



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE NUTRICIÓN

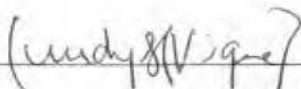
**Evaluación de la Gestión Técnico Administrativa del Servicio de Nutrición del  
Hospital Ciudad Neily**

Proyecto de Graduación sometido a la consideración del Tribunal Examinador de la  
Escuela de Nutrición para optar al grado de Licenciatura

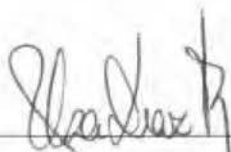
**Julio Alpízar Castro**

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

Este Proyecto de Graduación fue aceptado por el Tribunal Examinador de la Escuela de Nutrición de la Facultad de Medicina, Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar por el grado académico de Licenciatura



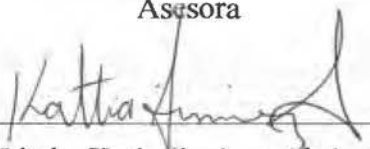
Licda. Cindy Hidalgo Víquez  
Representante de la Directora Escuela de Nutrición



Licda. Elsa Díaz Ramos  
Directora del Proyecto de Graduación



Mba. Ivannia Mata Arriaza  
Asesora



Licda. Katia Jiménez Alpizar  
Profesora Invitada



Bach. Julio Alpizar Castro  
Sustentante

## DEDICATORIA

*Dedico este Proyecto de Graduación a mis padres y hermana quienes me apoyaron todo el tiempo.*

*A mi esposa Leidy y mi hijo Anthonny quienes me apoyaron y alentaron para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.*

*A mis profesoras quienes nunca desistieron al enseñarme, a ellas que continuaron depositando su esperanza en mí.*

*A Elsa Díaz Ramos, Ivannia Mata Arriaza y José Fernández Arias, quienes estudiaron mi proyecto y lo aprobaron.*

*A todos los que me apoyaron para escribir y concluir este proyecto.*

*Para ellos es esta dedicatoria de proyecto, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.*

## ÍNDICE GENERAL

HOJA DE APROBACION.....	i
DEDICATORIA.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
ABREVIATURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO DE REFERENCIA.....	3
A. Servicios de Nutrición de la CCSS.....	3
1. Principios filosóficos.....	4
2. Valores.....	5
B. Objetivos de los Servicios de Nutrición.....	5
1. Objetivos Generales.....	5
2. Objetivos Específicos.....	6
C. Actividades realizadas por los servicios de nutrición.....	7
1. Actividades técnico administrativas.....	7
2. Producción de dieta normal y terapéutica (raciones).....	8
3. Actividades dietoterapéutica.....	8

4.	Docente (capacitación-educación) .....	9
5.	Investigación .....	9
D.	Áreas de los servicio de nutrición.....	9
E.	Oferta de Servicios .....	10
1.	Alimentación a pacientes y funcionarios .....	10
2.	Atención Dietoterapéutica.....	11
3.	Docencia Nutricional .....	11
4.	Investigación en Nutrición .....	12
5.	Asesorías Nutricionales.....	12
F.	Demanda de Servicios .....	12
G.	Servicio de Nutrición Hospital Ciudad Neily.....	13
1.	Misión .....	15
2.	Visión .....	15
3.	Objetivos .....	16
4.	Oferta de Servicios.....	16
5.	Demanda de Servicios.....	19
6.	Áreas del servicio de nutrición.....	20
7.	Supervisión y Controles .....	20
H.	Evaluación de la gestión técnico administrativa de los SNHCCSS. ....	21
I.	Normativas vigentes en los servicio de nutrición de la CCSS.....	22
1.	Organización del Servicio de nutrición.....	22
2.	Planta física del Servicio de Nutrición.....	22

3.	Equipo y Mobiliario .....	23
4.	Personal del Servicio de Nutrición.....	23
5.	Servicio de alimentación .....	24
6.	Intervención Nutricional .....	27
7.	Educación Nutricional.....	28
III.	OBJETIVOS .....	29
A.	Objetivo general.....	29
B.	Objetivos Específicos .....	29
IV.	MARCO METODOLÓGICO .....	30
A.	Tipo de Estudio.....	30
B.	Variables.....	30
C.	Recolección de datos .....	30
1.	Coordinación con dependencias del Hospital Ciudad Neily.....	30
2.	Diseño y aplicación de instrumentos.....	31
D.	Análisis de datos.....	32
V.	DESARROLLO DEL PROYECTO .....	34
A.	Organización del Servicio de Nutrición. ....	40
B.	Planta Física del Servicio de Nutrición .....	41
1.	Planta física del servicio de alimentación .....	42
2.	Planta física Oficina de Funcionario .....	51
3.	Planta física Consultorio de Nutrición .....	51
C.	Equipo y Mobiliario.....	52

D. Personal del Servicio de Nutrición .....	53
1. Profesional en Nutrición .....	53
2. Técnica en Ciencias Médicas 3 (Nutrición) .....	58
3. Secretaria.....	60
4. Personal del contratista .....	61
E. Servicio de Alimentación .....	65
1. Planificación Ciclo de menú del Servicio de Nutrición .....	66
2. Preparación de Alimentación .....	70
3. Distribución de la Alimentación .....	73
4. Recolección, lavado y esterilización de Vajilla .....	79
5. Recolección de desechos.....	82
6. Limpieza y desinfección de vajilla, utensilios y equipo .....	84
7. Supervisión.....	86
F. Procesos administrativos .....	87
G. Intervención Nutricional .....	88
H. Educación Nutricional .....	96
I. Calidad de la alimentación brindada.....	98
VI. CONCLUSIONES.....	101
A. Conclusión General .....	101
B. Conclusiones Gestión Administrativa .....	101
C. Conclusiones Gestión Técnica.....	103
VII. RECOMENDACIONES.....	105

VIII. ANEXOS .....	108
IX. BIBLIOGRAFÍA .....	125
A. Bibliografía Citada.....	125
B. Bibliografía Consultada.....	127



## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1.** Mapa de la Región Brunca del Pacífico Sur de Costa Rica. Pág. 6

**Figura 2.** Organigrama estructural del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily. Pág. 8

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1.** Metáfora del Semáforo. Pág. 32

**Tabla 2.** Puntaje y porcentaje obtenido para cada apartado de la Guía de Evaluación del Funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily. Pág. 35

**Tabla 3.** Resultados obtenidos en la evaluación cuantitativa de los datos obtenidos con la Guía de evaluación del funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily. Pág. 36

**Tabla 4.** Promedio y desviación estándar de las raciones servidas a pacientes y funcionarios del HCN, según tiempo de comida para el cuarto trimestre del 2014. Pág. 69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

**Gráfico 1.** Porcentaje de cumplimiento de las normas y procedimientos para cada apartado de la Guía de Evaluación del Funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily. Pág. 37

**Gráfico 2.** Porcentaje de cumplimiento general de Normas y Procedimientos del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, según la Guía de Funcionamiento. Pág. 38

**Gráfico 3.** Número de raciones servidas en los diferentes servicios del Hospital Ciudad Neily por trimestre durante el 2014. Pág. 75

**Gráfico 4.** Número de pacientes atendidos en intervenciones nutricionales de pacientes hospitalizados según grupo etario para el 2014. Pág. 89

**Gráfico 5.** Principales patologías atendidas en intervenciones nutricionales a pacientes hospitalizados durante el 2014. Pág. 90

**Gráfico 6.** Número de pacientes atendidos en intervenciones nutricionales de pacientes ambulatorio según grupo etario para el 2014. Pág. 93

**Gráfico 7.** Principales diez causas de morbilidad de la consulta externa de nutrición del Hospital Ciudad Neily durante el 2014. Pág. 94

**Gráfico 8.** Resultados de la encuesta realizada a pacientes con el fin de evaluar la aceptación y calidad de la alimentación propuesta en los ciclos de menú. Pág. 99

**Gráfico 9.** Resultados de la encuesta realizada a funcionarios con el fin de evaluar la aceptación y calidad de la alimentación propuesta en los ciclos de menú. Pág. 100

## ABREVIATURAS

**CCSS:** Caja Costarricense de Seguro Social

**DAI:** Dirección de Arquitectura e Ingeniería

**HCN:** Hospital Ciudad Neily

**SAHCN:** Servicio de Alimentación Hospital Ciudad Neily

**SNCCSS:** Servicios de Nutrición de la Caja Costarricense de Seguro Social

**SNHCN:** Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily

**RSAP:** Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público

## RESUMEN

Con el presente trabajo se realizó una evaluación técnico-administrativo del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, debido a que este no contaba con un sistema de evaluación que permitiera conocer el estado actual de dicho servicio, lo que impedía saber si cumplía las leyes y Normativas Nacionales e Internacionales aplicables a los Servicios de Nutrición de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Los servicios de nutrición son un componente importante del modelo de prestación de servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social, cuya misión principal es contribuir al mantenimiento y recuperación de la salud de los pacientes hospitalizados y ambulatorios, por medio de la alimentación, atención dietoterapéutica y educación nutricional. Esto le otorga una relevancia especial, ya que las acciones realizadas por los servicios de nutrición pueden beneficiar o afectar de forma directa en la calidad de la atención y el estado de salud de los pacientes atendidos en los diferentes hospitales de la Caja.

Una vez realizada la evaluación de la gestión técnico administrativa del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, se logró determinar la situación actual del servicio, el cual cumplía con la mayoría de leyes y normativas aplicables a los servicios de nutrición de la Caja Costarricense de Seguro Social.

A pesar de que el Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily cumple con las leyes y normativas, se lograron identificar deficiencia en ciertos procesos realizados por dicho servicio, sobre todo en aspectos relacionados con registro de controles de los procesos de producción y distribución de la alimentación, así como en documentación de las supervisiones realizadas al personal operativo, lo cual puede afectar a futuro el control de la inocuidad de los alimentos brindados a pacientes y funcionarios, así como la calidad de los servicios brindados por el Servicio de Nutrición.

## 1. INTRODUCCIÓN

Los cambios tecnológicos, la promulgación de leyes, y el creciente control por parte de la administración de bienes públicos, son factores que obligan a los Servicios de Nutrición a toma de acciones concretas, con el fin de mejorar los sistemas de funcionamiento, control y evaluación de los mismos, y así poder lograr sus objetivos, aprovechar al máximo los recursos disponibles, prevenir el desperdicio y el uso inadecuado o ilícito de los recursos.

“Los servicios de nutrición son un componente importante del modelo de prestación de servicios con que cuenta de la Caja Costarricense de Seguro Social (C.C.S.S.), cuya misión principal es contribuir al mantenimiento y recuperación de la salud de los pacientes hospitalizados y ambulatorios, por medio de la alimentación, atención dietoterapéutica y educación nutricional.” Esto le otorga una relevancia especial, ya que las acciones del servicio pueden beneficiar o afectar de forma directa el adecuado desempeño del centro hospitalario. (Ayala, 1989)

Por otra parte, los sujetos y órganos institucionales desde el punto de vista administrativo, para auto controlarse, deben rendir cuentas en periodos establecidos a los entes respectivos sobre su gestión y el uso de los recursos públicos, además de diseñar, establecer, mantener, perfeccionar y aplicar herramientas adecuadas para el control y evaluación. El objetivo de los sistemas de control según el artículo 8 de la Ley General de Control interno es:

*“...la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”.*

Con la información disponible un Servicio de Nutrición puede tomar decisiones, desde las más simples como la compra de materiales para la oficina, hasta las más complejas técnicamente como planificación de los diferentes regímenes alimentarios, el presupuesto anual o el Plan de Gestión Local.

Por tal motivo, contar con un adecuado sistema supervisión y control es de vital importancia para asegurar el seguimiento efectivo de las actividades y procesos que se llevan a cabo en el SNHCN y asegurar la calidad del servicio brindado a los usuarios.

A diferencia de la mayoría de Servicios de Nutrición hospitalarios de la Caja Costarricense de Seguro Social (SNHCCSS), el Servicio de Nutrición del Hospital de Ciudad Neily (SNHCN) no produce ni distribuye la alimentación para pacientes y funcionarios del Hospital Ciudad Neily (HCN), debido a que compra dichos servicios a un proveedor externo. Por tal motivo, el servicio ofrecido por el proveedor, influye directamente en la calidad de la atención brindada por el SNHCN.

Dado que en la actualidad, no se dispone de la información sistematizada y completa para evaluar de manera adecuada la gestión técnica administrativa del SNHCN, porque las evaluaciones que se realizan actualmente son de manera parcial, no existen elementos de juicio, tanto cualitativos como cuantitativos, para dar un criterio de los servicios ofrecidos directamente por el SNHCN o por el proveedor de la alimentación.

Con el presente trabajo se realiza una evaluación de la gestión técnico-administrativa del SNHCN, debido a que este no disponía a la fecha de una evaluación que permitiera conocer el estado actual del funcionamiento de dicho servicio en comparación con las leyes y Normativas nacionales e Internacionales a las cuales está sujeto.

De la evaluación se obtuvo la información que se requiere para tomar decisiones, retroalimentar los procesos de trabajo y medir los parámetros y estándares de acción de los procesos que se llevan a cabo en el Servicio de Nutrición y calidad de los servicios ofrecidos por el SNHCN.

## II. MARCO DE REFERENCIA

### A. Servicios de Nutrición de la CCSS

Los Servicio de Nutrición en Costa Rica, nacen como una exigencia del modelo curativo de prestaciones médicas de la Caja Costarricense de Seguro Social, que al poner como centro de sus acciones a los hospitales, creó la necesidad de contar con unidades o dependencias que de modo complementario colaboraran en el tratamiento de la enfermedad. (Ayala, 1989)

Desde su creación a los servicios de nutrición se les asignó la responsabilidad de brindar alimentación tanto a pacientes como al personal institucional, por lo que ha tenido que atender dos tipos de usuarios con necesidades diferentes, dado que se debe brindar una alimentación normal a los funcionarios de los diferentes hospitales, mientras que para los pacientes la dietas son más heterogéneas, debido a que se debe tomar en cuenta su estado de salud y la patología que presente.

Kemeny (1960) citado por Ayala (1989), indica que un servicio de nutrición hospitalario es “una organización técnico-administrativa cuya finalidad es proporcionar alimentación nutritiva a un grupo de individuos al interior de un hospital”, mientras que Díaz (2010) define un servicio de nutrición como “una organización u empresa que requiere de insumos (recursos materiales, humanos, financieros) procesos (técnico-administrativos) para producir servicios (comidas o raciones, número de interconsultas, número de consultas, charlas educativas, asesoría investigación, etc.), según el cliente específico (personas enfermas, sanas) y de óptima calidad (evaluación integral)”.

Basado en estas definiciones se puede describir a los Servicios de Nutrición hospitalarios como la organización que tiene como fin la atención nutricional de los pacientes hospitalizados y ambulatorios así como del personal del hospital, mediante una alimentación nutricionalmente adecuada, educación nutricional, investigación y coordinación con otros servicios u organizaciones para promover la salud de la población en general atendida por los hospitales.

Para que un servicio de nutrición cumpla con sus funciones básicas debe contar con una organización interna y externa bien definida, además de contar con un sistema administrativo que permita planificar, organizar, dirigir y evaluar los servicios que presta y los recursos humanos, financieros y materiales con que cuentan.

### 1. Principios filosóficos

Los Servicios de Nutrición como parte de los servicios de apoyo hospitalarios se rigen por los mismos principios filosóficos por los cuales se rige la Caja Costarricense de Seguro Social los cuales se enuncian a continuación: (CCSS, 2006)

- **Universalidad.** Garantiza la protección integral en los servicios de salud, a todos los habitantes del país sin distinción de ninguna naturaleza.
- **Solidaridad.** Cada individuo contribuye económicamente en forma proporcional a sus ingresos para el financiamiento de los servicios de salud que otorga la CCSS.
- **Obligatoriedad.** Es la contribución forzosa del Estado, patronos y trabajadores, a fin de proteger a éstos contra los riesgos de enfermedad, invalidez, maternidad, vejez, muerte y demás contingencias que la ley determine.
- **Unidad.** Es el derecho de la población de recibir una atención integral en salud, para su protección contra los riesgos de enfermedad, maternidad, invalidez, vejez y muerte, mediante una institución que administra en forma integral y coordinada los servicios.
- **Igualdad.** Propicia un trato equitativo e igualitario para todos los ciudadanos sin excepción.
- **Equidad.** Pretende una verdadera igualdad de oportunidades para que todos los ciudadanos puedan ser atendidos en el sistema nacional de salud, de una manera oportuna, eficiente y de buena calidad.
- **Subsidiariedad.** Es la contribución solidaria del Estado para la universalización del seguro social en su doble condición (patrono y Estado). Se crearán a favor de la



CCSS, rentas suficientes para atender las necesidades actuales y futuras de la institución, en caso de déficit en algunos de los regímenes, el Estado lo asumirá.

## 2. Valores

Igual a los principios filosóficos, los SNCCSS basan sus valores en los valores que rige la CCSS, la cual indica que los valores constituyen guías, palabras de fuerza, cohesión que permiten orientar el desarrollo institucional. Esto debido a que los resultados, la calidad, la eficiencia, la eficacia y la satisfacción de los usuarios es una acción que depende, en gran parte de la decisión del trabajador, su actitud, su compromiso, forma de pensamiento y comportamiento enmarcados en los valores y la cultura de la organización (CCSS, 2006).

Los valores que orientan e inspiran la conducta de los funcionarios, se convierten en ejes transversales de la gestión y son los siguientes:

- Dignidad
- Lealtad
- Excelencia
- Responsabilidad
- Transparencia
- Integridad
- Honestidad
- Compromiso
- Respeto
- Empatía

## B. Objetivos de los Servicios de Nutrición

### 1. Objetivos Generales

- Contribuir a la recuperación de la salud del paciente, manteniendo y mejorando su estado nutricional.
- Brindar atención dietoterapéutica al paciente hospitalizado y ambulatorio.

- Promover, mediante educación nutricional, hábitos que conlleven a mantener un estado de la salud adecuado a diferentes grupos de población hospitalaria y de la comunidad.
- Promover la investigación en nutrición y aplicar nuevos conocimientos, para mejorar la calidad del servicio prestado.
- Administrar efectivamente los recursos disponibles y mantener relaciones satisfactorias con los diferentes servicios del hospital.

## 2. Objetivos Específicos

- Brindar al paciente y al personal que labora en la institución una alimentación balanceada en cuanto a calidad y cantidad, según las normas establecidas.
- Brindar una alimentación que se adapte a los hábitos alimentarios y a las características del comensal.
- Brindar educación y orientación nutricional a pacientes y personal del hospital.
- Realizar investigación operativa y técnica en el campo de la administración, educación nutricional y dietoterapia, que permitan optimizar el uso de los recursos y el servicio que presta.
- Capacitar en forma continua al personal que labora en el Servicio de Nutrición.
- Mantener óptimas condiciones de higiene en las diferentes áreas del servicio como en los procedimientos empleados.
- Controlar los gastos del servicio, en relación al presupuesto destinado.

### C. Actividades realizadas por los servicios de nutrición

Las actividades realizadas por los Servicios de Nutrición de los hospitales de la CCSS se rigen por el Manual de Normas, procedimientos y sistemas de los Servicios de Nutrición de la Caja Costarricense de Seguro Social, las cuales se resumen a continuación:

#### 1. Actividades técnico administrativas

Los Servicios de Nutrición realizan una amplia variedad de actividades técnico administrativas, de acuerdo con la complejidad y estructura del servicio.

Las actividades técnico administrativas son todas aquellas que conducirán al personal profesional en nutrición encargado de la administrativo del Servicio de Nutrición a cumplir con los objetivos del mismo; a través de dichas actividades los servicios de nutrición llevan a cabo la planificación, organización, dirección, integración, supervisión, control y evaluación, de la totalidad de procesos que se lleva a cabo en el servicio.

Las actividades técnico administrativas se definen según el Plan de Gestión Local (PGL) del Servicio de Nutrición, el cual indica las actividades y metas propuestas para el servicio, en un periodo bianual, dichas actividades debe ser ejecutable y evaluable, debido a que periódicamente se debe presentar informes de las actividades realizadas y metas cumplidas a las autoridades del hospital u otras instancias de supervisión.

Además las actividades técnico administrativas debe supervisar y controlar los procedimientos de trabajo, así como la utilización de equipos, el saneamiento e higiene de los diferentes procedimientos de trabajo, controlar los gastos de los productos que se utilizan para preparar el menú planificado y el número de raciones servidas a pacientes y personal.

También dichas actividades incluyen la supervisión y evaluación periódica del personal que labora en el servicio, así como colaborar en el control de la puntualidad y asistencia, para que se cumpla el reglamento interno y la programación del horario; además

de autorizar permutas, traslados y permisos de salida, justificaciones en ausencias, llegadas tardías, y cambios en día libre y horario.

## 2. Producción de dieta normal y terapéutica (raciones)

Se entiende como las actividades que se desarrollan integralmente en el servicio para preparar los alimentos programados por tiempo de comida que se ofrece al usuario durante el día. Incluye los procesos de recepción de la materia prima, planeación del menú para dieta normal y terapéutica, preparación previa, cocción y distribución de alimentos, además la recolección de desechos, higiene y saneamiento.

La producción de dietas normales y terapéuticas se mide en raciones, siendo una ración la sumatoria de los diferentes tiempos de comida que se sirven a los usuarios (pacientes y personales) durante el día, las comidas estipuladas por la institución para los hospitales son: desayuno, almuerzo, café y cena. Sin embargo en los hospital se sirven refrigerios y colaciones nocturnas, como también fórmulas lácteas, cada uno de estos se incluye en una o varios de los tiempos de comidas estipulados por la institución según organización y programación estadística de cada servicio.

El factor de conversión para los tiempos de comidas ofrecidas y obtener las raciones son:

- Desayuno y café 0.1
- Almuerzo y cena 0.4

Esta actividad está a cargo del profesional y técnicos de nutrición donde existen, involucra al personal operativo de los servicios (asistentes y auxiliares de nutrición)

## 3. Actividades dietoterapéutica.

Son las actividades técnicas que realiza el profesional en nutrición que tiene a cargo la atención de pacientes hospitalizados y ambulatorios, aplicándose desde la planificación de la atención dietoterapéutica individual y grupal de los pacientes hospitalizados o de la consulta externa, así como la evaluación del estado nutricional del paciente, la anamnesis

alimentaria, cálculo del plan de alimentación, seguimiento y evaluación del tratamiento nutricional.

#### 4. Docente (capacitación-educación)

Se refiere a las actividades de capacitación y educación que realizan diferente niveles jerárquicos del servicio, al personal médico, paramédico, operativo, y la atención directa o asesoría a personal que está en el proceso de formación académica en nutrición o profesiones afines. Además, de la educación en materia de alimentación y nutrición que se da a los pacientes y familiares. También hace parte la educación que se brinda a los centros de enseñanza u organizaciones de las comunidades ubicadas en el área de atracción. Esta actividad les corresponde a los profesionales en nutrición.

#### 5. Investigación

Incluye una serie de acciones destinadas a proporcionar una base de datos cualitativos y cuantitativos que permite hacer predicciones y tomar decisiones, para contribuir al buen funcionamiento del servicio de nutrición.

