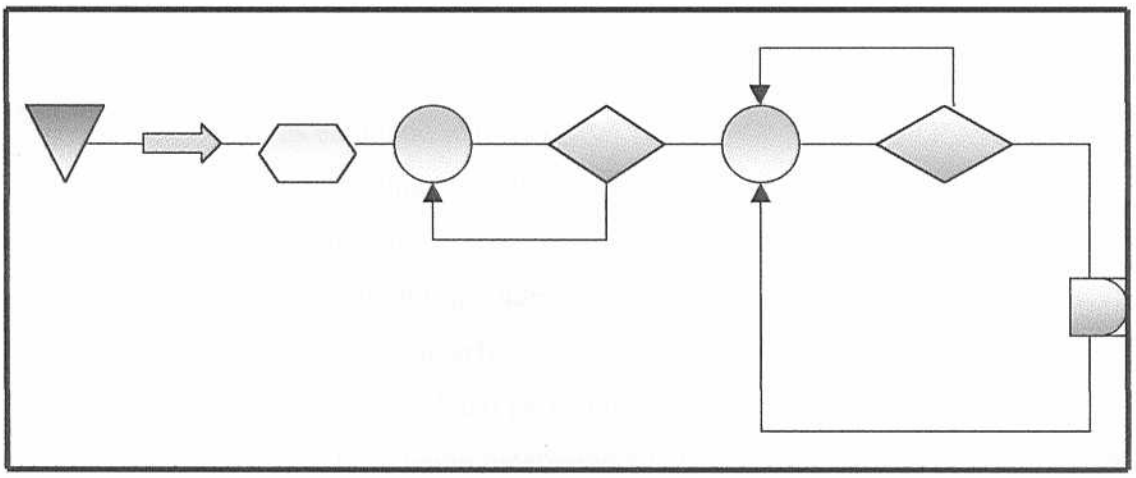


Diagrama de proceso de limpieza del área de emergencia

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1.-Buscar utensilios de limpieza en el almacén temporal

2.- Preparar los utensilios y materiales

3.- Limpieza de baño

1. Vaciar la papelera, cuidando de no derramar papeles sobre el piso, lavar con solución germicida, enjuagar con agua, secar y colocar una bolsa nueva.
2. Barrer el piso completamente (ver anexo 14), utilice la pala para recoger la basura y deposítela en la bolsa destinada para ello.
3. Limpiar el lavamanos con un poco de polvo limpiador utilizando la esponja apropiada. Enjuagar con agua limpia y secar con un trapo.
4. Haga funcionar las pocetas y urinarios antes de proceder a lavarlos.
5. Lavar la parte interior de la poceta con desmanchador utilizando el cepillo para tal fin. La parte exterior limpiar con solución detergente utilizando una esponja, luego limpie con agua y secar con un trapo.
6. Lavar la parte interior del urinario(si aplica) con desmanchador utilizando el cepillo para tal fin. La parte exterior limpiar con solución detergente utilizando una esponja, luego limpie con agua y secar con un trapo.
7. Utilizando la esponja correspondiente limpie las paredes, divisiones de la cerámica utilizando una solución muy suave de solución detergente. En lugares en donde se haga difícil la limpieza agregar un poco de polvo limpiador, enjuague con agua limpia y luego seque con el trapo correspondiente.
8. Limpiar con un trapo húmedo la rejilla de ventilación.
9. Pulir todas las superficies y accesorios metálicos con un paño seco utilizando el producto para limpiar metales.
10. Preparar la solución detergente en un tobo. Proceda a mopear (ver anexo 14), luego a su enjuague con agua y secado.
11. Hacer el servicio a los dispensadores de material (en caso de ser necesario) agregando la cantidad adecuada de: jabón líquido o en pastillas, toallas de papel y papel toilette.

4.- Verificar si la limpieza ha sido completada

5.- Limpieza de área de cubículos

1. Vaciar las papeleras y colocar la basura en las bolsa destinada para tal fin, luego lavar con solución germicida, enjuagar con agua, secar y colocar una bolsa nueva.
2. Barrer toda el área de emergencia, recoger la basura con la pala y colocarla el la bolsa destinada para ello.
3. Mopear los pisos con solución germicida.
4. Limpiar las camillas que se encuentran desocupadas.

6.-Verificar si la limpieza ha sido completada

7.- Espera para la próxima limpieza.

Opcional.

Frecuentemente se deben cristalizar los pisos para mantener el brillo.