Se realizan estudios formales aplicando el método científico y siguiendo las normas institucionales establecidas, generalmente se hace con estudiante de formación académica, o a través de las profesiones en nutrición del hospital que participa en proyectos de interés del personal médico o del mismo servicio.

Los estudios informales se aplican por medio de diagnóstico o evaluaciones específicas, generalmente son realizadas por los profesionales en nutrición en coordinación con los servicios o funcionarios interesados de la institución.

#### D. Áreas de los servicio de nutrición

Las áreas que conforman los Servicios de Nutrición dependen de tamaño y complejidad, dividiéndose en áreas intangibles y tangibles, entre las áreas intangibles se encuentran todas aquellas relacionadas con las compras y licitaciones del servicio, mientras que se puede mencionar entre las áreas tangibles se tiene todas aquellas relacionadas con el

recibo procesamiento y distribución de los alimentos, así como las áreas de atención dietoterapéutica y labores administrativas.

## E. Oferta de Servicios

### 1. Alimentación a pacientes y funcionarios

Los Servicios de Nutrición brindan alimentación a la totalidad de pacientes de la institución, sin importar edad, género o nivel socioeconómico; así como al personal que labora en dicha institución que esté autorizado.

El sistema de preparación de alimentos en la mayoría de hospitales es semi-convencional, es decir se compran los alimentos en crudo o semi-preparados, realizando la preparación final en el servicio, para ello se cuenta con áreas de preparación previa y final, y la distribución de los alimentos se realiza de forma centralizada o descentralizada dependiendo de los recursos y el diseño de la planta física. Además de este sistema actualmente se da los que se denomina externalización que consiste en comprar el servicio de alimentación a terceros, es decir, la preparación y distribución y de la alimentación es cedida en concesión a un proveedor externo, quedando los Servicios de Nutrición a cargo únicamente de la supervisión de dichos proveedores.

Los menús que se brindan en los Servicios de Nutrición con cualquiera de los dos sistemas son impuestos con un ciclo mínimo de 4 semanas, siendo elaborado por el personal del servicio de nutrición en el sistema semi-convencional, mientras que con el sistema de externalización el menú es diseñado por la nutricionista del proveedor y aprobado por la jefatura del servicio de nutrición.

Para ambos sistema el ciclo de menú es rotativo durante el año, al cual se le incluyen cambios según la estación del año y la disposición local de alimentos. Además de la alimentación normal, se brindara dietas terapéuticas entre las cuales están: Líquidos claros, Líquidos completos, Papilla, Blanda, Hipo o Hipercalórica, Hiposódica, entre otras; también en ciertos casos a los pacientes se les brindara una dieta especial personalizada

donde el cálculo energético y los nutrientes se realizara de acuerdo con la patología específica del pacientes.

El menú normal para pacientes se distribuye en cuatro o cinco tiempos de comida: desayuno, almuerzo, cena y uno o dos refrigerios; mientras el menú del personal consta en algunos hospitales de cinco a seis tiempos de alimentación: desayuno, almuerzo, cena, dos refrigerios y una cena fría o refrigerio de media noche.

## 2. Atención Dietoterapéutica

Dentro de estos servicios se incluyen la atención dietoterapéutica la cual corresponden a la evaluación del estado nutricional del paciente hospitalizado, cálculo de los requerimientos energéticos y de nutrientes, transformación de esta información a alimentos, de acuerdo a la patología y el tratamiento prescripto.

Dentro de los servicios de atención dietoterapéutica se incluye la consulta externa nutricional, la cual va dirigida a pacientes ambulatorios referidos por el médico, con el fin de hacerle una evaluación nutricional, ofrecer tratamiento dietético según su patología, condición, hábitos alimentación y condición socioeconómica.

## 3. Docencia Nutricional

En estos servicios se incluye la capacitación del personal que labora en el servicio de nutrición, fomentando el conocimiento del cargo, las habilidades manuales, las relaciones humanas y la adaptación, así como la orientación nutricional dirigida tanto a pacientes como a todo el personal del centro hospitalario.

Además se incluye la educación dirigida a pacientes hospitalizados y ambulatorios, comunidad e instituciones formadoras de recursos humanos en el área de salud. Dicha educación se imparte de forma individual o grupal, bajo metodología formal o informal de acuerdo con los lineamientos y políticas institucionales en el campo de promoción, prevención, curación y rehabilitación de los diferentes programas de salud.

#### 4. Investigación en Nutrición

Dentro de estos servicios se encuentra la investigación, que tiene como fin el mejoramiento de la atención dietoterapéutica o la administración de los servicios de nutrición. Estos trabajos se realizan para perfeccionar, desarrollar conceptos, teorías, métodos y técnicas con el fin de mejorar los conocimientos nutricionales en pro de la salud de la población.

#### 5. Asesorías Nutricionales

El servicio de asesorías se enfoca en las áreas de alimentación y nutrición, sobre todo en lo referente al manejo administrativo y funcionamiento del servicio de alimentación, este tipo de servicio se ofrece al personal y público que lo solicite con previa autorización de la jefatura inmediata.

Para llevar a cabo estos servicios de manera óptima, participa el personal profesional del servicio, según el área de trabajo u programa de salud que tenga asignado y se lleve a cabo.

#### F. Demanda de Servicios

Existen una serie de variables que determinan la demanda de servicio ofrecidos por los servicios de nutrición las cuales varían de acuerdo con los usuarios que demanden el servicio.

En el caso de los pacientes hospitalizados o ambulatorios las principales variables de demanda están relacionadas con el número de camas físicas del hospital, el porcentaje ocupacional, procedencia del paciente, primeras 10 causas de morbilidad en consulta externa, primeras 10 causas de egreso hospitalario, entre otras.

Con relación al personal institucional, las principales variables de demanda están relacionadas con la estructura socio-ocupacional del personal y el porcentaje de personal con derecho de alimentación.



Además de estos existen variables de demanda como la edad y sexo de los usuarios, porcentaje de dietas normales o especiales, que influyen tanto en asientos como en el personal.

#### G. Servicio de Nutrición Hospital Ciudad Neily

El Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily se ubica en el cantón de Corredores, cantón número 10 de la provincia de Puntarenas, ubicado en la región Brunca en el pacífico sur del país, como se observa en la Figura 1. Dicho cantón cuenta con una población aproximada de 36 500 habitantes y es uno de los cantones menos desarrollados de Costa Rica en lo que se refiere a Desarrollo Humano, vulnerabilidad infantil y pobreza. (Plan de Emergencias HCN, 2012)



**Figura 1. Mapa de la Región Brunca del Pacífico Sur de Costa Rica**

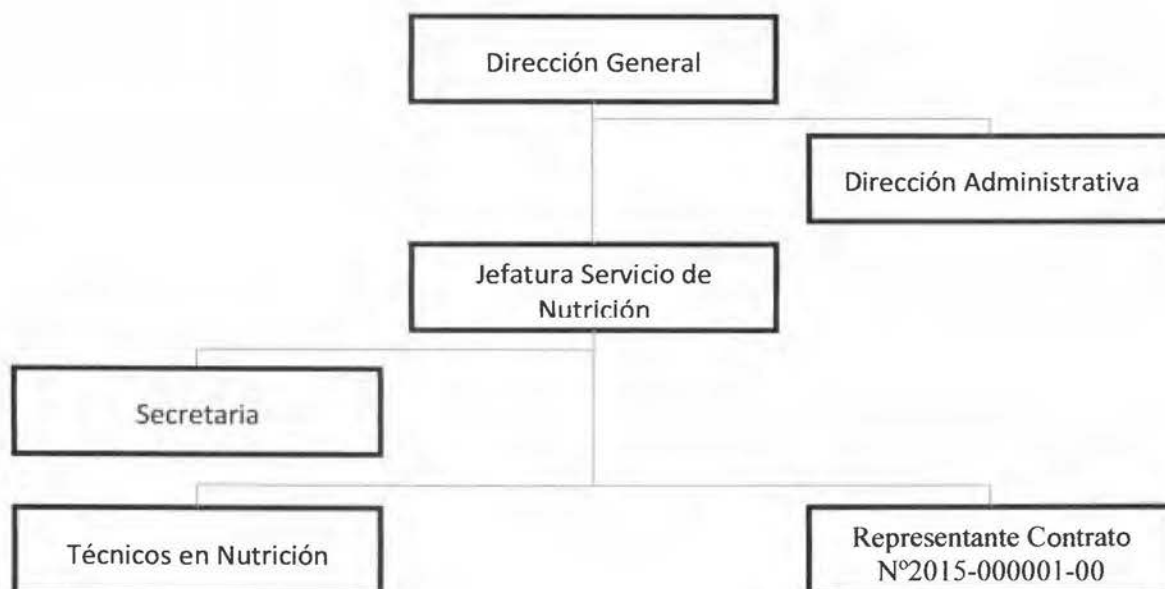
Fuente: página Web <http://www.ticovision.com/cgi-bin/index.cgi?action=printtopic&id=6237>

El Servicio de Nutrición inicia labores en febrero de 1983 cuando se inaugura el Hospital Ciudad Neily; a pesar de esto desde el inicio del servicio, no desarrolla una de las etapas del sistema de funcionamiento de los servicios de nutrición que es la producción de alimentos, ya que la alimentación de pacientes y médicos en guardia se compraba preparada a un negocio de la comunidad y se trasportaba al centro médico. En 1988 se realiza el primer contrato para la compra de alimentación tanto de pacientes como del personal y esta alimentación se preparaba en las instalaciones del hospital por parte de un proveedor externo. A partir de 1997 el Servicio de Nutrición cuenta con un profesional de nutrición.

Actualmente el Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily contrata la preparación y distribución de la alimentación del personal, pacientes, donadores de sangre, fórmulas lácteas y enterales, para lo cual realiza una licitación pública cada cuatro años. A partir de febrero del 2015 dicha licitación fue adjudicada al Señor José Adán Castro Contreras, el cual basándose en el contrato N° 2015-000001-00 se encarga de brindar la alimentación en el hospital según solicitud del Servicio de Nutrición.

El Servicio de Nutrición está constituido por tres funcionarios, un profesional en nutrición, una técnica en nutrición y una secretaria administrativa; depende directamente de la Dirección General del Hospital Ciudad Neily, e indirectamente de la Dirección Administrativa y tiene a su cargo la supervisión directa del contrato N° 2015-000001-00 relacionado con la compra de alimentación del Hospital.

En la figura 2 se observa el organigrama estructural del Servicio de Nutrición según el Plan de Gestión Local para los años 2012-2013.



**Figura 2. Organigrama estructural del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily. (Junio 2011)**

*Fuente: Plan de Gestión Local 2014-2015, Servicio de Nutrición, Hospital Ciudad Neily*

### 1. Misión

Ofrecer y proporcionar servicios de nutrición, mediante la alimentación, atención dietoterapéutica y educación, al paciente, familia, comunidad y trabajadores institucionales, de forma integral, completa, equilibrada, suficiente y adecuada, con una óptima utilización de los recursos, una interrelación con las entidades de salud involucradas y conforme a la legislación vigente. Además de contribuir en la innovación del conocimiento, nuevos métodos y técnicas de atención en el campo de la nutrición.

### 2. Visión

Ser un servicio especializado, líder en la prestación de servicios de alimentación y nutrición hospitalaria, de la aplicación y desarrollo de la atención clínica, dietoterapéutica y de técnicas educativas de óptima calidad, en aras de satisfacer las necesidades nutricionales de los usuarios y usuarias, quienes son nuestra razón de ser.

### 3. Objetivos

El Servicio de Nutrición cuenta con una serie de objetivos según el Plan de Gestión Local del SNHCN para los años 2014-2015, los cuales se enuncian a continuación:

- Contribuir a la recuperación de la salud del paciente, manteniendo y mejorando su estado nutricional.
- Brindar atención dietoterapéutica al paciente hospitalizado y ambulatorio.
- Promover en la población del cantón de Corredores, mediante educación nutricional, hábitos saludables.
- Promover la investigación en nutrición y aplicar nuevos conocimientos, para mejorar la calidad del servicio prestado.
- Administrar efectivamente los recursos disponibles y mantener relaciones satisfactorias con los diferentes servicios del hospital.

### 4. Oferta de Servicios

#### i. Alimentación a pacientes y funcionarios

El SNHCN brinda alimentación a usuarios de todas las edades, de ambos sexos y de diferente nivel socioeconómico. En el caso de los pacientes hospitalizados, la mayoría pertenece al Cantón de Corredores, aunque también se han atendido clientes provenientes de San Vito, Golfito, Osa y extranjeros (panameños, nicaragüenses, norteamericanos). (Manual de normas y procedimientos SNHCN, 2005)

La preparación y distribución de la alimentación es concesionada a un proveedor externo, la alimentación es solicitada por el SNHCN al adjudicatario de contrato 2015-000001-00, siendo actualmente el Señor Adán José Castro quien es el encargado de brindar los servicios de preparación y distribución de la Alimentación de pacientes, funcionarios y donadores de sangre del HCN. Las diversas preparaciones se hacen en las instalaciones y equipo proporcionados por el Hospital Ciudad Neily.

A pesar de que la organización interna del personal del contratista es independiente de la C.C.S.S, el Servicio de Alimentos como tal, forma parte de la estructura organizativa del Servicio de Nutrición institucional, cuyas responsables deben velar por el buen funcionamiento y cumplimiento de ese contrato.

El menú brindado es impuesto, con un ciclo de cinco semanas, el cual es rotativo durante todo el año y es revisado semestralmente por la jefatura de nutrición del SNHCN, para que se ajuste a lo estipulado en el contrato de compra de los servicios de alimentación para pacientes, funcionarios y donadores de sangre del Hospital Ciudad Neily

Los tiempos de comida que brinda el Servicio de Alimentos para pacientes son, desayuno, merienda, almuerzo, merienda de la tarde, cena y colación nocturna. Mientras que para los funcionarios los tiempos son, desayuno, merienda, almuerzo, merienda de la tarde, cena y cena fría.

Dentro de las dietas ofrecidas en el servicio están: líquida clara, líquida completa, licuada, blanda, corriente, papilla, modificada en carbohidratos, hiposódica, hipograsa, restringida en calorías, hipercalórica, especiales (indicadas por el médico y/o la nutricionista) o la combinación de éstas. Las dietas indicadas por el nutricionista, serán calculadas por ésta y transferidas al nutricionista del contratista o en ausencia de ella, al personal operativo para su respectiva preparación.

Además de este tipo de dietas, según el contrato de compra de alimentación el concesionario también debe preparar y distribuir las fórmulas lácteas para los pacientes pediátricos, así como las formulas enterales solicitadas por el Servicio de Nutrición.

## ii. Atención Dietoterapéutica

En el SNHCN se realiza la atención dietoterapéutica de los pacientes ambulatorios enviados a consulta externa nutricional y los referidos al Servicio de Nutrición mediante interconsulta, por parte de los especialistas del centro hospitalario y médicos generales de los EBAIS del Cantón de Corredores con el fin de prescribir el tratamiento dietético acorde

con las características y necesidades de los pacientes intervenidos. Los pacientes referidos, serán atendidos con cita asignada en los días establecidos para la Consulta Externa.

La consulta de nutrición se brinda los días lunes y miércoles de las 08 a.m. a las 12 m.d. de la siguiente manera: de las 08 a las 10 horas se atienden cuatro pacientes nuevos (treinta minutos por paciente), mientras que de las 10 a 12 horas se dispondrá atender 8 pacientes de control (15 minutos por pacientes). Además se solicita asignar cuatro pacientes adicionales como recargo con el fin de sustituir a los ausentes, ya que por tener la necesidad de compartir consultorio se redujo en un día la consulta externa en comparación con los años anteriores.

Además, en el servicio se da atención dietoterapéutica de los pacientes hospitalizados en los diferentes salones del hospital. Dicha atención se da cuando el personal médico envía una interconsulta al Servicio de Nutrición con las indicaciones por las cuales se debe brindar la intervención nutricional del paciente, así como el número de cama y la información personal del paciente.

### iii. Educación Nutricional

Como parte de los servicios brindados por el SNHCN se encuentra la educación dirigida a pacientes hospitalizados y ambulatorios y a la población del cantón de Corredores. Dicha docencia se realiza tanto por parte del profesional en nutrición así como por la técnica en nutrición.

Las actividades de educación se imparten de forma individual o grupal, bajo metodología formal o informal de acuerdo con los lineamientos y políticas institucionales en el campo de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, curación y rehabilitación de los diferentes programas de salud.

Entre las principales actividades educativas desarrolladas por el Servicio de Nutrición del hospital Ciudad Neily se encuentra la participación en el curso de preparación para el parto de adolescentes madres, charlas sobre estilos de vida y alimentación saludable impartidos a escolares y colegiales en el programa de jornadas educativas desarrollado por

la Comisión de Promoción de la Salud, participación en ferias de salud y participación en la red cantonal de actividad física, entre otras. Además se brinda educación a pacientes hospitalizados para adecuar hábitos alimentarios.

Por último se debe supervisar la capacitación de los funcionarios que labora para el Señor Castro Contreras como parte de la supervisión de contrato N°2015-000001-00 el cual determina que el señor Castro Contreras debe elaborar un programa de capacitación para su personal en temas relacionados al conocimiento del cargo, manipulación adecuada de los alimentos, procesos de trabajo, relaciones humanas y la adaptación. Dichas capacitaciones no están a cargo directo del servicio de nutrición, pero este debe supervisar los contenidos incluidos en las capacitaciones así como el cumplimiento del cronograma de las actividades.

#### 5. Demanda de Servicios

A diferencia de la mayoría de SNHCCSS, la demanda de servicios en el SNHCN tiene que dividirse en dos; la primera relacionada directamente con los servicios brindados propiamente por el SNHCN y la segunda relacionadas con los servicios brindados por el contratista encargado de la preparación y distribución de la alimentación.

Para la demanda relacionada directamente con los servicios brindados por el SNHCN, las principales variantes de demanda están relacionada con el número de interconsultas atendidas, cantidad de pacientes atendidos en consulta externa, las primeras 10 causas de morbilidad en consulta externa, primeras 10 causas de egreso hospitalario, procedencia de los pacientes, entre otras.

Sobre la demanda de servicios relacionada con el proveedor de la alimentación las principales variables de demanda están relacionadas con el número de camas físicas del hospital, el porcentaje ocupacional de las camas, procedencia de los pacientes, estructura socio-ocupacional del personal, y porcentaje de personal con derecho de alimentación, porcentaje de dietas normales o especiales, tanto en pacientes como en el personal.

## 6. Áreas del servicio de nutrición

Las áreas que conforman los Servicios de Nutrición dependen de tamaño y complejidad (anexo 1), dividiéndose principalmente en áreas tangibles (se pueden tocar o percibir) y las áreas intangibles (no se pueden tocar o percibir). Entre las áreas intangibles se encuentran todas aquellas relacionadas con las compras y licitaciones del servicio, mientras que las áreas tangibles incluyen todas aquellas relacionadas con el recibo, procesamiento y distribución de los alimentos, así como las áreas de atención dietoterapéutica y labores administrativas.

Como se mencionó anteriormente al concesionarse la producción y distribución de los alimentos la mayor parte de las áreas tangibles del SNHCN son utilizadas por parte del proveedor de la alimentación, las cuales son: el área de recibo de alimentos y otros insumos materiales, almacenamiento (alimentos e insumos), preparado inicial, cocción, distribución interna (comedores, carros transportadores de alimentos), recolección de vajilla y desechos, recolección de desperdicios y basura, vestidores y servicios sanitarios y sala de fórmulas enterales.

El SNHCN, cuenta solo con las áreas administrativas y de atención dietoterapéutica, ya que tiene a su cargo directamente una oficina, una bodega de archivos y materiales y el consultorio de consulta externa.

## 7. Supervisión y Controles

La supervisión y controles dentro del servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily debido a sus características se divide en dos: la relacionada con los procesos realizados por el personal del servicio y los procesos realizados por parte del personal del concesionario encargado de la producción y distribución de la alimentación.

A pesar de esto, tanto para el proveedor de la alimentación como para el Servicio de Nutrición, la supervisión de los procesos en su mayoría se realiza de forma visual y de forma esporádica. Actualmente solo ciertos procesos como por ejemplo el de limpieza y



desinfección y la atención de consulta externa, cuentan con un formulario para su supervisión.

En relación a los controles para los procesos realizados por el proveedor de la alimentación, solamente se tienen establecidos los controles relacionados con la distribución de alimentación tanto para pacientes como para el personal así como sobre la facturación quincenal por la compra del servicio de alimentación. El resto de los procesos del proveedor y del servicio de nutrición solo presenta controles parciales más no sistémicos o integrados, sobre todo por la solicitud de algunos de los entes superiores del servicio.

#### H. Evaluación de la gestión técnico administrativa de los SNHCCSS.

Para poder evaluar la gestión técnico administrativa de los servicios de nutrición, primero se debe tener claro el termino Gestión Técnico Administrativa, el diccionario de la Real Lengua Española (2014) define Gestión como la acción y la consecuencia de gestionar, mientras que Varo (1994) define gestionar como la coordinación de todos los recursos disponibles a fin de conseguir unos objetivos.

La noción de gestión técnico administrativa, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites técnicos y administrativos que se llevan a cabo para lograr objetivos específicos mediante el uso de los recursos humanos y materiales de una institución.

Un servicio de nutrición hospitalario, para evaluar la gestión técnica administrativa que lleva a cabo, requiere definir un modelo de evaluación y análisis de la oferta, demanda, procesos, resultados e impacto de las actividades realizadas para la retroalimentación y ajustes de la gestión.

Según Guzmán (2007) un modelo de evaluación es la idealización de la realidad para plantear un problema, normalmente de manera simplificada en términos relativos o puede tratarse de un modelo físico. Es una representación conceptual o física de un proceso de evaluación con el fin de analizar su naturaleza, desarrollar o comprobar hipótesis o

supuestos y permitir una mejor comprensión del fenómeno real al cual el modelo va a representar.

Los modelos de evaluación deben ser capaces de medir la interacción de sus componentes y poderlos explicar mediante los criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, donde se entiende eficiencia como la capacidad de realizar adecuadamente una función o conseguir un resultado concreto sin malgastar los recursos, mientras eficacia es la capacidad de conseguir el resultado necesario o deseado. Por último la efectividad es el grado con el que una intervención, procedimiento, régimen o servicio específico, permite obtener los resultados esperables cuando se aplica en circunstancias habituales sobre una población específica.

#### I. Normativas vigentes en los servicio de nutrición de la CCSS

El Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily como cualquier otro servicio de nutrición de la CCSS, basan su Gestión Técnica Administrativa en el Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de los Hospitales del año 1988, el cual a pesar de su antigüedad todavía está vigente.

Además de este manual la gestión del Servicio de Nutrición está sujeta a una serie de Leyes, Normas y Manuales, según el área o proceso desarrollado por el Servicio, a continuación se mencionan las principales normativas, aplicables a los servicios de nutrición:

##### 1. Organización del Servicio de nutrición

Los Servicios de Nutrición de la CCSS basa su organización en el Manual de Normas Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de los Hospitales (1988), el cual a pesar de estar obsoleto, es el hasta la fecha está vigente para los servicios de nutrición.

##### 2. Planta física del Servicio de Nutrición

La planta física de los Servicio de Nutrición de la CCSS deben basarse en el Decreto Ejecutivo N° 37308-S de la Presidencia de la República y del Ministerio de Salud que

decreta el Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público (RSAP) del 16 de octubre del 2012, el cual es de acatamiento obligatorio para los servicio de alimentación y por consiguiente para los Servicios de Nutrición.

Además de dicho reglamento se debe considerar las Normas para la Habilitación de establecimientos de Consulta Externa General y de Especialidad Médica del Ministerio de Salud, decreto N° 30699-S, el cual define las condiciones mínimas requeridas para los consultorios de Consulta Externa de los Servicio de Nutrición de la CCSS.

### 3. Equipo y Mobiliario

Las características de los equipos y mobiliarios de los Servicios de Nutrición de la CCSS se basan en el Reglamento para Servicios de Alimentación al Público del Ministerio de Salud, el cual como se mencionó anteriormente es de acatamiento obligatorio para los servicio de alimentación y por consiguiente para los Servicios de Nutrición.

### 4. Personal del Servicio de Nutrición

Las normativa aplicable al personal de los Servicios de Nutrición de la CCSS son las Normas para la Habilitación de Establecimientos que brindan la Atención en Medicina y Cirugía General y/o por Especialidades Médicas y Quirúrgicas con Internamiento con más de 20 camas, del Ministerio de Salud, decreto N° 30694-S del 23 de setiembre del 2002, son las que establecen con cuanto personal debería contar los Servicios de Nutrición, pero como se indica anteriormente dicha cantidad del personal es diferente para el Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily. Además de dichas normas se debe contemplar la siguiente normativa:

- Código de Trabajo, Ley 2, del año 1943.
- Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS.
- Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión 7308. 25 de febrero de 1999.

- Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.

## 5. Servicio de alimentación

A partir de enero del 2015 se publicó el Manual de Instrucciones de Trabajo, Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS, en el cual se define como deben realizarse los diferentes procesos de trabajo en los servicios de nutrición de la CCSS, basándose en las normativas nacionales e internacionales que aplican para los diferentes procesos, además su aplicación es de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios de los Servicios de Nutrición de los Hospitales de la CCSS, siendo su ejecución y evaluación, responsabilidad de las jefaturas de los Servicios de Nutrición de los Hospitales.

### i. Planificación Ciclo de menú del Servicio de Nutrición

La planificación de ciclos de menú de los servicios de nutrición de la CCSS debe basarse en la instrucción de trabajo IT-N-02 titulada Planificación y Programación del Menú, la cual a su vez se basa en la siguiente normativa:

- Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.
- Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS.
- Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 37.308-S
- Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión 7308. 25 de febrero de 1999.
- Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.
- Plan Estratégico Institucional. CCSS, 2011-2015

## ii. Preparación de Alimentación

La preparación de alimentación en los servicios de nutrición de la CCSS debe basarse en la instrucción de trabajo IT-N-04 titulada Preparación de Alimentación Normal y Terapéutica, la cual a su vez se basa en la siguiente normativa:

- Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.
- Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud Decreto 37.308-S.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS.
- Reglamento Interior de Trabajo, 1973.
- Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.
- Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.
- Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.
- Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.

## iii. Distribución de la alimentación

La distribución de la alimentación en los servicios de nutrición de la CCSS debe basarse en la instrucción de trabajo IT-N-05 titulada Distribución de la Alimentación Normal y Terapéutica, la cual a su vez se basa en la siguiente normativa:

- Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.
- Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.
- Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.
- Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, Decreto 37.308-S

- Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.
- Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.
- Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.

iv. Recolección, lavado y esterilización de Vajilla

La Recolección, lavado y esterilización de la vajilla en los servicios de nutrición de la CCSS debe basarse en la instrucción de trabajo IT-N-06 titulado, Recolección, lavado, desinfección y almacenamiento de equipo, vajilla y utensilios, la cual a su vez se basa en la siguiente normativa:

- Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.
- Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.
- Norma para el Manejo de Residuos en los Servicios de Nutrición de la CCSS. 2013
- Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.
- Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 37.308-S.
- Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.
- Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.
- Limpieza y desinfección de vajilla, utensilios y equipo

v. Recolección de Desechos

La Recolección de desechos en los servicios de nutrición de la CCSS debe basarse en la Norma Institucional para el Manejo de Desechos de los Servicios de Nutrición de la

CCSS (2013), además la instrucción de trabajo IT-N-06 titulada, Recolección, lavado, desinfección y almacenamiento de equipo, vajilla y utensilios.

vi. Limpieza y desinfección de vajilla, utensilios y equipo.

La Limpieza y desinfección de vajilla, utensilios y equipo en los servicios de nutrición de la CCSS debe basarse en lo estipulado en la instrucción de trabajo IT-N-06 titulada, Recolección, lavado, desinfección y almacenamiento de equipo, vajilla y utensilios.

vii. Supervisión

Los Servicios de Nutrición de la CCSS basan sus supervisiones en los establecido en el en el Manual de Normas Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de los Hospitales (1988). Además para realizarse las supervisiones debe considerarse las siguientes normativas:

- Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.
- Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.
- Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.
- Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, Decreto 37.308-S
- Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.
- Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.

6. Intervención Nutricional

Las intervenciones nutricionales en los servicios de nutrición de la CCSS debe basarse en lo estipulado en la instrucción de trabajo IT-N-01 titulada, Intervención Nutricional, la cual a su vez se basa en las siguientes normativas:

- Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.
- Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS.
- Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión 7308. 25 de febrero de 1999.
- Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.

#### 7. Educación Nutricional

Los servicios de Nutrición de la CCSS basan la educación nutricional brindada, en lo que establece el Manual de Normas Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de los Hospitales (1988), el cual define una serie de actividades que deben desarrollar los servicios de nutrición en el campo de la educación nutricional.



### III. OBJETIVOS

#### A. Objetivo general

- Evaluar la gestión técnica administrativa del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, que permita mejorar la calidad del servicio brindado al usuario.

#### B. Objetivos Específicos

- Identificar la situación actual de funcionamiento del servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily.
- Comparar el funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily con las normativas vigentes
- Recomendar ajustes en el Servicio de Nutrición del Hospital de Ciudad Neily según lo encontrado al comparar el funcionamiento actual con la normativa.

#### IV. MARCO METODOLÓGICO

##### A. Tipo de Estudio

El Proyecto de Graduación es descriptivo transversal ya que pretende determinar la situación técnico administrativa actual del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, como base para el mejoramiento de la calidad de los procesos y servicios brindados por el mismo.

##### B. Variables

Para este proyecto la variable en estudio será la Gestión Técnico Administrativa del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily. Dicha variable se puede definir como el conjunto de actividades técnicas y administrativas que se llevan a cabo para lograr objetivos específicos de los Servicios de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, mediante el uso de los recursos humanos y materiales. El cuadro de operacionalización de esta variable se puede observar en el anexo 2.

##### C. Recolección de datos

Debido a que este proyecto de graduación requiere de información institucional, específicamente del SNHCN y del proveedor de la alimentación del HCN, la recolección de datos para este proyecto se dividió en dos partes, con el fin de obtener la mayor cantidad de información requerida para el logro de los objetivos de este trabajo.

###### 1. Coordinación con dependencias del Hospital Ciudad Neily

Para la realización de este proyecto se coordinó con la Dirección General del Hospital Ciudad Neily, con el fin de obtener los permisos respectivos para obtención y uso de la información del Servicio de Nutrición,

En el anexo 3 se puede observar la nota enviada a la Dirección General de Hospital Ciudad Neily para pedir permiso para la realización de este proyecto.

## 2. Diseño y aplicación de instrumentos

La recolección de datos e información sobre el Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily se realizó mediante la aplicación de una guía de evaluación de la función del Servicio de Nutrición del HCN (anexo 4), la guía fue aplicada entre un grupo de profesionales que incluían al sustentante de este proyecto en su calidad de Jefatura del Servicio de Nutrición, la técnica del servicio de nutrición y las dos nutricionistas del contratista, esto con el fin de recolectar mejor información al aumentar las fuentes de dicha información.

La guía se basa en el instrumento desarrollado por la Bachiller Natalia Rodríguez Guzmán en su trabajo de graduación titulado Definición del proceso de inducción y capacitación del personal del Servicio de Nutrición del Hospital San Juan de Dios, además se basó en la Guía de evaluación sanitaria de servicios de alimentación al público del Ministerio de Salud y en el Manual de instrucciones de Trabajo, Servicio de Nutrición de la CCSS.

La Guía de evaluación está compuesta por 18 apartados relacionados con las diferentes áreas, actividades y procesos que desarrolla el Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, consta de un total de 246 preguntas entre abiertas y cerradas.

Además de la guía de diagnóstico situacional, se obtuvo información de los registros históricos propios del Servicio de Nutrición del último año, tales como el informe estadístico, formulario de control de ingesta, registro de consulta externa, controles de normas de higiene y limpieza, entre otros.

La recolección de la información necesaria para la elaboración del proyecto de graduación, se realizó del mes de setiembre del 2014 a enero del 2015, como se observa en el cronograma de actividades del anexo 5.

#### D. Análisis de datos

A la información recolectada a través de la guía de evaluación aplicadase analizó cualitativamente, comparándola con las normas y reglamentos de la Caja Costarricense de Seguro Social y del Ministerio de Salud de Costa Rica, que aplican a los Servicios de Nutrición.

Con el fin de poder realizar un análisis cuantitativo de la información recolectada mediante la guía de evaluación, a cada ítem afirmativo de la guía se le asignó un puntaje de 1, mientras a los ítems negativos no se les asigno puntaje. Para la asignación del puntaje para cada ítem de la guía es indiferente considerar la relevancia que tenga, y se considera el puntaje total de la guía de evaluación que tiene un puntaje de 291 puntos (100%),

Para el análisis del puntaje obtenido en la guía se aplicaron dos metodologías:

La primera según clasificaron de categorías con rangos porcentuales como se menciona a continuación:

- Excelente 90-100%
- Bueno 80-89%
- Regular 70-79%
- Malo 60-69%
- Muy Malo < 60%

La segunda metodología de análisis utilizada es la metáfora del Semáforo que según los colores del semáforo se aplica un rango porcentual para obtener el resultado de funcionamiento del servicio, que aparece en el cuadro a continuación:

**Tabla 1. Metodología la Metáfora del Semáforo.**

Color	Rango	Significado
Verde	75-100%	Satisfactorio
Amarillo	50-74%	Riesgo
Rojo	< 50%	Critico

*Fuente: Manual de procedimientos de Trabajo y Normas para el funcionamiento de Salas de Formulas del Servicio de Nutrición del Hospital San Juan de Dios. 2007*

Para el análisis estadístico la información se tabula con el programa Excel del paquete informático Microsoft Office 2010. Y se analizan con las metodologías antes mencionadas.

Toda la información recolectada y analizada en este trabajo quedará dentro de los archivos del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, para ser utilizada como insumo para futuros trabajos de investigación o para ser utilizados por el servicio según sus necesidades de información y auditorías de los entes internos y externos de la institución.

## V. DESARROLLO DEL PROYECTO

A continuación se resumen los principales aspectos encontrados después de la aplicación de la Guía de evaluación del funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily y la revisión de los registros llevados por el servicio de Nutrición del HCN, la guía se aplicó en el mes de setiembre del 2014, contándose con la colaboración de las funcionarias del Servicio de Nutrición, además de las nutricionista del Señor Adán José Castro Contreras proveedor de la alimentación a dicho hospital, mientras que la revisión de registros se realizó en enero del 2015 para contar con toda la información del 2014.

Con base en la primera metodología, clasificación de categorías por rangos porcentuales de análisis cualitativo y cuantitativo, el servicio de nutrición del Hospital Ciudad Neily obtiene según la Guía Aplicada un 82% de rango porcentual (Tabla 2), lo cual clasifica la gestión técnico administrativa del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily como buena. Aplicando la metáfora del semáforo, según los rangos establecidos, el porcentaje obtenido (82%) clasifica el funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily como satisfactorio.

En la tabla número 3 se puede observar el cumplimiento de las normas y procedimientos por parte del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, para los diferentes apartados de la Guía de evaluación del funcionamiento. En esta tabla se puede observar que de los 18 apartados que componen la guía de evaluación, 13 apartados obtienen puntajes que los clasifican como gestión satisfactoria, mientras 3 apartados por su puntaje se clasifican en riesgo y solo dos se clasifican como críticos.

**Tabla 2. Puntaje y porcentaje obtenido para cada apartado de la Guía de Evaluación del Funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily. (Enero 2015)**

<b>Apartado</b>	<b>Total de puntos</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Puntos obtenidos</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Organización</b>	5	1,72%	5	1,72%
<b>Planta Física</b>	63	21,65%	58	19,93%
<b>Equipo y Mobiliario</b>	9	3,09%	9	3,09%
<b>Personal</b>	3	1,03%	3	1,03%
<b>Planificación</b>	27	9,28%	22	7,56%
<b>Preparación de Alimentos</b>	22	7,56%	15	5,15%
<b>Distribución de Alimentos</b>	8	2,75%	7	2,41%
<b>Recolección y Lavado de Vajilla</b>	7	2,41%	3	1,03%
<b>Recolección de Desechos</b>	5	1,72%	3	1,03%
<b>Higiene y Saneamiento</b>	5	1,72%	5	1,72%
<b>Esterilización y Vajilla</b>	13	4,47%	4	1,37%
<b>Supervisión</b>	8	2,75%	7	2,41%
<b>Calculo de Ingredientes</b>	8	2,75%	7	2,41%
<b>Higiene del Personal</b>	36	12,37%	24	8,25%
<b>Reconocimientos y Actividades Sociales</b>	16	5,50%	15	5,15%
<b>Actividades Administrativas</b>	11	3,78%	11	3,78%
<b>Atención Nutricional</b>	38	13,06%	36	12,37%
<b>Educación Nutricional</b>	7	2,41%	6	2,06%
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100,00%</b>	<b>240</b>	<b>82,00%</b>

*Fuente: Guía de evaluación del funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily*

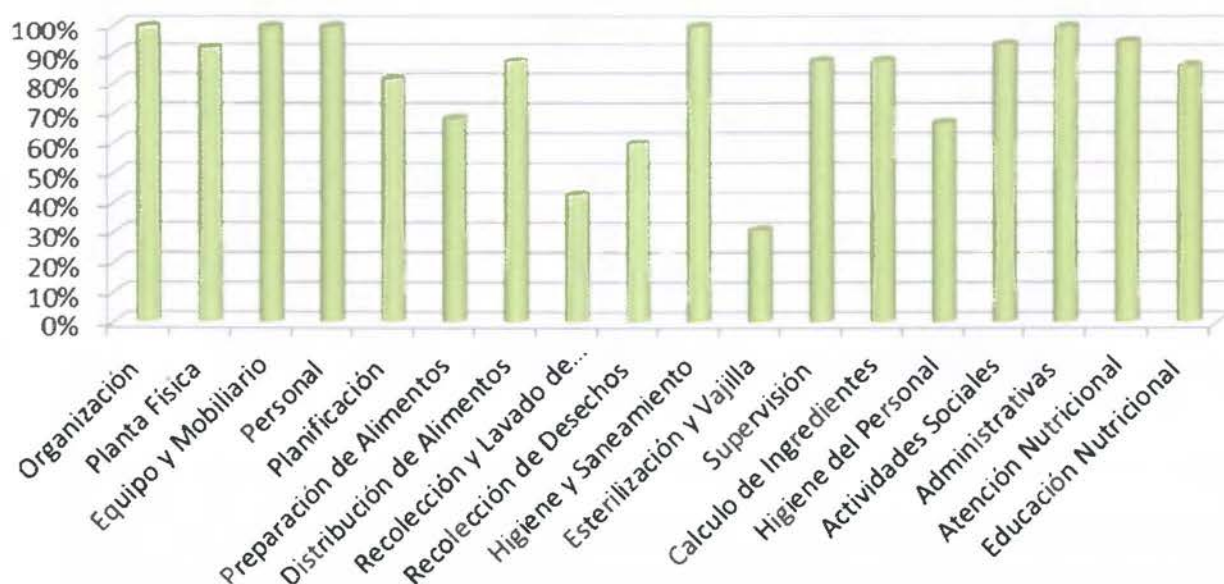
**Tabla 3. Porcentaje de Cumplimiento y Clasificación según metodología del Semáforo de cada apartado de la Guía de Evaluación del Funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily. (Enero 2015)**

Apartado	Descripción	Total de puntos	Puntos obtenidos	% Cumplimiento	Clasificación
I	Organización	5	5	100	Satisfactorio
II	Planta Física	63	58	92	Satisfactorio
III	Equipo y Mobiliario	9	9	100	Satisfactorio
IV	Personal	3	3	100	Satisfactorio
V	Planificación	27	22	81	Satisfactorio
VI	Preparación de Alimentos	22	15	68	Riesgo
VII	Distribución de Alimentos	8	7	88	Satisfactorio
VIII	Recolección y Lavado de Vajilla	7	3	43	Critico
IX	Recolección de Desechos	5	3	60	Riesgo
X	Higiene y Saneamiento	5	5	100	Satisfactorio
XI	Esterilización y Vajilla	13	4	31	Critico
XII	Supervisión	8	7	88	Satisfactorio
XIII	Calculo de Ingredientes	8	7	88	Satisfactorio
XIV	Higiene del Personal	36	24	67	Riesgo
XV	Reconocimientos y Actividades Sociales	16	15	94	Satisfactorio
XVI	Actividades Administrativas	11	11	100	Satisfactorio
XVII	Atención Nutricional	38	36	95	Satisfactorio
XVIII	Educación Nutricional	7	6	86	Satisfactorio

*Fuente: Guía de evaluación del funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily*



En el gráfico 1 se puede observar el porcentaje de cumplimiento de las normas y procedimientos para cada apartado de la Guía de Evaluación del Funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily.



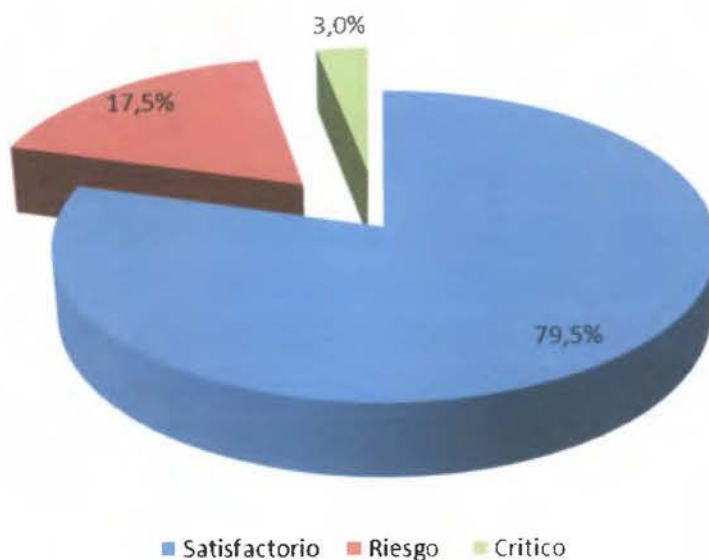
**Gráfico 1. Porcentaje de cumplimiento de las normas y procedimientos para cada apartado de la Guía de Evaluación del Funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily. (Enero 2015)**

*Fuente: Guía de evaluación del funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily*

La Guía de Evaluación del Funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily como se mencionó anteriormente tiene un total de 291 puntos, de este total se obtuvieron 240 puntos en el diagnóstico, lo que representa un 82 por ciento de cumplimiento de las normas y procedimientos aplicables a los servicios de nutrición de la CCSS, clasificándose como un funcionamiento bueno según la metodología de rangos porcentuales (80-90%) y satisfactorio según la metodología de semáforo (75-100%).

A pesar de esto con la guía se determinó que existen procesos en el Servicio de Nutrición del HCN que presentan condiciones de riesgo o críticos en el cumplimiento de

las normas y procedimientos aplicables a los Servicios de Nutrición de la CCSS, en el gráfico 2 se observa el porcentaje de cumplimiento general de Normas y Procedimientos del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, según la Guía de Funcionamiento.



**Gráfico 2. Porcentaje de cumplimiento general de Normas y Procedimientos del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, según la Guía de Funcionamiento. (Enero 2015)**

*Fuente: Guía de evaluación del funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily*

Como se muestra en el gráfico anterior un 17.5% de la gestión del Servicio de Nutrición del HCN está clasificado en riesgo según el análisis de la Guía de Evaluación del Funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, los apartados que corresponden a esta clasificación son los siguientes:

Preparación de Alimentos que obtuvo 24 puntos de un total de 36 para un cumplimiento del 67%, ya que se perdieron puntos en los ítems relacionados con los controles microbiológicos que son de gran relevancia para el control del proceso de

preparación de alimentos, y asegurar la inocuidad de estos alimentos. Estos ítems están contemplados en la sección A del apartado seis de la guía preguntas de la 71-86, titulado controles del proceso de preparación de alimentos. Se hace la salvedad que en cuanto al cumplimiento de las normas y procedimientos en las otras tres secciones incluidas en este apartado estos si se realiza adecuadamente.

En cuanto al apartado nueve que sale en riesgo para el proceso de recolección de desechos la única razón por la cual se da esto es porque no se cumple con el pesaje de los desechos que es responsabilidad y por consiguiente el registro escrito de dicho. Pero el resto de proceso de recolección de desechos se realiza según la normativa vigente.

Con respecto al apartado Higiene del Personal que también sale en riesgo se cumplen las condiciones higiénicas del personal para la atención del paciente pero no se hacen los controles microbiológicos periódicamente, ya que solo se hace al ingreso de los funcionarios. En este apartado también se perdieron puntos debido a que el contratista no cuenta con un programa de prevención de los diferentes riesgos laborales.

Sobre el apartado ocho referente a la Recolección de la Vajilla, este está clasificado como crítico, pero esto se debe a la falta de pesaje de los sobrantes y el registro de este pesaje y no por cómo se realiza el proceso de recolección en sí, el cual se realiza acorde a las normativas.

Con relación al resultado crítico del apartado once, Esterilización de la Vajilla este se da por fallas en la supervisión de la misma, ya que la supervisión se realiza visualmente pero no se lleva registros de los datos del proceso, y aunque el proceso de esterilización de la vajilla se lleva a cabo acorde a las normativas, el Servicio de Nutrición del HCN no lleva registros del mismo.

A continuación se desarrollara más a fondo cada uno de los apartados evaluados en la Guía de evaluación del funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily y la revisión de los registros llevados por el servicio de Nutrición del HCN.

#### A. Organización del Servicio de Nutrición.

El SNHCN depende jerárquicamente de la Dirección Médica de dicho hospital, pero además depende indirectamente de la Administración del hospital y de la Coordinación Nacional de Nutrición que es parte de la Dirección Desarrollo de Servicios de Salud, Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento de la CCSS. En el anexo 6 se puede observar el organigrama del Hospital Ciudad Neily y la relación que tiene el Servicio de Nutrición con otros servicios del hospital.