ÁREA DE HOPITALIZACIÓN

HABITACIONES OCUPADAS

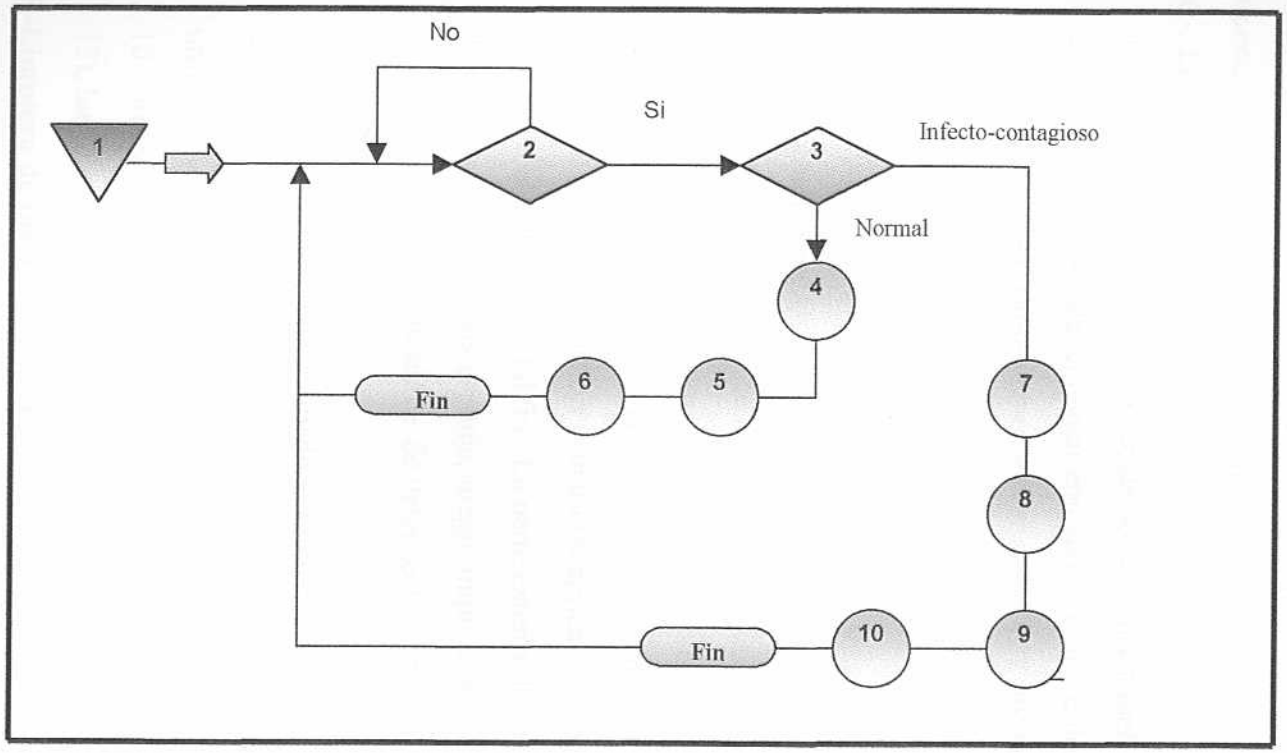


Diagrama de proceso del área de hospitalización (habitaciones ocupadas)

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1.-Buscar utensilios de limpieza en el almacén temporal y material de suministros a los pacientes

2.- Verificar si se puede realizar la limpieza en la habitación

3.-. Verificar el tipo de paciente que se encuentra en la habitación: paciente normal o paciente infecto-contagioso

4.-. Limpiza del baño

1. Vaciar la papelera, cuidando de no derramar papeles sobre el piso, lavar con solución germicida, enjuagar con agua, secar y colocar una bolsa nueva.
2. Barrer el piso completamente (ver anexo 12), utilice la pala para recoger la basura y depositela en la bolsa destinada para ello.
3. Limpiar el lavamanos con un poco de polvo limpiador utilizando la esponja apropiada. Enjuagar con agua limpia y secar con un trapo.
4. Haga funcionar las pocetas y urinarios antes de proceder a lavarlos.
5. Lavar la parte interior de la poceta con desmanchador utilizando el cepillo para tal fin. La parte exterior limpiar con solución detergente utilizando una esponja, luego limpie con agua y secar con un trapo.
6. Lavar la parte interior del urinario(si aplica) con desmanchador utilizando el cepillo para tal fin. La parte exterior limpiar con solución detergente utilizando una esponja, luego limpie con agua y secar con un trapo.
7. Lavar con solución suave de detergente el área de la ducha, enjuagar con agua limpia.
8. Limpiar con un trapo húmedo la rejilla de ventilación.
9. Pulir todas las superficies y accesorios metálicos con un paño seco utilizando el producto para limpiar metales.
10. Preparar la solución detergente en un tobo. Proceda a mopear (ver anexo 12), luego a su enjuague con agua y secado.

5.-Limpieza de pisos (si lo permite el paciente)

1. Barrer el área de la habitación (ver anexo 12)
2. Preparar solución suave con detergente en el tobo. Proceda a mopear el

piso, luego a su enjuague con agua limpia y dejar secar.

6.- Limpieza del mobiliario

1. Limpiar el mobliario con un trapo húmedo para eliminar el polvo.
2. Aplicar a la superficie del mobiliario de formica producto limpiador (Pride)
3. Limpiar con un trapo seco dicha superficie con un movimiento continuo y de forma circular, hasta que no quede ningún residuo de producto limpiador.
4. Repetir los pasos 1,2 y 3 para las partes metálicas del mobiliario de manera que tenga una apariencia brillante.

7.-Colocarse el tipo de guantes utlizados para esta limpieza, tapaboca y bata quirúrgica

8.- Ver actividad 4 de limpieza para pacientes normales.

9. Ver actividad 5 de limpieza para pacientes normales

10.-Ver actividad 6 de limpieza para pacientes normales.

Es importante destacar que los utensilios de limpieza utilizados en las habitaciones con pacientes infecto-contagiosos deben dejarse en cada una de estas habitaciones.

HABITACIONES DESOCUPADAS

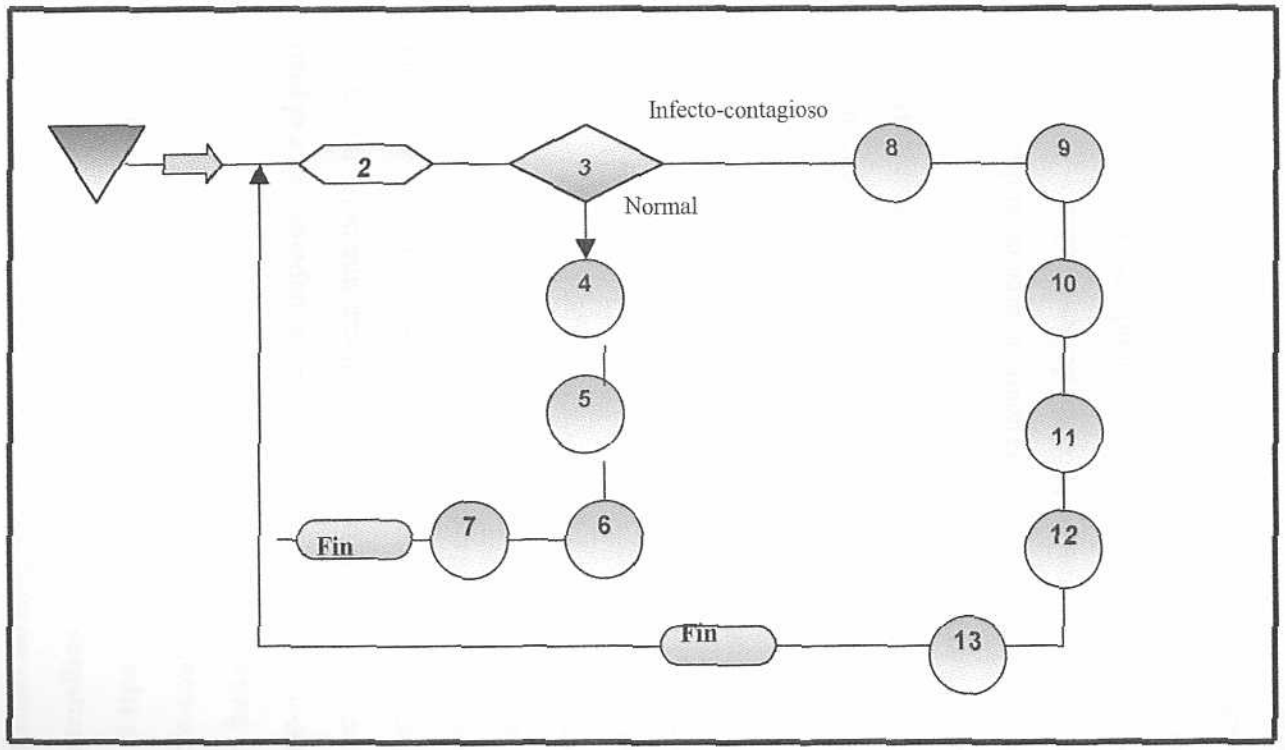


Diagrama de proceso del área de hospitalización (habitaciones desocupadas)

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1.-Buscar utensilios de limpieza en el almacén temporal.

2.- Preparar utensilios y material de limpieza.

3.- Verificar el tipo de paciente que se encuentra en la habitación: paciente normal o paciente infecto-contagioso.

4.-Limpiza del baño

1. Vaciar la papelera, cuidando de no derramar papeles sobre el piso, lavar con solución germicida, enjuagar con agua, secar y colocar una bolsa nueva.
2. Barrer el piso completamente (ver anexo 14), utilice la pala para recoger la basura y depositela en la bolsa destinada para ello.
3. Limpiar el lavamanos con un poco de polvo limpiador utilizando la esponja apropiada. Enjuagar con agua limpia y secar con un trapo.
4. Haga funcionar las pocetas y urinarios antes de proceder a lavarlos.
5. Lavar la parte interior de la poceta con desmanchador utilizando el cepillo para tal fin. La parte exterior limpiar con solución detergente utilizando una esponja, luego limpie con agua y secar con un trapo.
6. Lavar la parte interior del urinario(si aplica) con desmanchador utilizando el cepillo para tal fin. La parte exterior limpiar con solución detergente utilizando una esponja, luego limpie con agua y secar con un trapo.
7. Lavar con solución suave de detergente el área de la ducha, enjuagar con agua limpia.
8. Limpiar con un trapo húmedo la rejilla de ventilación.
9. Pulir todas las superficies y accesorios metálicos con un paño seco utilizando el producto para limpiar metales.
10. Preparar la solución detergente en un tobo. Proceda a mopear (ver anexo14), luego a su enjuague con agua y secado.