Para un correcto desarrollo de los procesos que realiza el SNHCN, éste se basa en un manual de normas y procedimientos el cual debe estar acorde a la normativa institucional, nacional e internacional, el SNHCN cuenta con un manual de normas y procedimientos establecido en el año 2005, pero desde su elaboración dicho manual no ha sido actualizado por lo que todos los cambios en las políticas y normas de los últimos diez años, y que son aplicables a un Servicio de Nutrición no están presentes en dicho manual, como por ejemplo el cambio en la organización funcional de la Disciplina de Nutrición en los tres niveles de atención, desarrollada por el Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento de la CCSS en el año 2012.

A pesar de estar desactualizado el manual de normas y procedimientos del SNHCN (2005) establece aspectos claves del funcionamiento del servicio de nutrición, como por ejemplo dicho manual establece una serie de políticas de funcionamiento que indican las principales funciones que debe desarrollar el Servicio de Nutrición, a continuación se enlistan las cinco políticas de funcionamiento que establece este manual:

- Participar en los mecanismos institucionales conductuales al reclutamiento, selección y contratación del personal del servicio de Nutrición.
- Ser responsable directo de la alimentación normal y especial de pacientes y personal que labora en la Institución.
- Velar porque el personal del servicio reciba capacitación permanente en aspectos propios de su trabajo y relacionado a la institución.

- Producir alimentación adecuada a las necesidades nutricionales y fisiopatológicas de la población atendida.
- Velar y participar en la definición del presupuesto propio del Servicio.

Como se mencionó en el marco de referencia el manual de normas y procedimientos del SNHCN establece la misión y visión para el servicio de nutrición.

En dicho manual se establece la misión del SNHCN como se lee a continuación:

*Ofrecer y proporcionar servicios de nutrición, mediante la alimentación, atención dietoterapéutica y educación, al paciente, familia, comunidad y trabajadores institucionales, de forma integral, completa, equilibrada, suficiente y adecuada, con una óptima utilización de los recursos, una interrelación con las entidades de salud involucradas y conforme a la legislación vigente. Además de contribuir en la innovación del conocimiento, nuevos métodos y técnicas de atención en el campo de la nutrición.*

Mientras que la misión está establecida como se lee a continuación:

*Ser un servicio especializado, líder en la prestación de servicios de alimentación y nutrición hospitalaria, de la aplicación y desarrollo de la atención clínica, dietoterapéutica y de técnicas educativas de óptima calidad, en aras de satisfacer las necesidades nutricionales de los usuarios y usuarias, quienes son nuestra razón de ser.*

#### B. Planta Física del Servicio de Nutrición

La planta física del SNHCN se puede dividir en tres grupos de acuerdo con los procesos que se llevan a cabo en cada una de ellas.

El primer grupo incluye la planta física del servicio de alimentación (anexo 7) la cual por su tamaño y complejidad se divide en varias áreas, entre ellas recibo y almacenamiento de alimentos, área de panadería, cocina de dietas y corrientes, área de preparaciones frías, área de lavado de vajilla, área de distribución de alimentación, el comedor de funcionarios y las oficinas del contratista.

En el segundo grupo, incluye la planta física de la oficina de los funcionarios del SNHCN en la cual se llevan a cabo las labores administrativas del servicio.

El tercer grupo, incluye la planta física de la consulta externa de nutrición ubicado en el área de consulta externa del HCN.

#### 1. Planta física del servicio de alimentación

El servicio de alimentación del SNHCN se ubica en la parte posterior del HCN colinda al norte con el pasillo principal del módulo donde se ubica, al sur y el oeste está rodeado de zonas verdes, mientras que al este colinda con el parqueo de funcionarios, se ubica en el primer piso de un módulo de dos pisos, sobre el servicio de alimentación se localiza la sala de partos y cirugía ambulatoria del centro médico.

Durante el periodo que comprende del 09 de octubre del 2013 al 27 de agosto del 2014 el módulo en el cual se encuentra el servicio de alimentación del HCN estuvo en proceso de reforzamiento estructural y remodelación por tal motivo se realizaron modificaciones en la planta física del servicio de alimentación con el fin de adecuarlo lo más posible a las normativas nacionales, específicamente para cumplir con el Decreto Ejecutivo N° 37308-S de la Presidencia de la República y del Ministerio de Salud que decreta el Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público (RSAP) del 16 de octubre del 2012, el cual es de acatamiento obligatorio para los servicio de alimentación y por consiguiente para la planta física de los Servicios de Nutrición.

En el RSAP en su Capítulo III, Artículo 5 sobre las condiciones físicas y sanitarias generales de las instalaciones, indica que los SA deben estar ubicados a una distancia igual o mayor a 3 metros del límite de la propiedad respecto a expendios y bodegas de agroquímicos. En cuanto a establecimientos que reempaquen o reenvasen agroquímicos deberán guardar una distancia igual o mayor a 10 metros del límite de la propiedad, sobre este punto el SAHCN no presenta inconveniente ya que al estar dentro de las instalaciones del Hospital Ciudad Neily en sus alrededores no se almacenan o reempacan agroquímicos.

En el RSAP en su Capítulo III, Artículo 6 sobre los alrededores de un servicio de alimentación al público, se indica que estos se mantendrán en buenas condiciones de manera que protejan contra la contaminación a los mismos. Entre las actividades que se deben aplicar para mantener en buenas condiciones los alrededores se incluyen:

- No almacenar equipo en desuso, residuos sólidos y mantener las zonas verdes recortadas cuando cuenten con éstas, de manera que no constituyan una atracción o refugio para insectos y roedores.
- Mantener patios y lugares de estacionamiento (cuando existan) limpios para que estos no constituyan una fuente de contaminación.
- Mantener los conductos o canales que evacuan las aguas pluviales limpios y funcionando correctamente para evitar el estancamiento del agua.

Sobre los alrededores, el SAHCN no presenta problema debido a que los sectores en los que está rodeado de zonas verde, son recortadas periódicamente por el personal contratado por el HCN para el mantenimiento de limpieza de las zonas verdes, además la zona que esta junto al parqueo de funcionarios se mantiene limpia todo el tiempo, y las agua pluviales son recolectadas en los conductos del HCN.

En área total del SAHCN mide 524.94 m<sup>2</sup> y está dividido en varias áreas, de acuerdo a los procesos que se desarrollan en ellas, se describen a continuación:

i. Recibo y almacenamiento de alimentos.

El servicio de alimentación cuenta con un área de recepción de insumos y almacenamiento en frío y seco de 32.69 m<sup>2</sup>, la cual cuenta con una entrada desde el parqueo de funcionarios del HCN lo que facilita el proceso de recepción de suministros.

Tanto las paredes del recibo como las de almacenamiento son lisas y pintadas de un color blanco opaco, la pintura utilizada para las paredes es epóxica la cual fue recomendada por la Dirección de Arquitectura e Ingeniería (DAI) de la CCSS por sus características, entre ellas la resistencia al agua y su durabilidad, esto unido a que los extremos de las

paredes son redondeados, permiten un fácil lavado y desinfección de las paredes. Esto se adapta al Capítulo V, Artículo 37 del RSAP que indica que *“las paredes deben ser lisas, de materiales impermeables, resistentes a la corrosión, fáciles de limpiar y desinfectar. Se mantendrán en buen estado de conservación e higiene, los ángulos entre pisos y paredes deben ser cóncavos para facilitar la limpieza y desinfección.”*

El cielo raso del área de recibo y almacenamiento es suspendido de láminas de fibra mineral Calidad Ceramaguar las cuales son ideales para zonas con mucha humedad según indican los ingenieros de la DAI, el cielo raso está a una altura de 2.5 mts, lo cual se ajusta al capítulo V, artículo 38 del RSAP que indica *“El cielo raso debe ser de construcción sólida, tener un diseño y acabado que impida la acumulación de suciedad, los materiales utilizados deben ser lisos y resistentes a las operaciones de limpieza. La altura del entre cielo raso y el piso de los establecimientos aquí regulados debe ser mayor o igual a 2,50 metros.”*

El piso del área de almacenamiento es de Qualitate el cual es impermeable, antideslizante y resistente a impactos las uniones entre las piezas del piso están realizadas en fragua cerámica para mantener la impermeabilidad del piso. En el área de recibo de alimentos la mayor parte del piso es de Qualitate con fragua cerámica, pero se presenta un sector del piso que es de cemento lujado con grietas, lo cual no está acorde a lo estipulado sobre el piso en el RSAP capítulo V artículo 39 que indica *“los pisos deben ser de materiales impermeables, antideslizantes, resistentes, sin grietas, fáciles de limpiar y desinfectar. El piso debe mantenerse limpio, en buen estado de conservación, libre de grasa y sin acumulaciones de agua u otros líquidos. Según el caso, éste deberá tener una pendiente suficiente para que los líquidos escurran hacia el desagüe.”*

Sobre las ventanas el área de recibo no cuenta con ventanas pero cuenta con un portón grande de lámina metálica hasta media altura y el resto de tubo y malla electro soldada, mientras el área de almacenamiento cuenta con ventanas en la totalidad de la pared que da al parqueo de funcionarios del HCN, dicha ventana cuenta con cedazo metálico para evitar el ingreso de plagas, el cual puede ser desmontado para su limpieza, lo cual está



acorde a lo estipulado en el capítulo IV, artículo 19 del RSAP que indica las ventanas *“estarán provistas de protección contra insectos u otros animales, el sistema de protección seleccionado debe desmontarse fácilmente para su limpieza y buena conservación.”*

En cuanto a la ventilación en el área de recibo y almacenamiento, ésta se da por las ventanas y la mitad superior del portón, ya que las ventanas no poseen vidrio lo que permite la circulación del aire. Sobre el diseño del portón este no se ajusta a lo establecido en el RSAP ya que este en su capítulo V, artículo 40 indica que las puertas en el área de almacenamiento *“deben ser de superficie lisa e impermeables y estará justadas completamente a sus marcos.”* Y al estar la mitad superior abierta, y solo protegida con malla electro soldada no es impermeable y permite el ingreso de plagas de pequeño tamaño.

Se cuenta con almacenamiento en frío el cual consiste en tres cuartos fríos, para carnes, vegetales y lácteos, además se cuenta con cámaras de congelación para las masas de panadería.

## ii. Panadería.

El servicio de alimentación del HCN cuenta con un área específica de panadería que se ubica entre las áreas de almacenamiento y la de producción de dietas y corrientes, en esta área es de aproximadamente 15.84 m<sup>2</sup>.

Igual a las áreas de recibo y almacenamiento las paredes de la panadería son lisas y pintadas de un color blanco opaco, con pintura epóxica. Esto se adapta al Capítulo IV, Artículo 13 del RSAP que indica que *“las paredes deben ser lisas, de materiales impermeables, resistentes a la corrosión, fáciles de limpiar y desinfectar. Se mantendrán en buen estado de conservación e higiene, los ángulos entre pisos y paredes deben ser cóncavos para facilitar la limpieza y desinfección.”*

El cielo raso del área de panadería es suspendido de láminas de fibra mineral Calidad Ceramagar, el cielo raso está a una altura de 2.5 mts, lo cual se ajusta al capítulo IV, artículo 14 del RSAP que indica *“El cielo raso debe ser de construcción sólida, tener un diseño y acabado que impida la acumulación de suciedad, los materiales utilizados*

*deben ser lisos y resistentes a las operaciones de limpieza. La altura del entre cielo raso y el piso de los establecimientos aquí regulados debe ser mayor o igual a 2,50 metros.”*

El piso en el área de panadería es de Qualitate el cual es impermeable, antideslizante y resistente a impactos las uniones entre las piezas del piso están realizadas en fragua cerámica para mantener la impermeabilidad del piso, esto acorde a lo estipulado sobre el piso en el RSAP capítulo IV artículo 16 que indica *“los pisos deben ser de materiales impermeables, antideslizantes, resistentes, sin grietas, fáciles de limpiar y desinfectar. El piso debe mantenerse limpio, en buen estado de conservación, libre de grasa y sin acumulaciones de agua u otros líquidos. Según el caso, éste deberá tener una pendiente suficiente para que los líquidos escurran hacia el desagüe.”*

Las ventanas el área panadería son de dos tipos, las primeras dan al área de almacenamiento en seco y son de lámina de vidrio completamente cerrado, mientras que las ventanas de la pared sur dan a las áreas verdes del hospital y son mitad vidrio cerrado y mitad celosías para ventilar el área, estas últimas cuenta con protección de cedazo que impide la entrada de plagas, lo cual está acorde a lo estipulado en el capítulo IV, artículo 19 del RSAP que indica las ventanas *“estarán provistas de protección contra insectos u otros animales, el sistema de protección seleccionado debe desmontarse fácilmente para su limpieza y buena conservación.”* Además de estar acorde con lo dispuesto en el capítulo IV, artículo 22 del RSAP, que indica que *“el área de preparación debe contar con un sistema de ventilación natural o artificial que evite el calor excesivo y la condensación de vapores.”*

### iii. Área de Preparación de Alimentación

El área de preparación de alimentación se encuentra en el centro del servicio de alimentación del Hospital Ciudad Neily, en dicha área se realizan las preparaciones iniciales y finales de la alimentación de pacientes y funcionarios del HCN, además dentro de esta área se preparan las fórmulas lácteas y enterales. Esta área mide aproximadamente 85.6 m<sup>2</sup> si se incluye el área destinada a la preparación de alimentos fríos y bebidas que son

aproximadamente 9.7 m<sup>2</sup> y en la cual también se realiza el lavado de frutas, vegetales y el lavado de la ollas.

Igual a las áreas anteriores las paredes del área de preparación de alimentación son lisas y pintadas de un color blanco opaco, con pintura epóxica. Esto se adapta al Capítulo IV, Artículo 13 del RSAP.

En cielo raso del área preparación de alimentación es suspendido de láminas de fibra mineral Calidad Ceramaguar, el cielo raso está a una altura de 2.5 mts, además en el área de preparación de alimentación se cuenta con una campana de extracción suspendida en el cielo raso y la tubería para la extracción del aire caliente. Tanto la campana de extracción como la tubería son de materiales lavables y duraderos por lo que se mantiene lo dispuesto en el capítulo IV, artículo 14 del RSAP.

El piso en el área de preparación de alimentación es de Qualitate el cual es impermeable, antideslizante y resistente a impactos las uniones entre las piezas del piso están realizadas en fragua cerámica para mantener la impermeabilidad del piso, además de contar con una pendiente para que los líquidos escurran a los desagües, esto acorde a lo estipulado sobre el piso en el RSAP capítulo IV artículo 16.

Las ventanas en el área de preparación de alimentos son mixtas, incluyendo ventanas de lámina de vidrio completamente cerrado, mientras otras son celosías para ventilar el área, estas últimas cuentan con protección de cedazo que impide la entrada de plagas, lo cual está acorde a lo estipulado en el capítulo IV, artículos 19 y 22 del RSAP, además la campana extractora ayuda a la ventilación del área debido a que expulsa el aire caliente del área mientras que al mismo tiempo introduce aire fresco.

#### iv. Lavado de vajilla

El área de lavado de vajilla se encuentra entre las áreas de distribución de alimentación y el comedor de funcionarios, mide aproximadamente 12.16 m<sup>2</sup>, en dicha área se realiza tanto el lavado de vajilla de pacientes como de funcionarios.

Las paredes del área de lavado de vajilla son lisas y pintadas de un color blanco opaco, con pintura epóxica. Esto se adapta al Capítulo IV, Artículo 13 del RSAP.

En cielo raso del área lavado de vajilla es suspendido de láminas de fibra mineral Calidad Ceramaguar, el cielo raso está a una altura de 2.5 mts, según lo dispuesto en el capítulo IV, artículo 14 del RSAP.

El piso en el área de lavado de vajilla es de Qualitate el cual es impermeable, antideslizante y resistente a impactos las uniones entre las piezas del piso están realizadas en fragua cerámica para mantener la impermeabilidad del piso, además de contar con una pendiente para que los líquidos escurran al desagüe central, esto acorde a lo estipulado sobre el piso en el RSAP capítulo IV artículo 16.

El área de lavado de vajillas solo cuenta con dos ventanas las cuales son utilizadas para recoger las bandejas con vajilla del comedor de funcionarios y para pasar la vajilla limpia del área de lavado a la bodega de la vajilla, por lo cual estas ventanas no tiene vidrios o cedazo, por lo tanto la ventilación de dicha área es escasa, no cumpliéndose lo dispuesto en el capítulo IV, artículo 22 del RSAP.

#### v. Distribución de alimentación

El área de distribución de alimentación se encuentra entre las áreas de preparación de alimentación y el comedor de funcionarios, esta área no está físicamente dividida de estas otras áreas, debido a que la división con el área de preparación de alimentos son dos medios muros, mientras la división con el área de comedor de funcionarios es a través de la barra de servicio.

En el área de distribución de alimentos se realiza el montaje de la alimentación de los pacientes en los carros transportadores y la distribución de la alimentación de los funcionarios en la barra de servicio. Esta área mide aproximadamente 74.61 m<sup>2</sup> si se incluyen, la bodega de vajilla (5.40 m<sup>2</sup>) y el área de lavado de carros transportadores (9.91 m<sup>2</sup>).

Las paredes del área de distribución de alimentación son lisas y pintadas de un color blanco opaco, con pintura epóxica. Esto se adapta al Capítulo IV, Artículo 13 del RSAP.

En cielo raso del área distribución de alimentación es suspendido de láminas de fibra mineral Calidad Ceramaguar, el cielo raso está a una altura de 2.5 mts, según lo dispuesto en el capítulo IV, artículo 14 del RSAP.

El piso en la mayoría del área de distribución de alimentación es de Qualitate el cual es impermeable, antideslizante y resistente a impactos las uniones entre las piezas del piso están realizadas en fragua cerámica para mantener la impermeabilidad del piso, además de contar con una pendiente para que los líquidos escurran a los desagües, pero en el sector dedicado al lavado y desinfección de carros transportadores el piso es vinílico el cual también está acorde a lo estipulado sobre el piso en el RSAP capítulo IV artículo 16.

La única ventana en el área de distribución de alimentos es la que conecta la bodega de vajilla con el área de lavado de vajilla, pero a pesar de esto el área está bien ventilada por no estar dividida físicamente de las áreas de preparación de alimentación y el comedor de funcionarios por lo que se cumple con lo dispuesto en el capítulo IV, artículo 22 del RSAP

#### vi. Comedor de funcionarios

El área de comedor de funcionarios se encuentra al extremo oeste del servicio de alimentación del HCN, junto al área de distribución de alimentación y el área de lavado de vajilla, como su nombre lo indica esta área es la destinada para que los funcionarios del HCN consuman sus alimentos en los diferentes tiempos de comida. Esta área mide aproximadamente 198.19 m<sup>2</sup>, siendo la de mayor tamaño dentro del servicio de alimentación del HCN, como fue remodelado y entregado el 27 de agosto del 2014, toda el área del comedor cumple con el RSAP capítulo VI, artículo 45, que indica “el área de consumo podrá estar construida con diferentes materiales tales como: madera, cerámica, cemento u otros, considerando el estilo del establecimiento (rústico, campestre, entre otros).

Independientemente del tipo de material utilizado, deben mantenerse en buen estado de conservación e higiene”, ya que se encuentra en perfecto estado de conservación e higiene.

Las paredes del área comedor son lisas y pintadas de un color blanco opaco, mientras las columnas estructurales están pintadas de un color café claro, ambas pinturas son epóxicas.

El cielo raso del área del comedor es suspendido de láminas de fibra mineral, a diferencia del resto del servicio de alimentación estas láminas no son Calidad Ceramaguar, debido a que no es un área con alta humedad como las anteriores, el cielo raso está a una altura de 2.5 mts.

El piso en el área del comedor es vinílico el cual es impermeable, mientras que las ventanas cubren toda la pared sur y la mitad de la pared oeste del área de comedor de funcionarios la cual da a las zonas verdes del hospital, este ventanal incluye también sectores con celosías las cuales tienen cedazo para evitar el ingreso de plagas. En la pared norte hay ventanales en la parte superior de la pared que da al pasillo principal del módulo hospitalario, dichas ventanas son de lámina de vidrio fijo resistente al fuego como medida de protección contra incendios.

#### vii. Oficinas del contratista.

El servicio de alimentación del HCN cuenta con un área de oficinas para el personal profesional del contratista encargado de la preparación y distribución de la alimentación, esta área consiste en dos oficinas localizadas en la entrada principal del servicio de alimentación con un área aproximadamente 17.70 m<sup>2</sup> entre las dos oficinas.

Las paredes del área de las oficinas son lisas y pintadas de un color blanco opaco, con pintura epóxica, el cielo raso es suspendido de láminas de fibra mineral a una altura de 2.5 mts, el piso es de cerámica impermeable, las uniones entre las piezas del piso están realizadas en fragua cerámica, el área de oficinas cuenta con ventanas hacia el área de preparación de alimentación para facilitar la supervisión, estas ventanas son de vidrio fijo, la ventilación de esta área se realiza a través del sistema de aires acondicionados del HCN.

## 2. Planta física Oficina de Funcionario

El SNHCN cuenta con una área de oficina para sus funcionarios donde se llevan a cabo las labores administrativas propias del servicio, esta área se localiza entre los módulos de emergencias y el salón de pediatría en el primer piso del HCN, mide aproximadamente 31.25 m<sup>2</sup> incluyendo el servicio sanitario y bodega de servicio.

Las paredes del área de las oficinas son lisas y pintadas de dos colores azul en la parte inferior y celeste en la superior, ambos colores opaco, con pintura epóxica, las paredes del servicio sanitario y la bodega están cubiertas en su totalidad de azulejos blancos con uniones de fragua cerámica, el cielo raso es suspendido de láminas de fibra mineral a una altura de 2.5 mts, el piso es vinílico impermeable, la oficina cuenta con una ventana mitad vidrio fijo, mitad celosías, la ventilación de esta área se realiza a través del sistema de aires acondicionados del HCN.

## 3. Planta física Consultorio de Nutrición

El SNHCN cuenta con un consultorio para brindar la consulta externa de nutrición de pacientes ambulatorios, este se localiza en el tercer módulo de consulta externa, mide aproximadamente 14.30 m<sup>2</sup>.

Las paredes del área de las oficinas son lisas y pintadas de color celeste opaco, con pintura epóxica, el cielo raso es suspendido de láminas de fibra mineral a una altura de 2.5 mts, el piso es vinílico impermeable, la oficina cuenta con una ventana mitad vidrio fijo, mitad celosías, la ventilación de esta área se realiza a través del sistema de aires acondicionados del HCN, todo esto acorde a las Normas para la Habilitación de Establecimientos de Consulta Externa General y de Especialidades Médicas, del Ministerio de Salud, decreto N° 30699-S

### C. Equipo y Mobiliario

La normativa aplicable a los equipos y mobiliarios de los Servicios de Alimentación es el Reglamento para Servicios de Alimentación al Público del Ministerio de Salud, el cual como se mencionó anteriormente es de acatamiento obligatorio para los servicio de alimentación y por consiguiente para los Servicios de Nutrición.