5.-Limpieza del mobiliario

1. Limpiar el mobliario con un trapo húmedo para eliminar el polvo.
2. Aplicar a la superficie del mobiliario de formica producto limpiador (Pride)
3. Limpiar con un trapo seco dicha superficie con un movimiento continuo y de forma circular, hasta que no quede ningún residuo de producto limpiador.

4. Repetir los pasos 1,2 y 3 para las partes metálicas del mobiliario de manera que tenga una apariencia brillante.

6.- Limpieza de ventanas (ver anexo)

7.- Limpieza de pisos

1. Barrer el área de la habitación (ver anexo14)
2. Preparar solución suave con detergente en el tobo. Proceda a mopear el piso, luego a su enjuague con agua limpia y dejar secar.

8.- Colocar guantes para este tipo de limpieza, tapabocas , bata quirúrgica.

9.- Aplicar cloro en toda la habitación

10.-Ver actividad 4 para pacientes normales

11.-Ver actividad 5 para pacientes normales.

12.-Ver actividad 6 para pacientes normales

13.- Ver actividad 7 para pacientes normales

Opcional

Colocar ambientador en la habitación

Frecuentemente cristalizar el piso.

ANEXO 16

HOJA DE CONTROL PARA LA COLOCACIÓN DE MATERIAL DE SUMINISTROS EN BAÑOS PÚBLICOS

POLICLINICA METROPOLITANA
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA

FECHA: _____

CONTROL DIARIO DE COLOCACIÓN DE MATERIAL DE SUMINISTROS EN BAÑOS PÚBLICOS

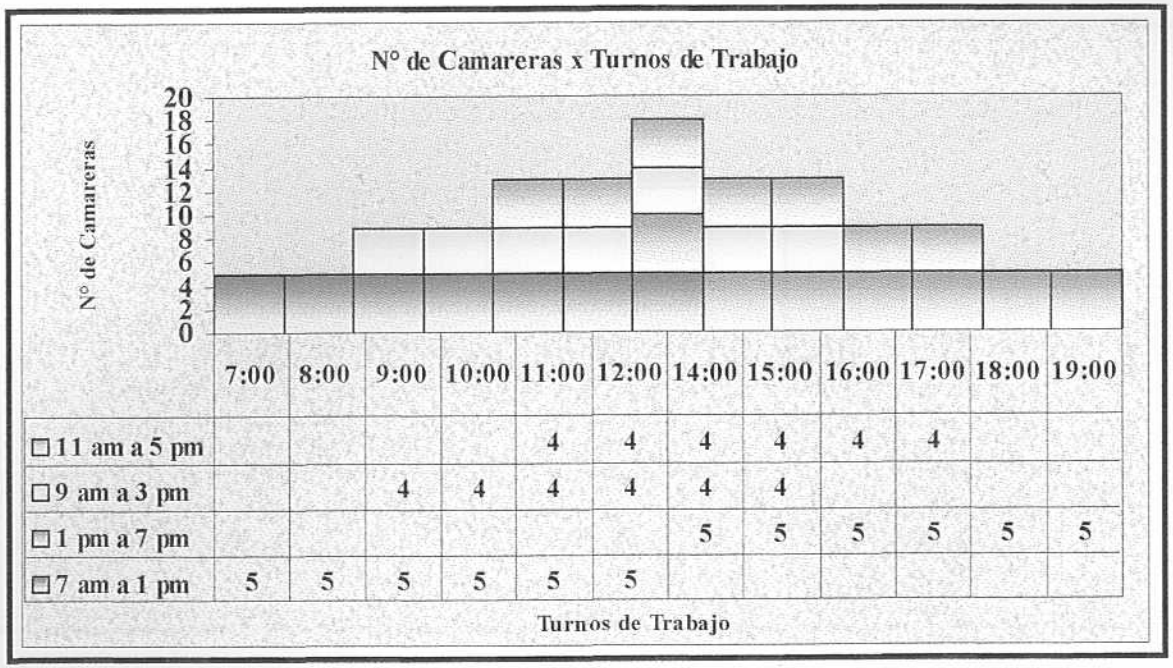
AREA	Nº BAÑOS DAMAS	Nº BAÑOS CABALLEROS	CANTIDAD PAPEL HIGIENICO	CANTIDAD DE PAPEL SECANTE	CANTIDAD JABÓN	HORA
ADMINISTRACIÓN						
ADMISIÓN						
AUDITORIA						
DIRECCIÓN DE ENFERMERIA						
EMERGENCIA						
MEDICOS RESIDENTES						
PEDIATRIA						
PISO 1 ALA NUEVA						
PISO 1 ALA VIEJA						
PISO 2 ALA NUEVA						
PISO 2 ALA VIEJA						
PISO 3						
PISO 4						
PLANTA BAJA						
RECURSOS HUMANOS						
RESIDENCIA DE CAMARERAS						
RESIDENCIA DE ENFERMERIA						
SEGURIDAD						
SOTANO DOS						
SOTANO UNO						
TERAPIA DE ADULTOS						
TERAPIA INFANTIL						
TOTAL						

RESPONSABLE: _____

ANEXO 17

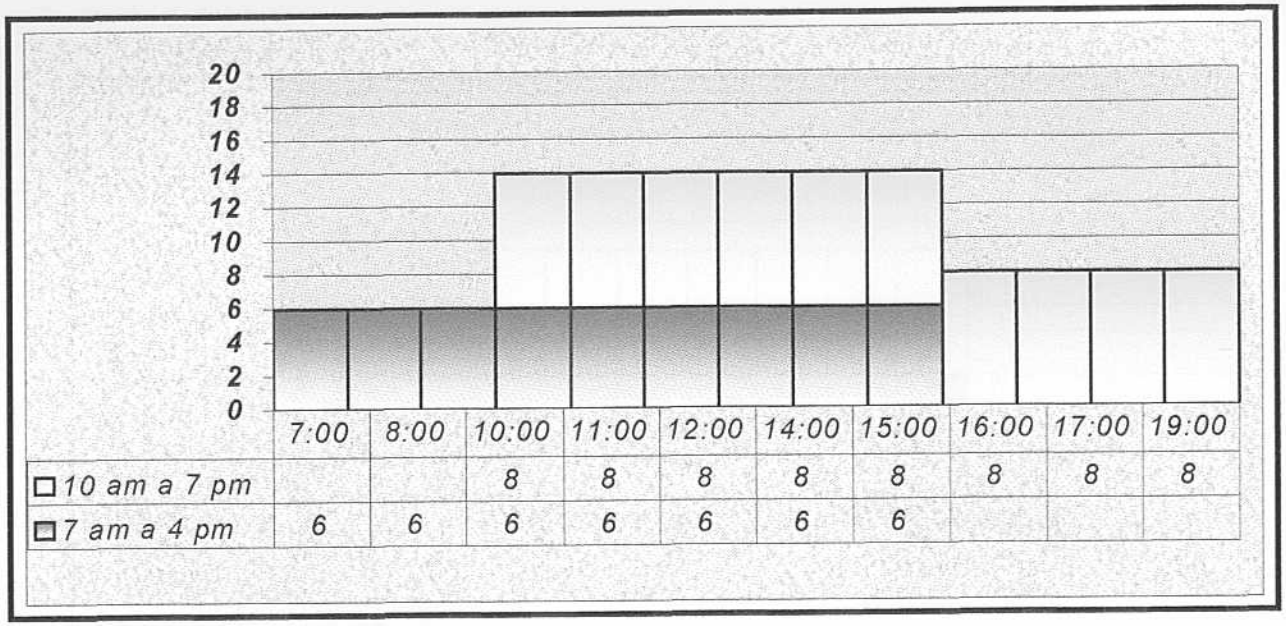
PROPUESTAS DE TURNOS DE TRABAJO PARA EL PERSONAL DE CAMARERAS DIURNAS DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN

PROPUESTA 1



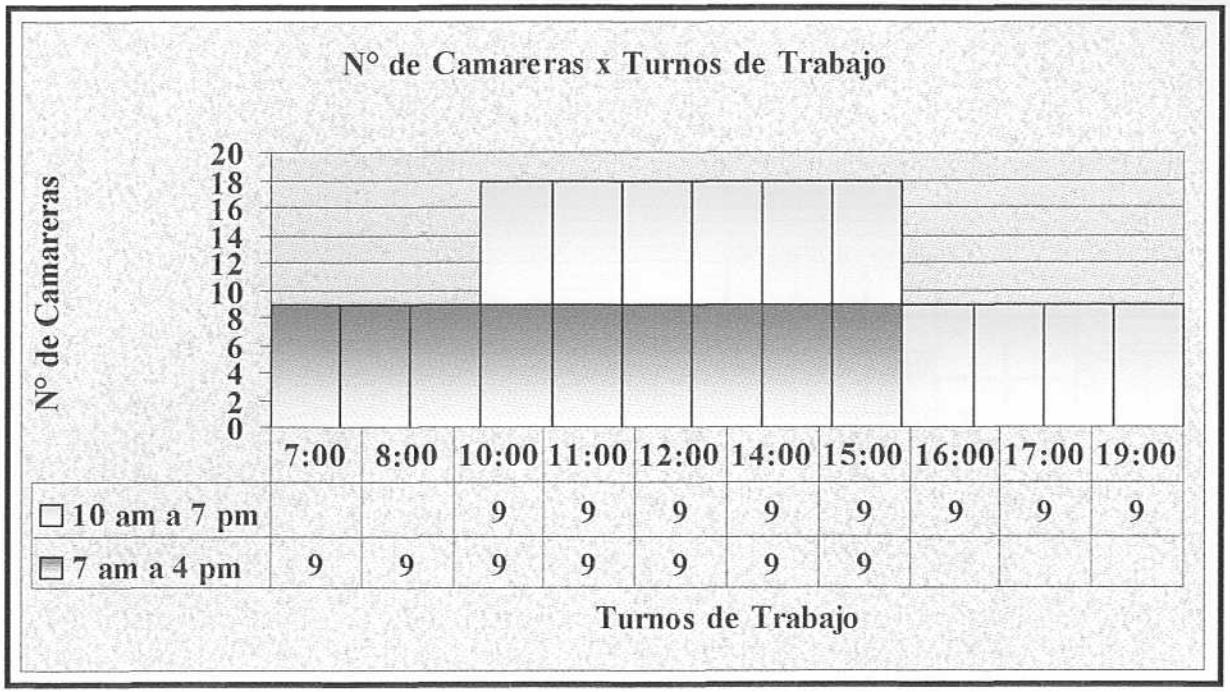
Total de Empleados de hospitalización	18
Costo anual/ empleados de hospitalización	39.090.690 Bs.