El Servicio de Alimentación del Hospital Ciudad Neily cuenta en todas sus áreas con el equipo necesario para realizar las labores de preparación y distribución de la alimentación para pacientes y funcionarios hospitalarios, con lo cual cumple con el capítulo IV, Artículo 23, del RSAP en el cual se hace referencia a las características de los equipos y utensilios del área de preparación de alimentos indicando que *“los equipos y utensilios para la preparación que estén en contacto directo con los alimentos, deben ser de material de fácil limpieza y desinfección, resistente a la corrosión, (preferiblemente de acero inoxidable) que no transmitan sustancias tóxicas, olores, ni sabores a los alimentos. No se permite la utilización de equipos o utensilios fabricados con materiales como plomo, hierro u otro elemento capaz de migrar y contaminar el alimento. Deben resistir repetidas operaciones de limpieza y desinfección. No se permite el uso de utensilios de madera o con mangos de madera.”*

Todos los equipos del SAHCN son de materiales de fácil limpieza y desinfección y resistentes a la corrosión debido a que la mayoría de equipos son de aceros inoxidables, en las partes que están en contacto con los alimentos, además la batería de ollas y utensilios de servicio de alimentación también son de acero inoxidable, no hay ningún utensilio de madera o con mangos de madera.

A la hora de realizar la evaluación del SAHCN sobre equipos y utensilios se encuentra como carencia la falta de un autoclave para la esterilización de las fórmulas lácteas utilizadas en pediatría y maternidad, además de las formulas enterales utilizadas para la suplantación nutrición de los pacientes que lo requieran.



El mobiliario del SAHCN es de acero inoxidable y se encuentre en perfecto estado de mantenimiento por lo que cumplen con lo estipulado en el capítulo IV artículo 23 del RSAP.

Tanto la oficina del Servicio de Nutrición del HCN, como el consultorio de la consulta externa de nutrición, cuentan con el equipo y mobiliario necesario para realizar las diferentes labores del Servicio de Nutrición, para estas áreas no hay normas o reglamentos que definan características especiales para el equipo y mobiliario.

#### D. Personal del Servicio de Nutrición

El Servicio de Nutrición del Hospital de Ciudad Neily al concesionar los servicios de adquisición, preparación y distribución de la alimentación de pacientes y funcionarios institucionales, posee una característica particular que lo diferencia del resto de servicios pertenecientes a la CCSS, ya que tanto, la cantidad y distribución del personal no concuerda con lo definido para el resto de servicios de nutrición de la CCSS.

Las Normas para la Habilitación de Establecimientos que brindan la Atención en Medicina y Cirugía General y/o por Especialidades Médicas y Quirúrgicas con Internamiento con más de 20 camas, del Ministerio de Salud, decreto N°30694-S del 23 de setiembre del 2002, son las que establecen con cuanto personal debería contar los Servicios de Nutrición, pero como se indica anteriormente dicha cantidad del personal es diferente para el Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily.

Actualmente laboran directamente en el servicio de nutrición tres personas, una por cada cargo. Los cargos con que cuenta el Servicio de Nutrición del Hospital de Ciudad Neily, son los siguientes:

##### 1. Profesional en Nutrición

El servicio de nutrición sólo se cuenta con un Profesional en Nutrición, las funciones tanto del Jefe de Servicio como del Nutricionista Clínico, se recargan en un solo profesional, el cual estará encargado de organizar y administrar el Servicio de Nutrición a

su cargo y es el responsable del tratamiento dietoterapéutico de pacientes hospitalizados y ambulatorios, brindar educación nutricional y realizar Investigación en campos relacionados a la Nutrición.

Según el Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de Nutrición del Hospital ciudad Neily del 2005, la jefatura de nutrición labora 44 horas semanales, distribuidas de la siguiente manera, de lunes a jueves de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. y los viernes de 07:00 a.m. a 03:00 p.m., en dicho manual también se definen las funciones de la Jefatura de Nutrición las cuales se mencionan a continuación:

i. Administrativas:

- Planificar, programar y controlar las actividades que se realizan en el Servicio de Nutrición.
- Seleccionar y recomendar el personal Técnico y secretarial para cargos en el Servicio de Nutrición.
- Definir funciones, evaluar y controlar el trabajo de la Técnica en Nutrición y la secretaria, así como de sus posibles sustitutos.
- Organizar y llevar a cabo reuniones periódicas con el personal del Servicio, con las Jefaturas o Encargados del resto de servicios institucionales y otros Profesionales de Salud, con el fin de solucionar problemas y coordinar el trabajo en equipo.
- Fomentar y mantener buenas relaciones con los diferentes Servicios del Centro Hospitalario.
- Confeccionar un sistema de registro que indique la preparación, capacidad, experiencia, rendimiento y calidad de trabajo que realiza cada miembro del personal del Servicio de Nutrición y Dietética.
- Evaluar en forma periódica, sistemática y continua las acciones del Servicio.
- Revisar, enviar y contestar la correspondencia del Servicio.

- Representar el Servicio dentro y fuera del Hospital.
- Elaborar el Plan de Gestión Local y Presupuesto del Servicio de Nutrición con base en las necesidades.
- Supervisar y evaluar las actividades programadas.
- Solicitar y participar en la solicitud de alimentación (para pacientes y personal institucional), suplementos alimenticios, artículos de oficina y equipo con Proveeduría y la Dirección Administrativa.
- Programar vacaciones anuales o parciales de Técnica en Nutrición y Secretaria del Servicio.
- Elaborar los diferentes informes: Estadístico (mensual), Consulta Nutricional Externa (Trimestral), Actividades Educativas (Semestral), Informes de alimentación pacientes-personal institucional (quincenal, Incapacidades (Mensual), Ausentismo (Mensual).
- Supervisar y controlar la ejecución del contrato de Compra de los Servicios de Alimentación para pacientes, funcionarios y donadores de sangre del Hospital Ciudad Neily.
- Recibir y atender a cualquier persona que lo requiera (proveedores, Profesionales de otras Áreas de la salud, funcionarios de mantenimiento, entre otros).

#### ii. Técnicas

- Asesorar en aspectos técnicos a quien lo requiera.
- Supervisión de la planificación de menús y estandarización de recetas.
- Colaborar con la Sección de Nutrición cuando así se le requiere.
- Organizar la Consulta Externa.

- Asistir a reuniones clínicas cuando el caso a discutir esté relacionado con la dietoterapia o cuando sea requerido.
- Formar parte del Consejo Técnico y Administrativo del Hospital de Ciudad Neily.
- Controlar la ingesta practicada a los pacientes por la Técnica en Nutrición y evaluar los resultados.
- Controlar que diariamente se confeccione el “Registro Diario de Consumo de Alimentos” y el “Formulario de reporte/cambio de dietas” en el Servicio de Urgencias, para poder establecer el costo por ración.
- Ser responsable de la correcta aplicación de la Dietoterapia.
- Estar en contacto directo con el paciente y solucionar cualquier problema que le plantee con respecto a la alimentación, tomando las medidas adecuadas.
- Acompañar a la visita médica diaria en el Servicio que estime conveniente.
- Colaborar con los médicos en trabajos sobre Nutrición.
- Calcular y revisar las prescripciones dietéticas ordenadas por el médico. En caso de que no existiera prescripción, la Nutricionista indicará la dieta que corresponda.
- Cuando se requiera, la Nutricionista deberá evaluar conjuntamente con el médico la evolución nutricional del paciente.
- Dar orientación Dietoterapéutica a personal médico y de enfermería que lo solicite.
- Evaluar el estado nutricional del paciente.
- Aplicar las Normas de Manejo Nutricional del paciente.
- Atender al paciente ambulatorio y hospitalizado, referido por el médico, en el consultorio, para impartir la educación necesaria relacionada con su tratamiento dietoterapéutico.
- Llevar un registro de los pacientes atendidos.

- Mantenerse actualizado en el campo de la Dietoterapia.
- Programar revisiones periódicas de literatura y de casos clínicos de importancia en el campo de la Dietoterapia, para ser expuestos a personal médico y Técnicos de Nutrición.

### iii. Educativas

- Colaborar con sesiones educativas en Nutrición a nivel comunal.
- Dar Educación Nutricional a pacientes con diversas patologías que lo requieran.
- Elaborar material educativo.
- Organizar, llevar a cabo y/o participar en programas de educación en el Servicio.
- Supervisar el programa capacitación para el Personal de Cocina del Contratista.
- Participar en la educación del usuario y su familia.
- Participar con el equipo de Salud, impartiendo Educación Nutricional a diferentes grupos de usuarios de acuerdo a la patología.

### iv. Investigación y evaluación

- Establecer las prioridades de investigación, para llevarlas a cabo en el Servicio.
- Colaborar con la Sección de Nutrición en investigación, cuando sea requerido.
- Formar parte del Equipo de Salud en actividades de Investigación.
- Evaluar el Servicio de Nutrición en cada una de las Áreas estructuradas.

La cantidad de profesionales en nutrición en el SNHCN no está acorde a lo establecido en la Normas para la Habilitación de Establecimientos que brindan la Atención en Medicina y Cirugía General y/o por Especialidades Médicas y Quirúrgicas con Internamiento con más de 20 camas, del Ministerio de Salud decreto N°30694-S del 23 de setiembre del 2002, que determina en su anexo L1, que debe haber como mínimo 2 nutricionistas (1 jefe de servicio y 1 nutricionista clínico) en hospitales con menos de 100

camas, por lo que en el caso del HCN con 84 camas deberían haber dos profesionales en nutrición en vez de uno como se da en la actualidad.

## 2. Técnica en Ciencias Médicas 3 (Nutrición)

El puesto de técnica en ciencias médicas originalmente está destinado para personal de preparación intermedia entre el Profesional en Nutrición y Personal Cocina, a la cual le corresponde ejecutar o supervisar las indicaciones dadas por el Nutricionista para su Área de trabajo. Pero actualmente se cuenta con una profesional en nutrición, cubriendo este puesto.

Según el Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de Nutrición del Hospital ciudad Neily del 2005, la técnica en ciencias médicas labora 44 horas semanales, distribuidas de la siguiente manera, de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 05:00 p.m. y un sábado por medio de 07:00 a.m. a 03:00 p.m., en dicho manual también se definen las funciones de la técnica en ciencias médicas las cuales se mencionan a continuación:

- Guiar y controlar el trabajo del Personal del Contratista.
- Dar cuenta a la Nutricionista Jefe de la calidad del trabajo desempeñado por el personal del Contratista.
- Ser responsable de la vigilancia del orden y aseo del Servicio de Alimentos.
- Revisar diariamente el Kardex y/o expediente de los enfermos de su unidad para verificar ingresos, egresos y cambios en la alimentación.
- Llevar un registro con nombre, diagnóstico, fecha de ingreso y egreso, régimen y cambios del régimen de cada uno de los enfermos de su unidad.
- Efectuar diariamente el control de ingesta a los pacientes de los diferentes servicios a los cuales se distribuye alimentos.
- Solicitar correctamente, las raciones necesarias al Contratista (Personal de Cocina), para los usuarios a los cuales se les debe brindar alimentación.

- Llevar datos precisos de las comidas servidas diariamente (Normal, o modificada según patología).
- Tramitar las fórmulas lácteas, prescritas por el médico, para prematuros, recién nacidos y lactantes.
- Verificar que los alimentos recibidos de los proveedores de insumos del Contratista, cumplan las características organolépticas establecidas dentro de los Servicios de Alimentación. Cualquier duda al respecto deberá comunicársela al Nutricionista Jefe.
- Poner el visto bueno a la comida antes de que ésta sea servida.
- Informar e informarse diariamente de las novedades del Servicio en el libro de reportes como medio para facilitar el trabajo en equipo.
- Vigilar la servida de los alimentos respectivos y el consumo respectivo de parte de los usuarios.
- Llevar a cabo la toma de temperatura de los diferentes alimentos antes de salir de la Cocina Central y al brindárselos al usuario.
- Llevar el control diario del consumo de alimentos, en pacientes y personal, lo cual deberá ser entregado a la secretaria el último día de cada mes para completar el Informe Estadístico.
- Registrar diariamente el número de raciones servidas a los pacientes.
- Controlar que los carros termos estén provistos de la calidad y cantidad necesaria de alimentos para su distribución.

La cantidad de técnicas en ciencias médicas en el SNHCN está acorde a lo establecido en la Normas para la Habilitación de Establecimientos que brindan la Atención en Medicina y Cirugía General y/o por Especialidades Médicas y Quirúrgicas con Internamiento con más de 20 camas, del Ministerio de Salud decreto N°30694-S del 23 de

setiembre del 2002, que determina en su anexo L2, punto 1, que debe haber como mínimo un/a técnica en nutrición por cada 100 camas.

### 3. Secretaria

Al puesto de secretaria le atañe la ejecución de labores de secretariado correspondientes al Servicio de Nutrición del Hospital de Ciudad Neily.

Según el Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de Nutrición del Hospital ciudad Neily del 2005, la secretaria labora 44 horas semanales, distribuidas de la siguiente manera, de lunes a jueves de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. y los viernes de 07:00 a.m. a 03:00 p.m., en dicho manual también se definen las funciones de la secretaria las cuales se mencionan a continuación:

- Mecanografiar cuadros estadísticos, gráficos e informes altamente confidenciales.
- Velar por el correcto trámite, en el orden administrativo, de todos los asuntos presentados a consideración del servicio.
- Recibir, registrar y distribuir correspondencia y lleva los prontuarios y archivos respectivos.
- Hacer circulares, informes y otros documentos relativos a la actualidad diaria del despacho del Servicio de Nutrición.
- Tomar dictado taquigráfico.
- Enviar a las dependencias o instituciones que correspondan, los asuntos que previamente ha determinado la jefatura del servicio, para el trámite respectivo.
- Llevar un archivo de los artículos, leyes y periódicos de interés para la oficina en que labora.
- Preparar la agenda de citas del Jefe de la unidad y convoca a las reuniones a los diferentes funcionarios de la Institución.
- Realizar otras labores afines al cargo.



- Realizar el registro y reporte de las dietas en días hábiles, cuando la Técnica de Nutrición está ausente.
- Revisar y corroborar con el Funcionario auxiliar del Contratista, los usuarios del Comedor Institucional, para procurar datos fidedignos que serán utilizados en la elaboración del informe correspondiente.
- Elaborar los diferentes informes mensuales del Servicio con la información proporcionada por la Técnica en Nutrición, los archivos respectivos, Registros del Comedor Institucional, entre otros.
- Atender el teléfono, al público y a funcionarios de la Institución, resuelve consultas variadas o las traslada a quien corresponda.

La cantidad de secretarías en el SNHCN está acorde a lo establecido en la Normas N°30694-S del 23 de setiembre del 2002, que determina en su anexo L2, punto 7 que los servicios de nutrición deben contar con al menos una secretaria.

#### 4. Personal del contratista

Como se ha mencionado anteriormente, el HCN subcontrata los servicios de preparación y distribución de la alimentación de los pacientes, funcionarios y donadores de sangre del hospital, por tal motivo el personal que labora dentro del servicio de alimentación de dicho hospital no laboran para la CCSS sino para el contratista que en la actualidad es el señor Adán José Castro Contreras mediante el contrato N°2015-000001-00, con un vigencia de un año y prorrogable a tres años más.

En la cláusula N°19 del cartel de contratación de la licitación pública 2014LN-000004-05101 que dio origen al contrato entre la CCSS y el señor Castro, se determina que el contratista deberá contar con una cantidad mínima de funcionarios para laborar dentro del servicio de alimentación del HCN, a continuación se indica la cantidad de funcionarios por cargo que solicita dicha cláusula:

- 2 Profesionales en Nutrición Licenciados.

- 2 Cocineros de dietas especiales.
- 3 Cocineros de dietas corrientes.
- 5 Auxiliares de cocina.
- 1 Bodeguero.
- 1 Funcionario de limpieza.
- 2 Funcionarios para atención de barra de servicio.
- 2 Funcionarios para distribución de alimentación de pacientes.
- 2 Funcionarios encargados del lavado de vajilla.

Los profesionales en nutrición que brinde el contratista tendrán una serie de labores definidas según el Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, entre las cuales se encuentran:

- Llevar a cabo la Planificación del menú correspondiente para cinco semanas, incluyendo el cálculo de ingredientes y la estandarización pertinente.
- Confeccionar las tarjetas para los azafates individuales de los enfermos con el nombre, número de cama, dieta y todas las observaciones necesarias.
- Supervisar los Programas de Mantenimiento preventivo del Equipo y Control de Plagas de las Cocina Central y Periféricas.
- Supervisar la higienización de las instalaciones del Servicio, equipos y utensilios.
- Brindar educación continua al Personal, sobre Lavado de Manos, Manipulación de Alimentos, Estandarización de recetas, Elaboración de recetas, etc.
- Elaboración de Factura para el pago de la alimentación consumida, tanto por los usuarios como el personal institucional.

- Acatar los cambios o medidas emitidas por la Nutricionista Jefe del Servicio de Nutrición Institucional.
- Mantener comunicación con la Dirección del Servicio de Nutrición entorno a aspectos del Servicio de Alimentos, no solo de índole técnico, sino estructural o de servicio al cliente.

Según este mismo manual el personal operativo del servicio de alimentación deberá realizar las siguientes labores:

- Realizar la preparación de los diferentes alimentos requeridos por los usuarios hospitalizados y el personal institucional.
- Llevar a cabo la distribución de los alimentos respectivos: a los pacientes, en cada servicio de hospitalización o donde hayan sido ubicados y al personal, en la barra de servicio.
- Lavado e higienización de toda la vajilla: la utilizada por el personal institucional, la usada por los pacientes y la empleada durante el proceso de preparación de todos los alimentos.
- Preparar las fórmulas lácteas, líquidos abundantes y preparaciones especiales, según la indicación del Nutricionista o médico tratante.
- Manejar los desechos producidos antes, durante y después de las preparaciones y distribución de alimentos.

Debido a que el personal que labora en el servicio de alimentación del HCN es contratado por el contratista externo los horarios laborales son diferentes a los que tradicionalmente se utiliza en otros Servicios de Nutrición de la CCSS, laborando los funcionarios en tres turnos, el primer turno de 05:00 a.m. a 01:00 p.m., mientras que el segundo turno es de 12:00 m.d. a las 08:00 p.m. y por último una funcionaria que labora de 04:00 p.m. a las 11:00 p.m.

En el cartel de la licitación pública N°2014LN-000004-05101 en su apartado sobre personal a cargo del contratista, se indica que los funcionarios del señor Castro, a pesar de no ser funcionarios de la CCSS, deben regirse bajo las especificaciones establecidas en el Catalogo de Uniformes para el personal de los Servicios de Alimentación de la Caja, deberán llevar el uniforme puesto en el lugar de trabajo en las horas laborales, de lo contrario queda sujeto a la sanción respectiva por parte del Contratista, además deben utilizar ropa particular para llegar al sitio de trabajo y para salir del centro hospitalario, con el fin de evitar la contaminación de los alimentos.

También se indica en dicho cartel que todo el personal que labore en el Servicio de Alimentación deberá tener conocimientos en higiene y manipulación de los alimentos (Curso de Manipulación Higiénica de los Alimentos del Instituto Nacional de Aprendizaje INA o cualquier otra entidad pública o privada acreditada para impartir este tipo de curso) y contar con el carnet de manipuladores de alimentos que emite el Ministerio de Salud, por lo tanto al iniciar el contrato se solicitó al contratista copia de los carnet de manipuladores de alimentos de sus funcionarios para garantizar el cumplimiento de la norma.

Tanto la técnica de ciencias médicas de la CCSS como las profesionales en nutrición del contratista supervisan que el personal del servicio de alimentación no porten reloj, alhajas de ningún tipo, celular, audífonos, u otro aparato que pueda contaminar los alimentos, controlan además que el personal no utilice maquillaje, esmalte en las uñas, las cuales deberán estar cortas y limpias, además de que utilicen medias o calcetines. También supervisan que el personal mantenga el cabello bien recogido y completamente cubierto con la gorra o cubrepelo y que los varones estén completamente afeitados.

Al iniciar cada contrato o sus prórrogas el personal del contratista presenta su carnet de salud y se realiza exámenes de laboratorio (heces y orina) y un coprocultivo para descartar la presencia de patógenos entéricos que puedan contaminar los alimentos, el equipo o los utensilios.

La técnica de ciencias médicas de la CCSS como las profesionales en nutrición del contratista, son las encargadas de velar por que el personal operativo cumpla con todas las normas de buenas prácticas de manufactura, con el fin de asegurar la inocuidad de los alimentos servidos a pacientes y funcionarios del HCN.

En la actualidad el personal del contratista no cuenta con un programa para evitar y atender los riesgos laborales, por lo cual, cuando se ha presentado un accidente laboral como caídas, quemaduras y cortadas, el personal ha recurrido al servicio de emergencias del HCN, o a curaciones personales, lo cual de no ser adecuadamente supervisado puede afectar la salud del personal y la inocuidad de los alimentos preparados.

Como una forma de motivar el desempeño del personal del servicio de alimentación el contratista celebra fechas importantes como los cumpleaños del personal por meses, fechas especiales como día del padre o madre, día del niño, navidad y año nuevo, entre otras, son celebradas tanto para el personal de contratista como para los funcionarios de la institución.

#### E. Servicio de Alimentación

Con la aplicación de la Guía para la elaboración del diagnóstico situacional del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, se evaluó el desarrollo de los diferentes procesos de trabajo llevados a cabo en el servicio de alimentación del Hospital Ciudad Neily, con el fin de definir si se ajustaba con las normativas que aplican a todos los servicios de nutrición de la CCSS.

A partir de enero del 2015 se publicó el Manual de Instrucciones de Trabajo, Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS, en el cual se define como deben realizarse los diferentes procesos de trabajo en los servicios de nutrición de la CCSS, basándose en las normativas nacionales e internacionales que aplican para los diferentes procesos, además su aplicación es de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios de los Servicios de Nutrición de los Hospitales de la CCSS, siendo su ejecución y evaluación, es responsabilidad de las jefaturas de los Servicios de Nutrición de los Hospitales.

Se define como proceso de trabajo al grupo de tareas lógicamente relacionadas (decisiones y actividades) que, cuando se llevan a cabo, utilizan los recursos de una organización para producir resultados definitivos y satisfacer la necesidad de un cliente.

Según la Ley N°8292, Ley General de Control Interno todos los procesos desarrollados por los servicios de nutrición deben estar debidamente documentados, por lo tanto desde el 2007 se inician con la elaboración de matrices para el levantamiento y documentación de procesos, lo cual permite observar fácilmente cada etapa del proceso con el fin de controlar o mejorar la efectividad del mismos. (Anexo 8).

Como se ha mencionado en ocasiones anteriores la preparación y distribución de la alimentación para pacientes, funcionarios y donadores de sangre del Hospital Ciudad Neily esta concesionado al Señor Adán José Castro Contreras, encargado de dar cumplimiento al Contrato N° 2015-000001-00, por tal motivo los procesos desarrollados dentro del servicio de alimentación del hospital son realizado por el personal del señor Castro, pero deben basarse en las normativas que se aplican a todos los servicios de nutrición de la CCSS.

#### 1. Planificación Ciclo de menú del Servicio de Nutrición

La planificación de ciclos de menú de los servicios de nutrición de la CCSS debe basarse en la instrucción de trabajo IT-N-02 titulada Planificación y Programación del Menú, la cual a su vez se basa en la siguiente normativa:

- Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.
- Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS.
- Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 37.308-S
- Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión 7308. 25 de febrero de 1999.
- Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.
- Plan Estratégico Institucional. CCSS, 2011-2015

En el Hospital Ciudad Neily las profesionales en nutrición del contratista son las encargadas de realizar los ciclos de menú para las dietas normales y especiales, estos son enviados al Servicio de Nutrición para su aprobación antes de ser implementados. En el Anexo 9 se puede observar los ciclos de menú que se implementaron en el segundo semestre del 2014.