PROPUESTA 2



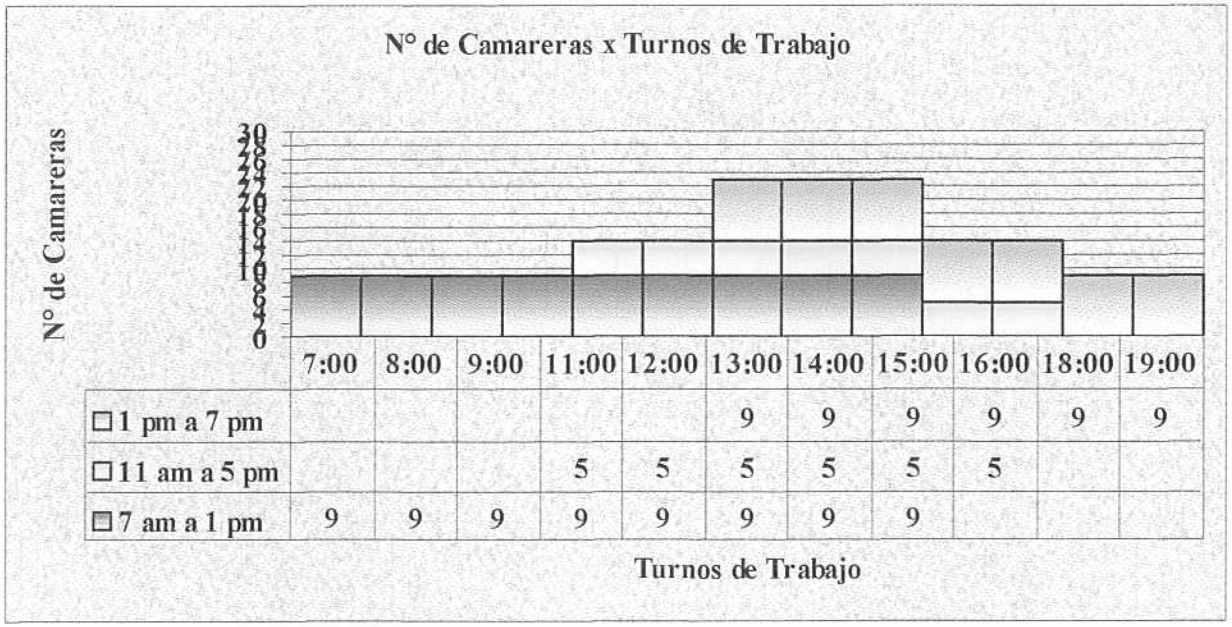
Total de Empleado del área de hospitalización	14
Costo anual/ empleados de hospitalización	**40.538.421 Bs.**

PROPUESTA 3



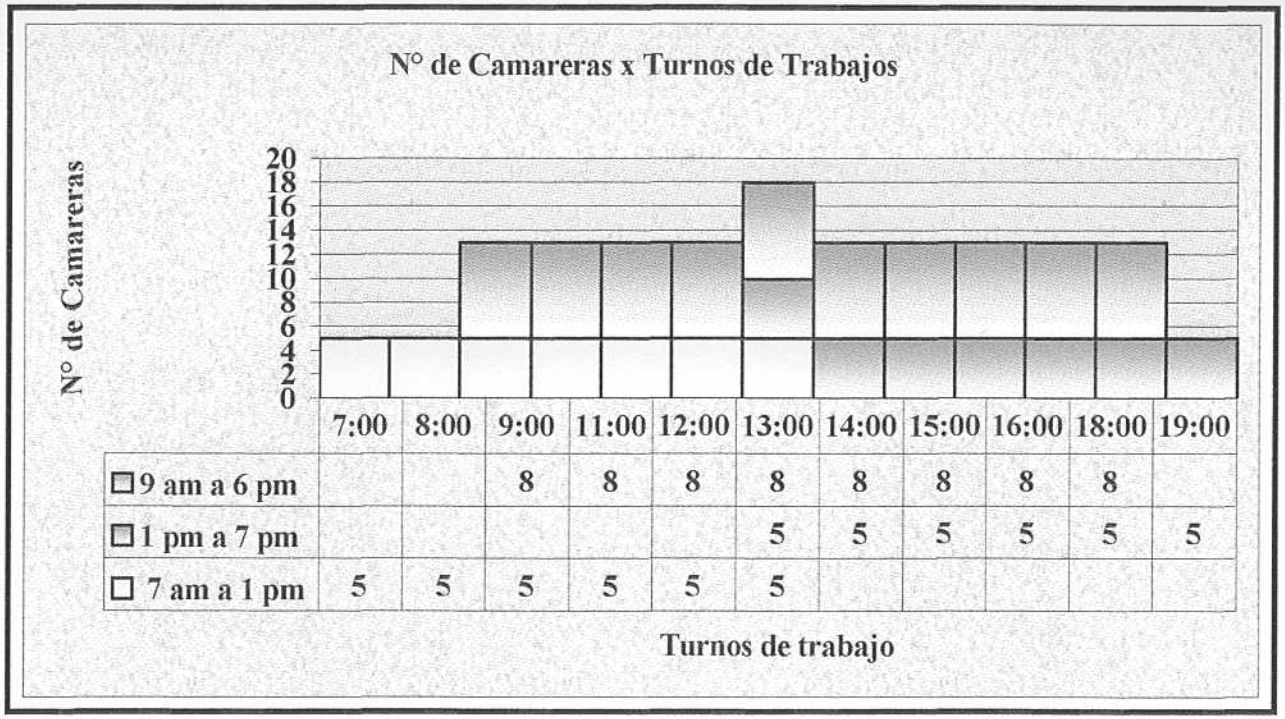
Total de Empleados del área de hospitalización	18
Costo anual/ empleados de hospitalización	**52.120.818 Bs.**

PROPUESTA 4



Total de Empleados del área de Hospitalización	23
Costo anual/ empleados de hospitalización	**49.949.215 Bs.**

PROPUESTA 5



Total de Empleados del áreas de Hospitalización	18
Costo anual/ empleados del área de hospitalización	44.881.862 Bs.

ANEXO 18

CHECK LIST DE MANTENIMIENTO DE RUTINA EN HABITACIONES

POLICLÍNICA METROPOLITANA
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA

CHECK LIST DE MANTENIMIENTO DE RUTINA EN HABITACIONES

FECHA: _____

RESPONSABLE: _____

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
N° DE HABITACIÓN														
HORA DE INICIO														
AREA(DESCRIPCIÓN)														
PUERTA DE HABITACIÓN														
SEÑALIZACIÓN EN LA ENTRADA														
FORMICA														
CERRADURA														
FRENO DE PUERTA INFERIOR														
FRENO DE PUERTA SUPERIOR														
GOMA MEDIA LUNA														
MARCO DE PUERTA														
BISAGRAS														
PUERTA DE BAÑO														
FORMICA														
CERRADURA														
BISAGRAS														
RODAMIENTO DE PUERTA														
RIEL														
MARCO DE PUERTA														
MOBILIARIO														
ESCRITORIO														
GAVETAS DEL ESCRITORIO														
FORMICA CAMA DE ACOMPAÑANTE														
TAPICERÍA DE CAMA ACOMPAÑANTE														
RIEL DE PERSIANA														
VERTICALES DE PERSIANA														
CORDÓN														
PESO DE PERSIANA														
CARRITOS DE PERSIANAS														
RIEL DE PERSIANA ESTAR (SUITE)														
VERTICALES DE PERSIANA ESTAR (SUITE)														
ACRILICO PROTECTOR DE PARED														
MESA DE TELÉFONO														
GAVETA MESA DE TELÉFONO														
PAPELERA														

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
TAPICERIA DE SILLA DE ACOMPAÑANTE														
MESA DE COMER														
PÁRALES														
PASAMANOS														
CLOSET														
FORMICA														
MANILLAS														
BISAGRAS														
GANCHOS PARA ROPA														
IMAN PARA CIERRE														
CORTINERO														
ENTRE PAÑO														
CAJA FUERTE														
ESTADO FISICO														
FUNCIONAMIENTO														
CAMA CLINICA														
CIERRE DE BARANDAS														
ROTACION DE BARANDAS														
AJUSTE DE POSICION														
FRENO DE CAMA														
COLCHON														
FUNCIONES														
TENSIÓMETRO														
SOPORTE														
COLUMNA DE MERCURIO														
BRAZALETE														
PERILLA														
TUBO DE GOMA														
CESTA PARA EL TENSIÓMETRO														
EQUIPO DE SUCCIÓN														
CONEXIÓN														
MANOMETRO														
CONTROL DE MANOMETRO														
BOTELLA														
TELEFONO														
AURICULAR														
CABLE DE AURICULAR														
APARATO														
CONEXIÓN A TOMA TELEFONICA														
INTERCOMUNICADORES														
SEÑALIZACIÓN DE LLAMADA EN HABITACIÓN														
CABLE PACIENTE														
SEÑAL EN ESTAR DE ENFERMERAS														
SEÑALIZACIÓN DE LLAMADA EN PAÑO														