Para poder planificar el ciclo de menú las profesionales en nutrición deben considerar las características de la población atendida en HCN, entre las cuales se puede mencionar que son usuarios de todas las edades, de ambos sexos y de diferente nivel socioeconómico. En el caso de los clientes hospitalizados, la mayoría pertenece al Cantón de Corredores, aunque también se han atendido clientes provenientes de San Vito, Golfito, Osa y extranjeros (panameños, nicaragüenses, norteamericanos).

También considerar para la planificación de ciclos de menú que el sistema de preparación de alimentos en el servicio de alimentación del HCN es convencional, es decir, se compran los alimentos en crudo o semi-procesados y la elaboración final se realiza en las áreas de preparación previa y final dispuestas en el servicio.

Se debe tomar en cuenta los tiempos de alimentación que se ofrecen en el servicio de alimentación del HCN tanto para pacientes como para funcionarios institucionales, los cuales se mencionan a continuación:

#### **PERSONAL**

- DESAYUNO
- REFRIGERIO
- ALMUERZO
- RERIGERIO
- CENA
- CENA FRIA

#### **PACIENTES**

- DESAYUNO
- REFRIGERIO
- ALMUERZO
- RERIGERIO
- CENA
- COLACIÓN NOTURNA\*

\*La Colación nocturna solo se brinda a pacientes diabéticos, embarazadas y madres en estado de lactancia.

El menú brindado por el servicio de alimentación del HCN es impuesto, con un ciclo mínimo de 5 semanas, el cual es rotativo durante todo el año y es revisado semestralmente por el Nutricionista Jefe del Servicio de nutrición.

Para la planificación del ciclo de menú las nutricionista encargadas de su elaboración deben basarse en el patrón del ciclo de menú que está definido en el contrato N°2015-000001-00 entre el señor José Adán Castro Contreras y la CCSS para la preparación y distribución de la alimentación del HCN, el cual se muestra a continuación:

- El desayuno debe incluir gallo pinto todos los días, pan o tortilla y un agregado que puede ser: huevo o queso bajo en grasa o embutido o pollo o natilla o aguacate, entre otros, además de bebidas calientes (café negro, leche, te, agua dulce) y dos tipos de fresco natural.
- Para la merienda de la mañana siempre se servirá una porción de fruta, la cual debe ser diferente todos los días de la semana, y dos tipos de frescos naturales.
- En el almuerzo y la cena se servirá siempre, como guarnición arroz y frijoles, ensalada o vegetales, postre o fruta y dos tipos de frescos natural, Se deberá brindar una opción de plato fuerte en la cual se alternaran los diferentes tipos de carnes y métodos de cocción, además de incluir por lo menos una preparación a base de pescado y una sopa por semana, mientras se debe incluir por lo menos un arroz arreglado y un picadillo cada dos semanas.
- Para la merienda de la tarde se servirá una porción de panes, repostería o producto afín (empanadas, arepas, tamales, budines, picadillo de papa, entre otros), bebidas calientes (café negro, leche, te, agua dulce) y dos tipos de frescos naturales.
- En la cena fría se servirá un sándwich, repostería, arroz arreglado, gallo pinto o algún producto afín (empanadas, arepas, tamales, budines, picadillo de papa, entre otros), café negro o con leche y un fresco en leche o atol.



Además se dispone de una serie de dietas especiales según lo establecido en el Manual técnico de nomenclatura dietética (2013), el cual establece que todos los servicios de nutrición de la CCSS deben contar con las siguientes tipos de dieta: líquida clara, líquida completa, licuada, blanda, corriente, papilla, modificada en Carbohidratos, hiposódica, hipograsa, restringida en calorías, hipercalórica, personalizadas (indicadas por el médico y/o la Nutricionista) o la combinación de éstas. Las dietas indicadas por el Nutricionista Clínico, serán calculadas por éste y trasferidas a la Nutricionista del Contratista o en ausencia de ella, al personal operativo.

En la elaboración del ciclo de menús también se debe considerar el número de porciones de comida a servir por tiempo de comida, el cual varía dependiendo del día y tiempo de comida. En la tabla 4 se observa el promedio de raciones servidas a pacientes y funcionarios institucionales del cuarto trimestre del 2014, donde se nota que el almuerzo de funcionarios es el que presenta mayores variaciones debido a que los funcionarios administrativos del HCN laboran de lunes a viernes, por lo que durante esos días el promedio de almuerzo servidos es de 207, mientras que los fines de semana y feriados el promedio es de 64 almuerzos servidos.

**Tabla 4. Promedio y desviación estándar de las raciones servidas a pacientes y funcionarios del HCN, según tiempo de comida para el cuarto trimestre del 2014. (Enero 2015)**

Tiempo de comida	Pacientes		Funcionarios	
	Promedio	DS	Promedio	DS
<b>Desayuno</b>	66	7	77	12
<b>Refrigerio</b>	54	5	80	32
<b>Almuerzo</b>	65	5	161	63
<b>Café</b>	55	5	97	32
<b>Cena</b>	64	7	66	7
<b>Colación Nocturna</b>	30	2		
<b>Cena Fría</b>			41	3

Fuente: Reportes de raciones servidas a pacientes y funcionarios del HCN durante el 2014.

Una vez implementados los ciclos de menú, estos son evaluados mediante una encuesta (Anexo 10) realizada a los pacientes y funcionarios del HCN, por parte de servicio de nutrición, en la cual se solicita que valoren aspectos de calidad de la alimentación como, aspectos organolépticos, trato del personal de distribución, tamaño de la ración, entre otros. Esto con el fin de determinar la aceptación y calidad de la alimentación propuesta en los ciclos de menú brindados por el contratista.

Además, a pesar de que se cuenta con registro consolidado de las raciones servidas a pacientes y funcionarios de HCN, actualmente no se cuenta con un registros diferenciado que indique la cantidad de dietas normales o dietas especiales que se sirvieron en cada tiempo de comida, lo cual afecta la planificación de los ciclos de menú ya que no se cuenta con la información adecuada para determinar con exactitud cuántas dietas normales o especiales se deben preparar. Aun así las nutricionistas del contratista basan sus cálculos de dietas especiales con un estimado de entre 40 y 50 dietas especiales para el desayuno, de 70 a 80 dietas especiales para el almuerzo y entre 35 y 45 dietas especiales para la cena, aunque estos valores pueden cambiar entre los diferentes días de la semana.

Todos los puntos considerados actualmente para la planificación del ciclo de menú están acorde a lo establecido en el Manual de Instrucciones de Trabajo de los Servicios de Nutrición de la CCSS (2015), específicamente en la instrucción de trabajo IT-N-002, a pesar de esto, en el Manual de normas y procedimientos del servicio de nutrición del HCN (2005), no se incluye este proceso de trabajo, por tal motivo este proceso deberá incluirse en dicho manual en su próxima actualización.

## 2. Preparación de Alimentación

La preparación de alimentación en los servicios de nutrición de la CCSS debe basarse en la instrucción de trabajo IT-N-04 titulada Preparación de Alimentación Normal y Terapéutica, la cual a su vez se basa en la siguiente normativa:

- Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.

- Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud Decreto 37.308-S.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS.
- Reglamento Interior de Trabajo, 1973.
- Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.
- Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.
- Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.
- Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.

El proceso de preparación de la alimentación está a cargo de la cocinera de dietas especiales y su ayudante, así como de la cocinera de dietas corriente con su respectiva ayudante, mientras que la supervisión del proceso lo lleva a cabo la técnica de ciencias médicas de la CCSS y las profesionales en nutrición del contratista.

En el manual de normas y procedimientos del Servicio de Nutrición del HCN (2005) describe las actividades a realizarse para el proceso de preparación de la alimentación, las cuales se describe a continuación:

- El Bodeguero deberá entregar a las Cocineras (asistentes de nutrición) encargadas, tanto de dietas especiales como de dietas corrientes, los alimentos ingredientes de cada preparación a elaborar, ambas cocineras, transportarán los alimentos al área de preparación correspondiente.
- Las Cocineras con las ayudantes de Cocina (auxiliares de nutrición), deben preparar la alimentación con base en el menú y al cálculo de ingredientes establecido, así como en las recetas estandarizadas, siguiendo a su vez las Normas de Higiene y Manipulación de Alimentos definido.

- Ambas Cocineras en conjunto con las Ayudantes de Cocina, luego de culminar el proceso de preparación deberán:
  - En el caso de las preparaciones para el personal institucional (Barra de Servicio Comedor de Funcionarios), los alimentos serán servidos directamente en los cubos contenedores del Baño María (preparaciones calientes), mientras que la fruta o postre y las ensaladas, serán colocadas en los platos respectivos desde el Área de preparaciones de la Cocina Central, para luego introducirlas en el enfriador vertical ubicado frente a la Barra de servicio para su distribución posterior.
  - Las preparaciones de los pacientes de los Servicios: Medicina de Mujeres, Pediatría, Medicina de varones, Ginecología-Obstetricia, Observación (Varones, Mujeres, Pediátrica), Asmáticos y Cirugía ambulatoria
    - Serán colocadas inicialmente en los carros transportadores de acero inoxidable que se encuentran en la Cocina Central. Estos carros deben ser calentados previamente y mantenidos a una temperatura superior a los 60 °C, antes y durante la introducción de dichas preparaciones.
    - Las preparaciones frías (fruta o postre y ensaladas) se prepararán y mantendrán en refrigeración hasta el momento de su entrega a las encargadas de distribuir los alimentos. Posteriormente, dichas dietas serán entregadas a los Auxiliares de Cocina encargados de la distribución de alimentos para su respectiva repartición.
    - Las bebidas serán preparadas e introducidas en el enfriador vertical hasta su distribución.

- Los Auxiliares de Cocina colocarán la alimentación (especial o corriente) de cada usuario en las bandejas de los carros termo transportadores, cerciorándose antes de salir de la Cocina Central, de llevar la alimentación completa y correcta, conforme a lo establecido en los Controles de Regímenes en los cuales se registró la dieta de los clientes.

El proceso descrito anteriormente cumple parcialmente lo establecido en la instrucción de trabajo IT-N-004 del Manual de instrucciones de trabajo de los servicios de nutrición de la CCSS (2015), que aplica a todos los Servicios de Nutrición de la CCSS, debido a que el proceso desarrollado en el servicio de alimentación del HCN, no cuenta con controles por escrito de parámetros claves como temperatura de los alimentos, controles microbiológicos, lo cual afecta directamente el control de la inocuidad y calidad de la alimentación producida.

Tanto la técnica de ciencias médicas de la CCSS como las profesionales en nutrición del contratista supervisan diariamente el proceso de preparación de alimentos, para que el personal a cargo del proceso realice adecuadamente sus actividades. Entre los puntos que supervisan se puede mencionar la revisión del uniforme de personal de cocina, el correcto lavado de manos, las condiciones de aseo de la planta física y equipos, entre otros. A pesar de que se realiza esta supervisión no se cuenta con registros escritos de las mismas, ni se realizan controles microbiológicos de los alimentos preparados, lo cual dificulta el adecuado control del proceso de preparación de alimentos.

### 3. Distribución de la Alimentación

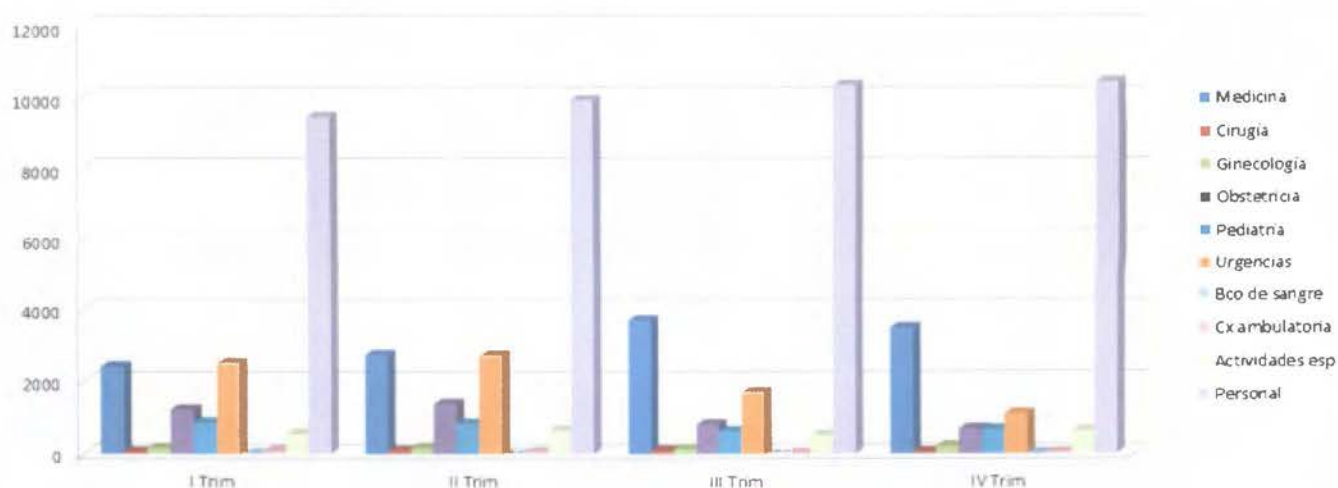
La distribución de la alimentación en los servicios de nutrición de la CCSS debe basarse en la instrucción de trabajo IT-N-05 titulada Distribución de la Alimentación Normal y Terapéutica, la cual a su vez se basa en la siguiente normativa:

- Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.
- Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.

- Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.
- Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, Decreto 37.308-S
- Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.
- Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.
- Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.

Durante el 2014 se distribuyeron 71421.91 raciones de alimentos, la ración es la unidad estadística utilizada en los servicios de nutrición de la CCSS para medir la producción y se obtiene de la suma del desayuno, refrigerio, almuerzo y cena de un paciente o funcionario institucional.

Del total de raciones distribuidas un 56% (40 090.3 raciones) fueron raciones servidas a funcionarios institucionales, mientras que el restante 44% (31 331 raciones) fueron raciones servidas a pacientes hospitalizados y ambulatorios de los diferentes servicios del HCN. De las raciones servidas a pacientes la mayoría fueron servidas en los salones de medicina, seguidos de urgencias, obstetricia y pediatría. En el gráfico 3 se observa el número de raciones servidas en los diferentes servicios por trimestre durante el 2014.



**Gráfico 3. Número de raciones servidas en los diferentes servicios del Hospital Ciudad Neily por trimestre durante el 2014. (enero 2015)**

Fuente: Reportes de raciones servidas a pacientes y funcionarios del HCN durante el 2014.

El contrato N°2015-000001-00, por la compra de servicios de alimentación de pacientes, funcionarios y donadores de sangres del HCN, entre la CCSS y el Señor Adán Castro Contreras en su cláusula 4 punto 2, establece que la alimentación deberá ser brindada por el contratista de lunes a domingo, incluyendo días feriados y festivos de la localidad, siguiendo el horario que se indica a continuación:

**Pacientes:**

Desayuno	06:30 horas
Refrigerio	09:00 horas
Almuerzo	11:00 horas

Café (refrigerio)	14:00 horas
Cena	16:30 horas
Refrigerio nocturno	21:00 horas

Personal institucional:

Desayuno	06:30 a 07:00 horas
Refrigerio	09:00 a 09:30 horas
Almuerzo	11:30 a 13:00 horas
Café (refrigerio)	15:00 a 15:30 horas
Cena	18:00 a 19:00 horas
Cena fría	23:30 a 24:00 horas

La supervisión del cumplimiento de dicho horario recae en el personal del Servicio de Nutrición con colaboración del personal de vigilancia, que son los encargados de registrar el ingreso de funcionarios al comedor. En aquellos días que el servicio de nutrición no cuenta con funcionarios para supervisar la distribución de la alimentación de los pacientes, son los enfermeros jefe de salón los encargados de velar por que la alimentación se sirva en los horarios establecidos.

También se tiene establecido que en caso de pacientes en ayunas por motivos de algún examen o por recomendación médica, habrá flexibilidad en el horario de alimentación enviándole los alimentos cuando estos sean solicitados por el personal del Servicio de Nutrición.

El contrato N°2015-000001-00 establece la manera en la cual debe realizarse la distribución de la alimentación, la cual varía para pacientes y funcionarios, ya que la alimentación de los pacientes será servida por el personal del contratista, en cada una de las mesas dispuestas en cada cama del usuario, mientras la alimentación de los funcionarios institucionales será servida en el comedor de empleados.



La distribución de la alimentación es realizada usualmente por los asistentes en nutrición en la mayoría de los servicios de nutrición de la CCSS, pero al ser concesionada en el HCN la realiza los funcionarios del contratista, específicamente los denominados encargados de salón y de barra, su labores son supervisadas por la nutricionistas del contratista y la técnica de ciencias médicas del Servicio de Nutrición, las cuales supervisan que la distribución se realice en los horarios definidos y que la alimentación este completa y acorde a la prescripción dietoterapéutica indicada en el control de regímenes.

En el Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de Nutrición del HCN (2005) describe las actividades a realizarse para el proceso de distribución de la alimentación, las cuales se describe a continuación para funcionarios institucionales y pacientes:

#### Funcionarios:

- Las Auxiliares de Cocina del Contratista asignadas a la barra de servicio, reciben las preparaciones calientes de la Cocina Central y las colocan en el Baño María. A su vez, reciben la fruta o postre y ensaladas, las cuales sitúan en el enfriador vertical ubicado detrás de la Barra de Servicio.
- La distribución la llevarán a cabo los tres Auxiliares de Cocina asignados, los cuales tendrán las siguientes funciones:
  - El primero se encargará de servir las preparaciones calientes en los platos respectivos cuando el funcionario institucional se presenta frente a la barra y así lo demanda.
  - El segundo será responsable de brindar la ensalada, la fruta o postre y la bebida al comensal.
  - El tercero, será el encargado de registrar los funcionarios que hacen uso del comedor y de solicitar a la Cocina Central, las preparaciones que se agoten en la barra.

- En la barra de servicio, el funcionario puede acceder a las bandejas, los cubiertos, tenedores y cucharas que necesitará para consumir los alimentos facilitados por los Auxiliares de Cocina, así como el azúcar (o edulcorante) para las bebidas.
- Artículos como las servilletas, permanecerán al alcance del comensal institucional en cada una de las mesas del Comedor.

#### Pacientes:

- A la hora establecida para servir, las Cocineras facilitarán a las Auxiliares de Cocina la dieta (especial o corriente) de cada paciente, la cual será colocada en las bandejas de los carros termo transportadores. Las auxiliares deberán cerciorarse de llevar las dietas completas y correctas, conforme a lo establecido en los Controles de Regímenes recolectados por la Técnica en ciencias médicas de la CCSS, antes de salir de la Cocina Central.
- Antes de servir la alimentación al usuario, debe revisarse el Control de Regímenes para corroborar que efectivamente la alimentación a entregar corresponde a lo establecido.
- Luego, se servirá la alimentación completa en la mesita asignada a la camilla del cliente. En caso de que la mesita no se encuentre dentro del cubículo o en ese momento posea algunos recipientes utilizados para el descarte de fluidos o desechos corporales (escupas, heces, orina, etc.), reportarlo al funcionario de enfermería asignado a ese servicio, porque de encontrarse la mesita en estado de contaminación, la dieta no podrá servirse en dicha superficie.
- Se brindará alimentación a todos los clientes hospitalizados (debidamente registrados con número de cama) en los servicios de Pediatría, Gineco-Obstetricia, Medicina de Varones, Medicina de Mujeres, Observación de Adultos (varones y mujeres), Asmáticos. Además, se brindará alimentación a clientes que utilizan el servicio de Cirugía Ambulatoria.

- Se darán alimentación a pacientes ubicados en Emergencias, solamente cuando la Enfermera (o) Jefe complete el Formulario correspondiente conforme a lo prescrito por el médico tratante en la Hoja de Emergencias pertinente. Dicho formulario debe contener estrictamente los datos solicitados en forma clara.
- La alimentación de los acompañantes solamente está autorizado en el servicio de Pediatría, Observación Pediátrica (cuando sea indicado por el médico tratante en el Registro de Observación o cuando el niño o la niña posean Lactancia Materna).
- En el caso de los acompañantes de pacientes pediátricos, la alimentación tanto del niño o niña y el familiar (madre, padre o encargado), se servirá en la misma bandeja en donde se colocó la alimentación del paciente. Cada niño o niña tiene permitida la alimentación solamente de un acompañante.

El proceso de distribución de alimentación cumple parcialmente con lo establecido en la instrucción de trabajo IT-N-005 del Manual de instrucciones de trabajo de los servicios de nutrición de la CCSS (2015), debido a que el proceso desarrollado en el servicio de alimentación del HCN, no cuenta con controles por escrito de temperatura de los alimentos servidos para la distribución, aunque la toma de temperatura está definida en el manual de normas y procedimientos del SNHCN.

#### 4. Recolección, lavado y esterilización de Vajilla

La Recolección, lavado y esterilización de la vajilla en los servicios de nutrición de la CCSS debe basarse en la instrucción de trabajo IT-N-06 titulada, Recolección, lavado, desinfección y almacenamiento de equipo, vajilla y utensilios, la cual a su vez se basa en la siguiente normativa:

- Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.
- Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.
- Norma para el Manejo de Residuos en los Servicios de Nutrición de la CCSS. 2013

- Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.
- Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 37.308-S.
- Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.
- Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.

El Servicio de Nutrición de HCN junto al personal profesional del contratista encargado de la preparación y distribución de la alimentación, en el año 2009 elaboro la Matriz para levantamiento y documentación de procesos HCN-NU-001-05-01 sobre la recolección de la vajilla de pacientes, en la cual se define las actividades que componen dicho proceso, dichas actividades se muestran a continuación:

- Una vez que el paciente ha terminado de comer (cerca de las 7:30 a.m., Desayuno; 9:30 a.m., Merienda; entre 12:30 md y 1:00 p.m., Almuerzo; 3:00 p.m., Merienda de la tarde y entre las 6:00 p.m., Cena), se procederá a la recolección de la vajilla y utensilios sucios, usados por los usuarios.
- El encargado de salones (puesto afín a auxiliar de nutrición) colocarán dos bandejas profundas en los carros estantes designados para la recolección de la vajilla, utensilios y desperdicios. A una de las bandejas deberá colocarse una bolsa para basura, en la cual se desecharán los desperdicios encontrados en la vajilla y utensilios usados por el paciente. Mientras que en la otra, se colocarán la vajilla y utensilios sin restos de comida.
- Antes de iniciar la recolección de desperdicios, vajilla y utensilios sucios, el encargado de salones deberá colocarse los guantes descartables respectivos.
- Las bandejas recolectadas se colocarán en el segundo estante del carrito y se desechará en la bolsa de desperdicios, los restos de alimentos (comida o bebida), plástico y/o papel de envoltura, entre otros, que se encuentren en la

vajilla y utensilios usados por el paciente. La vajilla y utensilios sucios, serán ubicados en la bandeja asignada.

- Los pasos anteriores deberán repetirse en cada cubículo ubicado en los salones respectivos.
- Al salir de cada salón, el funcionario deberá descartar los guantes utilizados en la recolección, dentro de la bolsa de desperdicios. Deberá cerrar dicha bolsa y colocarla en el sitio destinado para su desecho.
- Por último, se procederá a la limpieza y desinfección de la vajilla y utensilios usados por el usuario.

La vajilla de funcionarios institucional que hace uso de los servicios del comedor no requiere personal para su recolección ya que una vez finalizado el consumo de los alimentos los funcionarios recogen la bandeja donde se les brindo la alimentación y la depositan en una ventana entre el comedor y el área de lavado de vajilla.

Actualmente no se está realizando el pesaje de los sobrantes de plato tanto en pacientes como en funcionarios, lo cual esta normado en la instrucción de trabajo N° IT-N-06 del Manual de Instrucciones de Trabajo de los Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS (2015), por lo tanto dicho control deberá incluirse en la matriz de proceso de recolección de vajilla para poder cumplir con la normativa.

El Servicio de Nutrición también cuenta con la matriz HCN-UN-001-06, la cual describe el proceso de lavado de vajilla indicando paso por paso las labores que debe realizar el encargado del lavado de la vajilla, a continuación se resumen el proceso de lavado de vajilla:

- El personal (a) correspondiente recolectará (pacientes) o recibirá (funcionarios) la vajilla y utensilios sucios.
- El personal enjuaga, raspa y remoja todos los artículos antes de lavar.

- Lavar la vajilla y utensilios con solución detergente. Utilizándose cepillo o esponja para eliminar la suciedad que queda y todos los rastros de comida.
- En el caso de los cubreplatos. Es necesario cepillar los bordes para remover los restos de alimentos que ahí se almacenan.
- Enjuagar todos los restos de comida y detergente con agua limpia, se coloca la vajilla y utensilios en la lavadora de vajillas y realizar un ciclo de lavado.
- Si la lavadora de vajilla esta fuera de funcionamiento, se sumerge la vajilla y utensilios en una solución desinfectante, esperando el tiempo de desinfección
- Escurrir y dejar secar al aire en una superficie higienizada.
- La vajilla y utensilios debidamente higienizados, serán colocados posteriormente en el estante correspondiente. Dicho estante debe estar higienizado y tener barreras contra todo tipo de plaga.

Este proceso también cumple parcialmente con lo estipulado en la instrucción de trabajo N° IT-N-06 del Manual de Instrucciones de Trabajo de los Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS (2015), debido a que no se lleva controles de temperatura de la máquina lavadora de vajilla y el monitoreo de concentración de desinfectantes y tiempo de desinfección, dichos controles deben agregarse para cumplir con lo establecido en dicho manual.

La supervisión de los procesos de recolección, lavado y desinfección de la vajilla es realizada por las profesionales del contratista, con revisiones periódicas de la técnica en nutrición o por la jefatura del servicio de nutrición, pero como se menciona anteriormente estos controles no son específicos para controlar puntos críticos de control, por lo cual debe mejorarse los controles aplicados a estos procesos.

##### 5. Recolección de desechos

La Recolección de desechos en los servicios de nutrición de la CCSS debe basarse en la Norma Institucional para el Manejo de Desechos de los Servicios de Nutrición de la

CCSS (2013), además la instrucción de trabajo IT-N-06 titulada, Recolección, lavado, desinfección y almacenamiento de equipo, vajilla y utensilios.

La recolección de desechos dentro de servicio de alimentación se realiza dos veces al día, la primera se realiza a las 12:00 m.d. una vez que se termina el proceso de preparación del almuerzo, mientras que la segunda se realiza a las 07:30 p.m. al concluir la limpieza de las instalaciones y equipos de la cocina.

El proceso de recolección de desechos es realizado por un auxiliar de cocina (funcionario de limpieza) del contratista, ya que en el contrato N°2015-000001-00 se establece que el personal del contratista será responsable del manejo adecuado de los desechos.

Los desechos son colocados en basureros diferentes según su clasificación (papel-vidrio-papel o cartón y residuos de alimentos), por lo cual, dentro del servicio de alimentación se cuenta con dos basureros en cada uno de las áreas donde se requiera realizar el descarte de desechos. La basura permanece en basureros con tapa y bolsas negras mientras se mantengan dentro del servicio de alimentación.

En el horario determinado el auxiliar de cocina encargado de la limpieza retira las bolsas con desechos y los transporta fuera del servicio de alimentación, hasta el centro de acopio que dispone el HCN para los desechos, los días lunes y jueves el camión recolector de desechos de la municipalidad.

Los desechos aprovechables como el aceite, cartón, botellas plásticas, latas, entre otros, son separados para ser entregados para su reciclaje a la asociación comunal Reciclando Esperanzas, los cuales retiran estos desechos una vez a la semana. En el caso de desechos orgánicos estos son separados y entregados para alimentación de cerdos.

El proceso de recolección de desecho no está incluido en el Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de Nutrición del HCN (2005), pero las actividades realizadas actualmente por el personal del contratista cumplen con lo establecido en la Norma Institucional para el Manejo de Desechos de los Servicios de Nutrición de la CCSS (2013).

También cumple parcialmente con lo estipulado en la instrucción de trabajo N° IT-N-06 del Manual de Instrucciones de Trabajo de los Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS (2015), debido a que no se está realizando el pesaje de los desechos producidos en el servicio de alimentación.

#### 6. Limpieza y desinfección de vajilla, utensilios y equipo

La Limpieza y desinfección de vajilla, utensilios y equipo en los servicios de nutrición de la CCSS debe basarse en lo estipulado en la instrucción de trabajo IT-N-06 titulada, Recolección, lavado, desinfección y almacenamiento de equipo, vajilla y utensilios.

El proceso de limpieza y desinfección del servicio de alimentación del HCN es responsabilidad de los auxiliares de cocina encargados de cada área, con supervisión de la técnica de ciencias médicas de la CCSS y las profesionales de nutrición del contratista.

Los auxiliares de cocina para realizar el proceso se basan en las matrices de levantamiento y documentación de procesos del Servicio de Nutrición, las cuales fueron desarrolladas para todos los equipos disponibles en el servicio de alimentación, el contratista cuenta con un Manual de Limpieza y desinfección, en el cual se resumen las actividades a realizar para el proceso de limpieza y desinfección de la vajilla, utensilios y equipos, a continuación se presenta dicho resumen:

#### Vajilla y utensilios:

- Enjuague, raspe y remoje todos los artículos antes de lavar.
- Lave con solución detergente. Use cepillo o esponja para suciedad remanente. Cambie el detergente si no hace espuma o la solución de agua-detergente si está sucia. Quite todos los rastros de comida.
- Enjuague todos los restos de comida y detergente con agua limpia.



- Sumerja el equipo en una solución desinfectante o rocíelos con esta solución.
- Espero el tiempo de desinfección (1 minuto en solución 50ppm Cloro).
- Escurra y deje secar al aire.
- Este proceso se aplica también a los alimentos (frutas y verduras) que deben ser desinfectados, aunque estos se deben someter a un proceso de lavado posterior a la desinfección para remover los residuos del desinfectante. La mayoría de las frutas se pueden sumergir en soluciones de hasta 200 ppm de cloro. Para las verduras y hortalizas se deben utilizar concentraciones menores (100 ppm) para no perjudicar el aspecto de las mismas (magulladuras, quemaduras) pero nunca se deben usar soluciones de menos de 100 ppm de cloro. El tiempo de inmersión para frutas y vegetales es de 1 minuto.

#### Equipo:

- Apague y desenchufe el equipo antes de lavarlo (si aplica). Los refrigeradores y congeladores se deben apagar pero pueden dejarse enchufados.
- Quite la comida y la suciedad que está debajo y alrededor del equipo.
- Quite las partes desmontables, lávelas, enjuáguelas y desinfectelas según el procedimiento anterior.
- Lave y enjuague las superficies en contacto con el alimento, aplique la solución desinfectante con un atomizador (tiempo de contacto 1 minuto con 50 ppm Cloro).
- Mantenga separados las toallas, cepillos o esponjas que utiliza para lavar y desinfectar las superficies en contacto con los alimentos de aquellos que usa para superficies que no están en contacto con alimentos. Utilice recipientes del detergente y desinfectante diferentes para los dos tipos de superficies.
- Seque al aire todas las partes. Conecte el equipo y pruebe su funcionamiento.

- Una vez ensamblado y probado el equipo aplique nuevamente una solución desinfectante sobre aquellas superficies en contacto con el alimento que usted toca al ensamblar o probar.

El proceso de lavado y desinfección desarrollado en el servicio de alimentación de HCN cumple con lo estipulado en la instrucción de trabajo N° IT-N-06 del Manual de Instrucciones de Trabajo de los Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS (2015), además de cumplir con el Manual de normas y procedimientos y sistemas de los servicios de nutrición de los hospitales (1988).

## 7. Supervisión

El Servicio de Nutrición es el encargado de realizar la supervisión del servicio de alimentación del HCN, la cual es realizada por la jefatura del Servicio de Nutrición y la técnica de ciencias médicas de la CCSS, quienes coordinan directamente con las profesionales en nutrición del contratista para velar por el desarrollo adecuado de los procesos realizados en el servicio de alimentación.

En la actualidad el Servicio de Nutrición cuenta con controles escritos para supervisar los procesos de limpieza y desinfección de instalaciones y equipos del servicio de alimentación (anexo 11), sin embargo el resto de supervisiones de los diferentes procesos no cuentan con controles por escrito lo que afecta seriamente el control de la inocuidad y calidad de los alimentos, ya que no se cuenta con registro escrito de las inconsistencias encontradas y su corrección durante la supervisión de la preparación y distribución de la alimentación.

Como responsable del servicio de alimentación el Servicio de Nutrición del HCN es el encargado de supervisar la cantidad de raciones de alimentos distribuidas a pacientes y funcionarios institucionales, con el fin de brindar alimentación adecuada a la totalidad de pacientes que la requieran, así como brindar los diferentes tiempos de alimentación de los funcionarios que por horario tienen derecho a la alimentación, para esto el Servicio de

Nutrición cuenta con una serie de registros escritos que utiliza para controlar la cantidad de alimentos servidos para cada tiempo de comida (Anexo 12).

El Servicio de Nutrición también debe supervisar la aceptación de los ciclos de menú tanto de dietas corrientes como de dietas especiales, lo cual realiza de dos formas, la primera mediante el control de ingesta (anexo 13) de los pacientes de los diferentes salones la cual se realiza semanalmente por parte de la técnica de ciencias médicas, y la segunda mediante una encuesta a pacientes y funcionarios que se realiza cada seis meses, cuando se cambian los ciclos de menú.

#### F. Procesos administrativos

Dentro del Servicio de Nutrición del HCN se llevan una serie de procesos administrativos, propios de cualquier servicio hospitalario, los cuales se ajustan a la Normativa de Relaciones Laborales de la CCSS del año 2010.

En el Manual de Normas y procedimientos del SNHCN (2005) se enlistan una serie de procesos administrativos que se llevan a cabo dentro del Servicio de Nutrición, los cuales se muestran a continuación:

- Trámite de vacaciones
- Trámite de Permiso con goce de salario (CGS)
- Trámite de Permiso sin goce de salario (SGS)
- Trámite de Tiempo Extraordinario
- Elaboración y entrega de Informe de Ausentismo
- Elaboración y entrega de Informe de Incapacidad
- Elaboración y trámite de Viáticos para la asistencia a actividades autorizadas por la Institución
- Elaboración y trámite de Compras directas que requieren el Fondo rotatorio
- Elaboración y trámite de compras por Caja Chica

- Elaboración del Plan Gestión Local.
- Elaboración del Presupuesto anual

El Manual de normas y procedimientos del SNHCN (2005) tiene indicado las actividades que se debe desarrollar para cada uno de estos procesos, dichas actividades se pueden observar en el anexo 14.

#### G. Intervención Nutricional

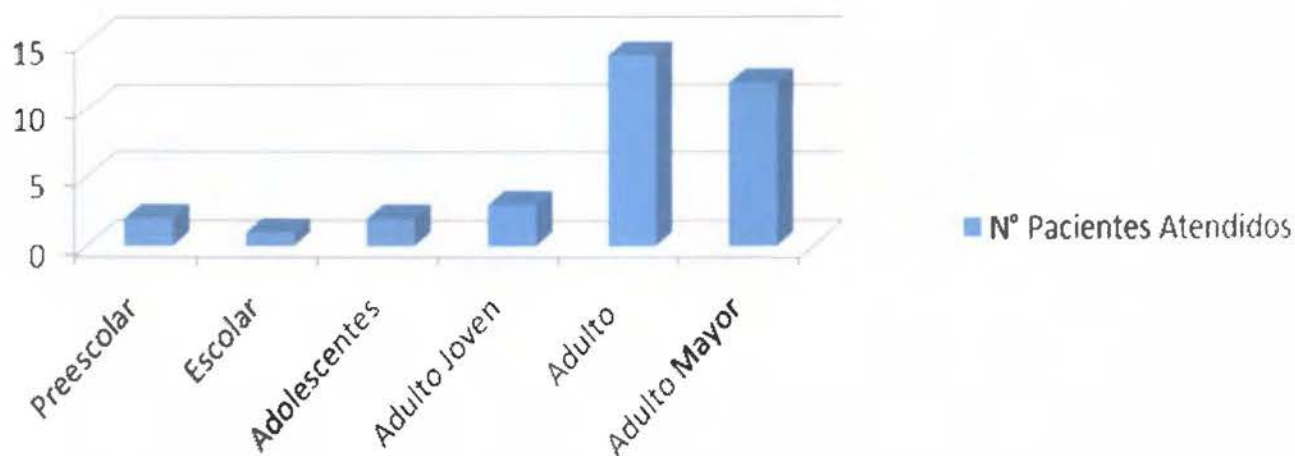
Las intervenciones nutricionales en los servicios de nutrición de la CCSS debe basarse en lo estipulado en la instrucción de trabajo IT-N-01 titulada, Intervención Nutricional, la cual a su vez se basa en las siguientes normativas:

- Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.
- Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS.
- Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión 7308. 25 de febrero de 1999.
- Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.

Dentro de los Servicios de Nutrición de la CCSS, la intervención nutricional se divide en dos, la intervención a pacientes hospitalizados y la intervención a pacientes ambulatorios o de consulta externa.

Durante el año 2014 se realizaron 34 intervenciones a pacientes hospitalizados mediante interconsulta médica, de los cuales 20 intervenciones se realizaron a mujeres, representando un 58% de las atenciones, mientras que solo se atendieron 14 hombres para un 42%. Como se observa en el Gráfico 4, los principales grupos de edad atendidos fueron adultos en un total del 42% del total de pacientes atendidos y adultos mayores con un 35%,

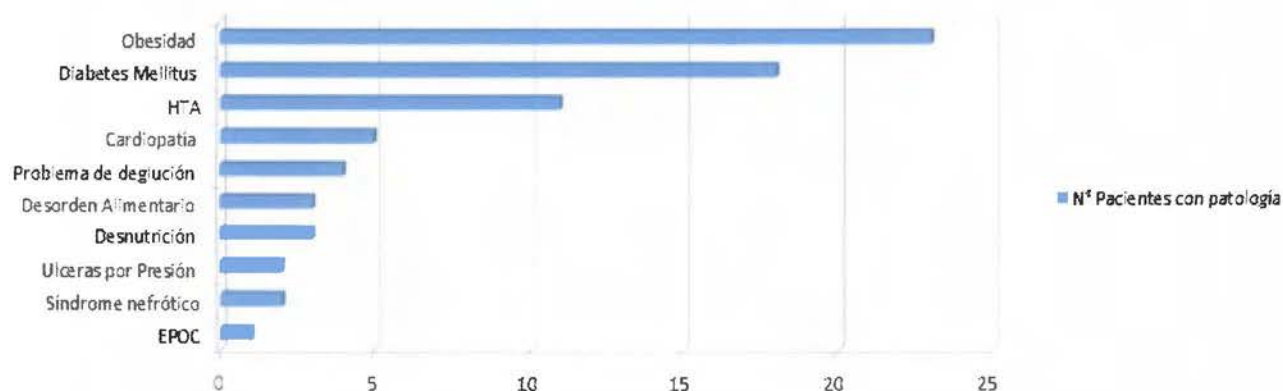
mientras que el grupo de edad con menos atenciones fue el de pacientes en edad escolar con una intervención para un 3% de las intervenciones realizadas.



**Gráfico 4. Número de pacientes atendidos en intervenciones nutricionales de pacientes hospitalizados según grupo de etario para el 2014 (enero 2015)**

Fuente: Registro de interconsulta realizadas por el Servicio de Nutrición del HCN durante el 2014.

Como se puede observar en el Gráfico 5, las principales patologías atendidas en las intervenciones nutricionales a pacientes hospitalizados de mayor a menor son: obesidad, diabetes Mellitus, Hipertensión Arterial, Cardiopatías, Problemas de deglución, Desórdenes Alimentarios, Desnutrición, Ulceras por Presión, Síndrome Nefrótico y Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica.



**Gráfico 5. Principales patologías atendidas en intervenciones nutricionales a pacientes hospitalizados durante el 2014. (enero 2015)**

Fuente: Registro de interconsulta realizadas por el Servicio de Nutrición del HCN durante el 2014.

La intervención de pacientes hospitalizados está definida en el manual de normas y procedimientos del SNHCN, pero este proceso actualmente no se realiza como está detallado en dicho manual, debido a que por la falta de personal del servicio de nutrición, la jefatura del servicio debe asumir las responsabilidades del nutricionista clínico, lo que causa que no se cuente con tiempo suficiente para realizar el proceso como se determina en este manual. A pesar de esto se cuenta con una estructura de actividades a realizar para la intervención de pacientes hospitalarios, la cual se muestra a continuación:

- La secretaria del Servicio de Nutrición, recibe una interconsulta en la oficina del servicio de nutrición, la sella y la coloca en un lugar designado para ese fin.
- El Nutricionista clínico, recoge la fórmula de interconsulta y revisa que contenga la información necesaria para su atención. Esta información es la siguiente: nombre completo del paciente, número de identificación, Servicio de hospitalización, número de cama, fecha, sexo, edad, diagnóstico médico, motivo de referencia, datos de relevancia nutricional, nombre, firma y código del médico tratante.

- El Nutricionista clínico ubica al paciente y realiza una revisión exhaustiva del expediente de salud.
- El Nutricionista clínico inicia la recolección de datos para la evaluación nutricional, registra la condición clínica del paciente según lo descrito en el formulario de la Anamnesis Nutricional (Anexo 15) En caso necesario se puede ampliar la entrevista
- El Nutricionista clínico realiza la valoración antropométrica del paciente referido para lo cual utiliza las técnicas de medición, indicadores y equipo especializado dependiendo del perfil del paciente.
- El Nutricionista clínico integra los datos clínicos, bioquímicos, dietéticos, socioeconómicos y antropométricos, para establecer la valoración del estado nutricional.
- El Nutricionista clínico realiza el Diagnóstico Nutricional, cuya clasificación se define con base en lo establecido Institucionalmente, utilizando las Gráficas de Crecimiento y Desarrollo vigentes para menores de 19 años y según rangos de la OMS con IMC.
- El Nutricionista clínico calcula el requerimiento nutricional del paciente, y tomando en cuenta todas las variables que intervienen en el cálculo correspondiente.
- El Nutricionista clínico define el plan de intervención, según el Manual de Nomenclatura Dietética de la CCSS. En caso que se requiera, se incluyen complementos nutricionales, según las necesidades individuales de cada paciente, este plan es entregado a la nutricionista del contratista para su implementación.
- El Nutricionista clínico registra en el expediente de salud los datos correspondientes a la evaluación y plan nutricional definido y coloca el

nombre del Nutricionista responsable, la firma y el sello con el código profesional.

- El Nutricionista clínico realiza dos seguimientos como mínimo al paciente hospitalizado, en las cuales, mediante observación de ingestas que registra en formulario correspondiente variaciones del estado nutricional, aceptación de la dieta y análisis de evolución con equipo médico, determina cambios en el tratamiento dietoterapéutico.
- El Nutricionista clínico elabora el Plan de Alimentación para egreso del paciente, con un ejemplo de menú y un listado de recomendaciones nutricionales individualizadas; de acuerdo, al diagnóstico nutricional, el requerimiento energético y la prescripción dietoterapéutica del paciente intervenido nutricionalmente durante el internamiento.
- El Nutricionista clínico entrega y explica detalladamente el plan de alimentación y/o ejemplo de menú al paciente, familiar y/o cuidador; durante el día del egreso; con el propósito de continuar con la recuperación nutricional del paciente en el hogar.
- De ser necesario el nutricionista clínico refiere al paciente a la consulta externa del Servicio de Nutrición para realizar seguimiento de su estado nutricional.

A pesar de que esta estructura de actividades difiere a la establecida para este proceso por el Manual de Normas y Procedimientos del SNHCN (2005), si concuerda con la estructura de la instrucción de trabajo código IT-N-001 del Manual de Instrucciones de Trabajo de los Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS (2015), por tal motivo en la próxima actualización del manual se deberá redefinir el proceso para incluir la estructura de actividades que se utiliza actualmente.

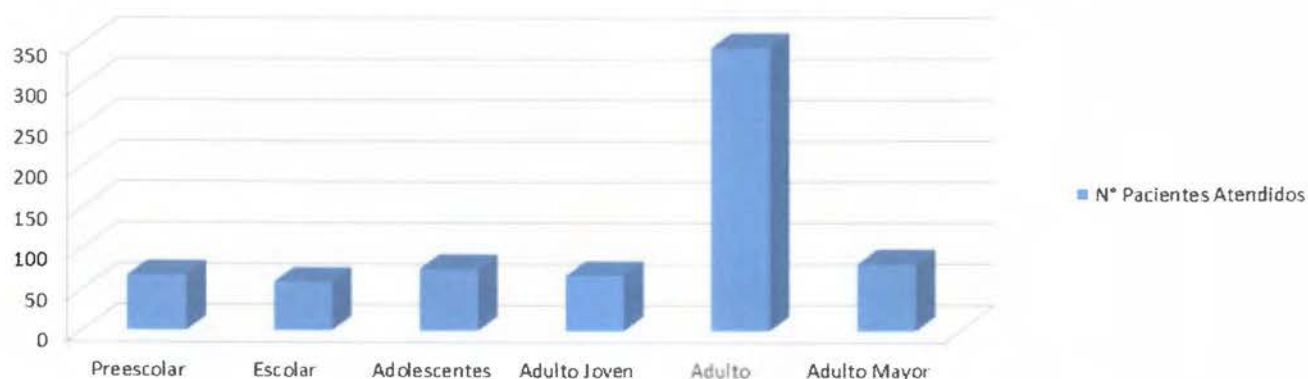
Con relación a las intervenciones nutricionales a pacientes ambulatorios o de consulta externa, en el 2014 se realizaron un total de 700 intervenciones, de 1172 intervenciones



programadas, lo que representa que solo el 59,7% de los pacientes ambulatorios que tenían cita en consulta externa de nutrición asistieron a su cita.

De las 700 intervenciones realizadas en el 2014, 230 se realizaron a pacientes nuevos, representado un 33% de las intervenciones realizadas, además se atendieron 470 pacientes subsecuentes que representan un 67% de las intervenciones realizadas. En relación al género en el 2014 se atendieron 484 mujeres que representan el 69% del total de atenciones, mientras que para el mismo año se atendieron 216 hombres para un 31% de total de pacientes atendidos.