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
BASE														
CUBIERTA DE CABLEADO														
CONECTORES														
SEÑAL														
TOMACORRIENTE														
ENCENDIDO														
ILUMINACIÓN Y TOMACORRIENTES														
LAMPARAS DE TECHO														
LAMPARAS DE BAÑO														
LAMPARA DE EXAMEN														
LAMPARA DE CABECERA														
LAMPARA DE ACOMPAÑANTE														
BOMBILLO LUZ NOCTURNA														
GUAYAMOL														
TOMACORRIENTE DE GUAYAMOL														
TOMACORRIENTE DE PARED DE CLOSET														
TOMACORRIENTE EAGLE 250 V														
INTERRUPTOR DE CALENTADOR														
AIRE ACONDICIONADO														
REJILLAS DE SUMINISTRO														
REJILLAS DE RETORNO														
TERMOSTATO														
BAÑO														
LAVAMANOS														
ESTADO FISICO														
DESAGÜE														
SIFÓN														
LLAVE DE ARRESTO														
CANILLAS														
EXTENSIÓN														
POCETA														
ESTADO FISICO														
TAPA														
TORNILLOS														
FLUXOMETRO														
EXPU														
PALANCA														
DUCHA TELEFONO														
VASTAGO														
MANGUERA														
LLAVE DE ARRESTO														
MANILLAS														
ROCETAS														
CUERPO DE DUCHA														

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
VASTAGO														
REGADERA														
MANILLAS														
ROCETAS														
CENTRO PISO														
CALENTADOR														
ESTADO FISICO														
FUNCIONAMIENTO														
ACCESORIOS DE BAÑO														
CORTINA														
GANCHOS														
MANDOS(agujeros para colocar los ganchos)														
RIEL DE CORTINA														
SOPORTE														
PERCHERO														
ESPEJO														
JABONERA														
PORTATOALLA														
PORTAPAPEL TOILET														
PORTACEPILLO DE DIENTES														
REPISA														
BARANDA DE PACIENTE														
HORA DE FINALIZACION														
TIEMPO DE EJECUCIÓN														

LEYENDA	**MATERIALES UTILIZADOS**
OK: TODO BIEN	
R1:REMPLAZADO	
R2:REMPLAZO PENDIENTE PARA MANTENIMIENTO MAYOR	
R3:REMPAZO PENDIENTE POR FALTA DE MATERIALES	
A:AJUSTE	
L:LIMPIEZA	

ORDENES DE TRABAJO ASOCIADAS

OBSERVACIONES

ANEXO 19

FORMATOS DE TRABAJO PARA EL DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO AMBIENTAL

POLICLINICA METROPOLITANA
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA

FECHA: ____________________

RESPONSABLE: ____________________

CONTROL DE EGRESO DE PACIENTES

Piso	Habitación	Camarera responsable	Hora de salida del paciente	Hora de limpieza	Tiempo de ejecución de la limpieza
TOTAL					

POLICLÍNICA METROPOLITANA
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA

CONTROL DE ASISTENCIA PERSONAL DE SANEAMIENTO AMBIENTAL

SEMANA DEL: _____ AL: _____

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOM.
NOMBRE							

POLICLINICA METROPOLITANA
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA

CONTROL DE INVENTARIO

SEMANA DEL: _____ AL: _____

CODIGO	DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL	INV. INICIAL	ENTRADA	SALIDA	INV. FINAL
391003	AJAX EN POLVO				0
391510	AJAX LIQUIDO				0
153501	AMBIENTADOR				0
	AMONIO CUATERNARIO				0
	ATOMIZADORES				0
115002	BOLSAS DE 15 LTS				0
115003	BOLSAS DE 30 LTS				0
115001	BOLSAS TIPO "A"				0
850336	CARRO DE CAMARERAS				0
821062	CEPILLO EXTENSIBLE				0
392507	CEPILLO P/POCETA				0
	CEPILLOS DE FREGAR				0
12949	CERA 2000				0
830653	CERA SURPASS				0
391203	CLORO LIQUIDO				0
391220	COLETO				0
800467	CRISTALIZADOR BLANCO				0
	CRISTALIZADOR ROSADO				0
	DESMANCHADOR POCETA				0
391209	ESCOBA C/PALO				0
391202	ESCOBA S/PALO				0
391401	ESPONJAS VERDES				0
391601	GUANTES REUSABLES				0
391004	HARAGAN				0
391901	JABON EN POLVO				0
	LANA ACERO N° 5				0
390222	MOPA TRENZADA				0
392502	PAÑOS AMARILLOS				0
261007	PAPEL DE ALTO DIAMETRO				0
261003	PAPEL MATIC				0
261005	PAPEL SEDITA				0
831430	PLASTIRODE 15				0
831454	PLASTIRODE NEGRO				0
831432	PLASTIRODE ROJO 18				0
820294	PORTA PLASTIRODE				0
392504	PRIDE				0
840603	SELLADOR				0
	VASOS				0