En el gráfico 6 se puede observar que el principal grupo etario atendido en la consulta externa del Servicio de Nutrición es la población adulta entre 35 y 65 años, los cuales representan un 49% de la población atendida. El resto de los grupos etarios presentan un número de atenciones similares con un promedio de 70 personas atendidas por cada grupo etario durante el 2014.

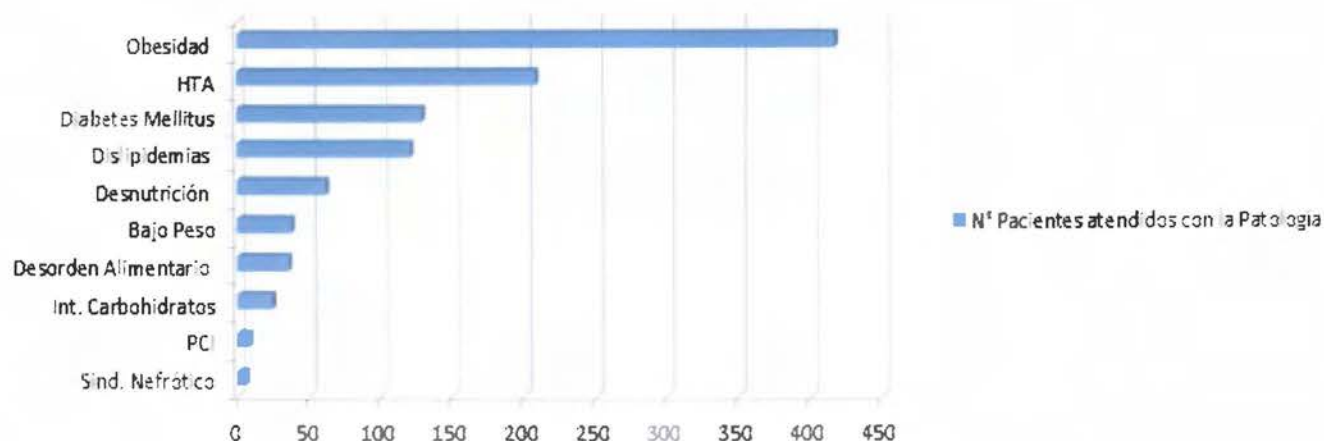


**Gráfico 6. Número de pacientes atendidos en intervenciones nutricionales de pacientes ambulatorios según grupo de edad para el 2014 (enero 2015)**

Fuente: Registro de pacientes consulta externa atendidos por el Servicio de Nutrición del HCN durante el 2014.

En el gráfico 7 se puede observar las diez primeras causas de morbilidad de la consulta externa de nutrición en el Hospital Ciudad Neily durante el 2014, las cuales de mayor a menor son: obesidad, Hipertensión Arterial, Diabetes Mellitus, Dislipidemias,

Desnutrición, Bajo Peso, Desórdenes Alimentarios, Intolerancia a los Carbohidratos, Parálisis Cerebral Infantil y Síndrome Nefrótico.



**Gráfico 7. Primeras diez causas de morbilidad de la consulta externa de nutrición del Hospital Ciudad Neily durante el 2014 (Enero 2015)**

Fuente: Registro de pacientes consulta externa atendidos por el Servicio de Nutrición del HCN durante el 2014.

El proceso de intervención nutricional a pacientes ambulatorios o de consulta externa, también está definido en el Manual de Normas y Procedimientos del SNHCN (2005), la estructura de actividades expuesta en dicho manual, es la que actualmente se desarrolla en la consulta externa del Servicio de Nutrición y se muestra a continuación:

- El paciente se presenta en la ventanilla de registros médicos y entrega la referencia proporcionada por el médico general o especialista al oficinista.
- El o la oficinista le solicita al paciente los documentos requeridos: cédula de identidad (adultos), carné de atención, orden patronal al día. Si los documentos están completos y al día, otorga una cita según los cupos disponibles, lo anota en la agenda de la Consulta Externa Nutricional y en la referencia presentada por el paciente.

- La agenda correspondiente es recogida por el mensajero y llevada al Archivo para que procedan con la búsqueda del expediente clínico.
- El día de la cita, el Archivo envía a la recepción de la Consulta Externa Nutricional, los expedientes clínicos correspondientes a la programación de ese día.
- El paciente se reporta el día de la cita asignada en la recepción de la Consulta Externa Nutricional.
- La Nutricionista atiende al paciente, prescribe el tratamiento dietético o las recomendaciones nutricionales pertinentes y se las proporciona al usuario según corresponda.
- El nutricionista, lleva el formulario de registro de pacientes atendidos en la consulta externa (Anexo 16)
- El nutricionista, completará la boleta de cita para que se asigne una cita posterior al paciente cuando sea necesario o le da de alta.
- El paciente entrega a la recepcionista el expediente con la boleta de cita que la nutricionista completó.
- El paciente se presenta en la ventanilla de registros médicos la boleta de cita. La recepcionista o secretaria verifica en la agenda de la Consulta Externa de Nutrición, los cupos disponibles para la cita control, si hay cupos disponibles le solicita al paciente los documentos requeridos: cédula de identidad (adultos), carné de atención, orden patronal al día. Si los documentos están completos y al día, otorga una cita según los cupos disponibles, lo anota en la agenda de la Consulta Externa Nutricional y en el carné del paciente.

Dicha estructura de actividades se ajusta a lo establecido en la instrucción de trabajo código IT-N-001 del Manual de Instrucciones de Trabajo de los Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS (2015).

## H. Educación Nutricional

Como parte de los servicios brindados por el SNHCN se encuentra la educación nutricional dirigida a pacientes hospitalizados y ambulatorios y a la población del cantón de corredores. Dicha educación se realiza tanto por parte del profesional en nutrición así como por la técnica en nutrición.

El Manual de Normas Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de los Hospitales (1988), define una serie de actividades que deben desarrollar los servicios de nutrición en el campo de la educación nutricional, dichas actividades se enlistan a continuación:

- Planificar, desarrollar y evaluar, programas de educación para pacientes ambulatorios y hospitalizados. Así como personal del servicio.
- Brindar educación nutricional y orientación al personal médico y paramédico del hospital y de la comunidad.
- Elaborar y supervisar material educativo, relacionado con nutrición.
- Coordinar las diferentes actividades de educación en nutrición que se llevan a cabo en el hospital, con otros departamentos y con la carrera.
- Colaborar con la supervisión de estudiantes en nutrición en práctica de dietética hospitalaria.

A pesar de que el Manual de Normas Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de los Hospitales (1988), define estas actividades como las propias de los servicios de nutrición de la CCSS no indica nada sobre cómo llevar a cabo los procesos de educación nutricional, por lo que cada servicio es responsable de desarrollar las actividades que considere convenientes según sus capacidades operativas.

Entre las principales actividades educativas desarrolladas por el servicio de nutrición del HCN se encuentra:

- Curso de preparación para el parto de adolescentes madres: en dicho curso se participa con los temas, Alimentación de la mujer Embarazada y Alimentación de los Niños durante su primer año de edad, dichas charlas se imparten dos veces al año (Febrero y Agosto) y está dirigida a adolescentes madres captadas por el área de salud y los diferentes servicios del HCN.
- Charlas sobre estilos de vida y alimentación saludable: estas son impartidas a escolares y colegiales en el programa de Jornadas Educativas desarrollado por la Comisión de Promoción de la Salud, la cual visita cuatro centros educativos del cantón de corredores por año.
- Ferias de salud: se asiste a las ferias de salud que realiza las diferentes comisiones del HCN, así como a ferias de salud organizadas por centros educativos o empresas del cantón de corredores. En promedio se asiste a tres ferias de salud al año, donde se entrega material educativo sobre temas de nutrición como recomendaciones para alimentación de pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles como diabetes, obesidad, hipertensión arterial, entre otras.
- Actividades de la Red cantonal de actividad física del cantón de Corredores (RECAFIS Corredores): el servicio de nutrición es el representante del HCN ante la RECAFIS Corredores, por lo que debe participar en las reuniones de la comisión y en las actividades de promoción de la actividad física recreativa que desarrolle dicha red durante el año.
- Educación a pacientes hospitalizados: la principal actividad educativa desarrollada por el servicio de nutrición del HCN es la educación a pacientes hospitalizados la cual se da a través de la atención de interconsultas, recomendaciones brindadas por la técnica en ciencias médicas a los pacientes para mejorar alimentación en el hogar.

- Programa de capacitación de los funcionarios del Servicio de Alimentación: Dicho programa no están a cargo directo del servicio de nutrición, pero este debe supervisar los contenidos incluidos en las capacitaciones así como el cumplimiento del cronograma de las actividades, debido a que este programa está incluido en el Contrato N° 2015-000001-00 entre el HCN y el Señor Adán en este programa se desarrollan temas como, conocimiento del cargo, manipulación adecuada de los alimentos, procesos de trabajo, relaciones humanas y la adaptación.

Las actividades educativas realizadas por el servicio de nutrición del Hospital Ciudad Neily se basan en la lista de actividades educativas descritas en el Manual de Normas Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de los Hospitales (1988), y como no se cuenta con un parámetro para evaluarlas, se trata de brindar educación en todos los ámbitos de la nutrición y cubrir las solicitudes de educación nutricional de los distintos grupos de la comunidad de corredores, de acuerdo a las capacidad del Servicio de Nutrición.

#### I. Calidad de la alimentación brindada

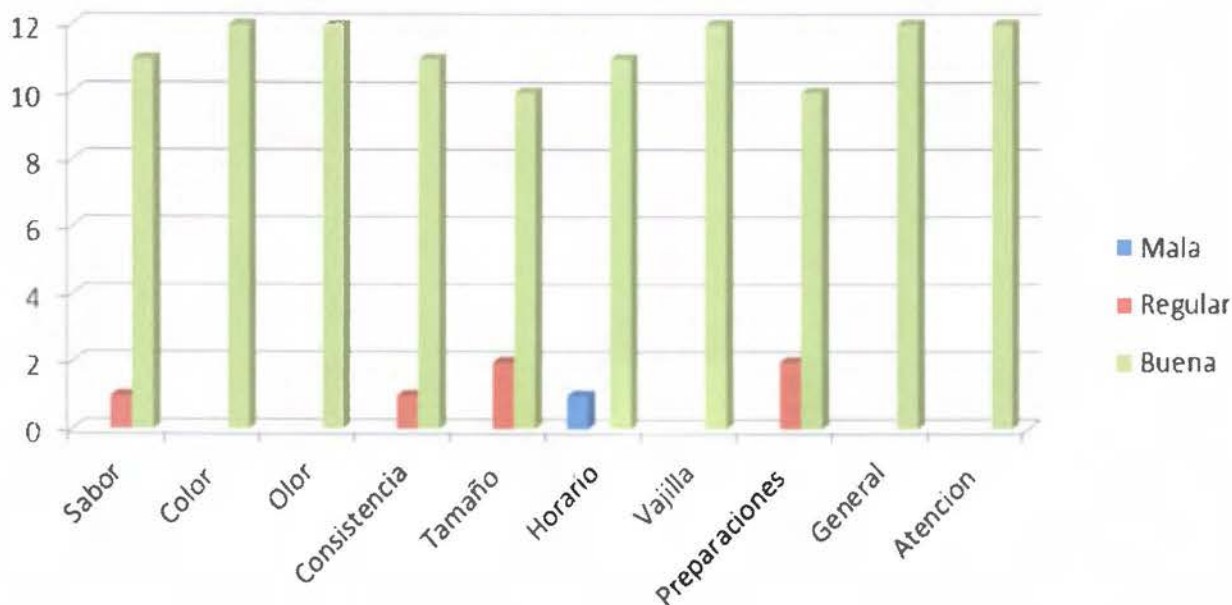
Con el fin de evaluar la percepción de calidad de la alimentación brinda tanto a pacientes como funcionarios del HCN, el Servicio de Nutrición realiza dos veces al año una encuesta a dichos usuarios, en dicha encuesta se valorar las características organolépticas de los alimentos, los tiempos de comida, la vajilla y la atención del brindada por el personal.

En los gráficos 8 y 9 se puede observar los resultados de la última encuesta realizada a pacientes y funcionarios. Dicha encuesta se realizó en la tercera semana del mes de agosto y conto con una muestra de 12 pacientes y 41 funcionarios, que representa aproximadamente un 10% de los usuarios atendidos por el Servicio de Alimentación.

Para la selección de la muestra se utilizaron los números de cama y número de tarjeta de los funcionarios, y mediante la herramienta Aleatorio de la app Herramientas Inteligentes se determinó los números de cama y tarjeta para la muestra.

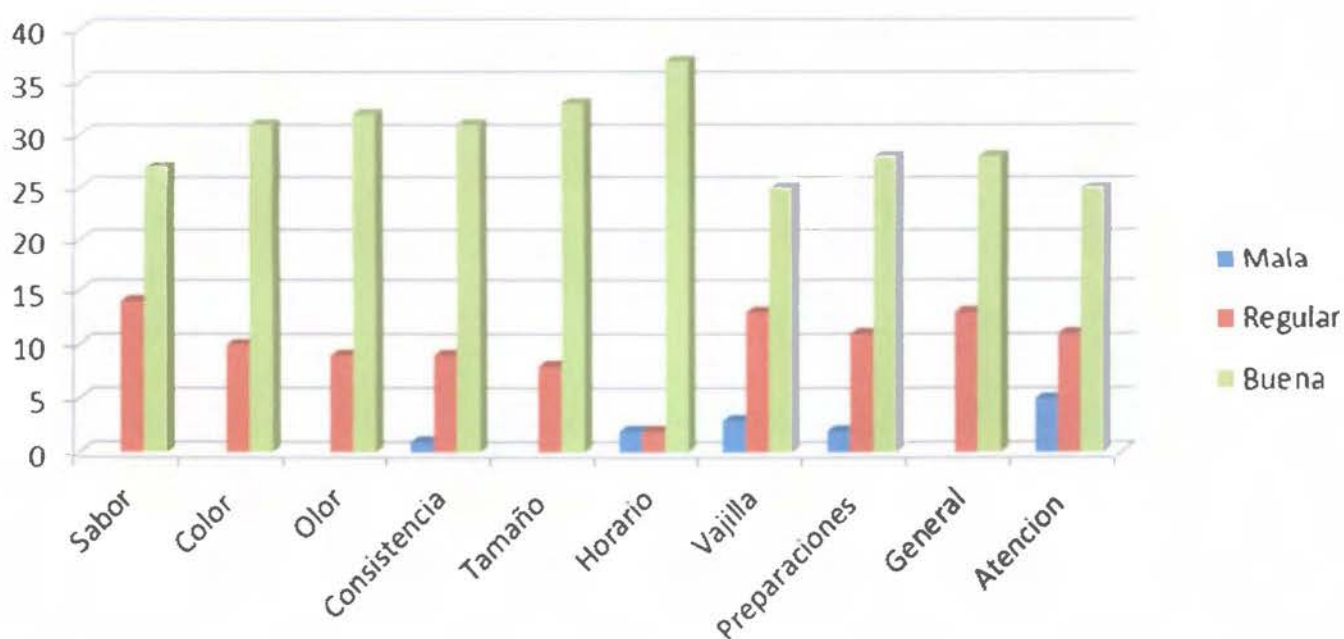
Con base en los datos de la última encuesta se considera que tanto los pacientes como los funcionarios del Hospital Ciudad Neily tienen una buena aceptación de las preparaciones incluidas en el ciclo de menú brindados por el contratista, ya que en su mayoría indican que la alimentación brindada es de buena.

En las encuestas también se realizan tres preguntas abiertas con relación a las preparaciones que consideran se deben incluir o eliminar además de una parte para que expresen sus comentarios y sugerencia para el servicio de alimentación, con base a estas preguntas se ha determinado cambios a realizar en los ciclos de menú, en el horario de los tiempos de alimentación, tipo de vajilla, entre otros.



**Gráfico 8. Resultados de la encuesta realizada a pacientes con el fin de evaluar la aceptación y calidad de la alimentación propuesta en los ciclos de menú. (agosto, 2015)**

Fuente: Encuesta para pacientes hospitalizados del servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily



**Gráfico 9. Resultados de la encuesta realizada a funcionarios con el fin de evaluar la aceptación y calidad de la alimentación propuesta en los ciclos de menú. (agosto, 2015)**

Fuente: Encuesta para pacientes hospitalizados del servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily



## VI. CONCLUSIONES

### A. Conclusión General

- Una vez realizada la evaluación de la gestión técnica administrativa del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, y aplicando las dos metodologías de análisis propuestas, se puede concluir que según la Guía de Evaluación del Funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, el 82% de cumplimiento de las normas y procedimientos aplicables a los servicios de nutrición de la CCSS, clasifica la gestión del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily como buena según la metodología de rangos porcentuales (80-90%) y satisfactoria según la metodología de semáforo (75-100%).

### B. Conclusiones Gestión Administrativa

- El Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily cuenta con una planta física recién remodelada la cual cumple en un 92% de las normas aplicables a los servicios de alimentación al público y por consiguiente aplicables a los Servicios de Nutrición de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- El desarrollo de las funciones administrativas propiamente dicha, realizadas por el personal del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily se desarrolla satisfactoriamente,
- El Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily cuenta con equipo, mobiliario y utensilios en buenas condiciones lo que permite el cumplimiento satisfactorio de las normativas.
- El Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily dispone de personal que cuenta con el conocimiento, interés y destrezas necesarias para realizar sus labores, están identificado con el trabajo que realiza, lo que se evidencia en este proyecto, donde se logra identificar las fortalezas y debilidades en la

gestión técnico administrativa del servicio con el fin de mejorar en todas las actividades desarrolladas y lograr los objetivos del mismo y de la institución.

- Tanto el personal del contratista como el del Servicio de nutrición cumplen con las normas de seguridad laboral y ocupacional, lo que contribuye en el cumplimiento de los objetivos del servicio este resultado igualmente demuestra que la organización general del servicio es satisfactoria, considerando la aplicación de las normas para cada parte del servicio, el personal y los recursos materiales y económicos requeridos
- Las actividades de atención nutricional demuestran un cumplimiento del 95% de las Normas aplicables a estos procesos, por lo que se considera satisfactorio el trabajo realizado por los trabajadores del servicio, esto a pesar de que solo se dispone de un profesional en nutrición para atender interconsultas médicas de pacientes hospitalizados, consulta externa y actividades educativas que se llevan a cabo en los diferentes ámbitos del hospital y el área de atracción
- La gestión técnico administrativa del Servicio de Nutrición del HCN, se basa en el Manual de Normas, procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición del año 1988, el cual a pesar de tener 27 años de antigüedad, es el que tiene vigencia en la actualidad.
- Desde la aprobación del Manual de Instrucciones de Trabajo, Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS en enero del 2015 el Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily se rige según este manual en los procesos que hay contemplados.
- El Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, cuenta con matrices para el levantamiento y documentación de la mayoría de sus procesos, pero dichas matrices no incluyen los controles a realizar en los diferentes procesos.

### C. Conclusiones Gestión Técnica

- Se evidencia según el porcentaje de cumplimiento de las normas que la distribución de alimentos tanto para pacientes como personal es satisfactoria, dado que se dispone de una buena planta física, mobiliario y equipo, además de personal calificado en este tipo de procesos.
- Según la guía aplicada en el Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily aparecen apartados clasificadas en riesgo y críticas, pero esto se debe por falta de registro de controles y no por cómo se realizan los procesos, por lo que se considera que estas clasificaciones no son obstáculo para el funcionamiento del servicio y para una adecuada atención de los pacientes y funcionarios.
- El personal del Servicio de Alimentación cumplen satisfactoriamente las Normas de Higiene y Saneamiento Generales del Servicio en cuanto a procesos de limpieza y desinfección. Más no por controles microbiológicos.
- El Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily sólo cuenta con un Profesional en Nutrición, por lo tanto las funciones de la Jefatura del Servicio como las de Nutricionista Clínico, se recargan en un solo profesional, lo que puede ocasionar que este no cuente con el tiempo requerido para realizar adecuadamente las supervisiones y controles de los procesos y actividades que realiza el Servicio de Nutrición.
- Las intervenciones nutricionales brindadas por el Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily tanto a pacientes hospitalizados como ambulatorios se centran mayoritariamente a la atención de enfermedades crónicas no transmisibles, como la diabetes, hipertensión arterial, sobrepeso u obesidad, entre otras.
- A pesar de la norma que solicita realizar exámenes microbiológicos cada seis meses, el personal del Servicio de Alimentación, estos se realiza solo una vez, cuando ingresa el funcionario a laborar en este servicio.

- El proceso de supervisión del servicio de alimentación, en el apartado de lavado y esterilización de vajilla, presenta controles débiles por falta de registros de las actividades realizadas.
- En el apartado de preparación de alimentos se incluyen controles microbiológico como puntos de relevancia, al no contarse en el Servicio de Nutrición con dichos controles se producen el resultado de riesgo, más no por el proceso de preparación de alimentos y las dietas establecidas los cuales cumplen con las normativas vigentes.
- El apartado de reconocimiento y actividades sociales obtiene un resultado del 94% de cumplimiento, lo cual es de gran importancia para mantener un clima organizacional óptimo y al personal motivado e interesado por la labor del servicio y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se debe revisar y actualizar el Manual de Normas y Procedimientos del Servicio de Nutrición del Ciudad Neily, considerando las políticas y normas que se han venido actualizando por la Coordinación Nacional de Nutrición, el Ministerio de Salud y la Caja Costarricense de Seguro Social.
- El Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily debe aprovechar los resultados de esta evaluación para demostrar la necesidad de un profesional en nutrición que se concentre en la parte clínica con el fin de separar las funciones de la Jefatura del Servicio como las de Nutricionista Clínico, según lo establecido en la Normas para la Habilitación de Establecimientos que brindan la Atención en Medicina y Cirugía General y/o por Especialidades Médicas y Quirúrgicas con Internamiento con más de 20 camas, decreto N°30694-S.
- El Servicio de Nutrición debe incluir los procesos de planificación de ciclo de menú y recolección de desechos en las matrices para el levantamiento y documentación de procesos del servicio, para que estos procesos estén documentados y cumplan cabalmente con las normativas nacionales.
- El Servicio de Nutrición debe incluir controles adecuados en las matrices para el levantamiento y documentación de procesos del servicio, con el fin de vigilar que los procesos se está desarrollando adecuadamente y con esto asegurar la calidad de los distintos procesos.
- El Servicio de Nutrición debería elaborar un estudio de puntos críticos de control de los procesos desarrollados en el servicio de alimentación del Hospital Ciudad Neily, para identificar posibles puntos de control y así poner implementar la actividad de control y supervisión de puntos críticos que pueden afectar la calidad e inocuidad de los alimentos.

- El Servicio de Nutrición debe coordinar con el Servicio de Gestión de Mantenimiento del Hospital Ciudad Neily, para elaborar y aplicar un plan remedial de las fallas en las instalaciones físicas del servicio de alimentación detectadas en este proyecto y con esto asegurar que las instalaciones físicas del cumple totalmente con lo establecido en el Reglamento de Servicio de Alimentación al Público del Ministerio de Salud y así disminuir la posibilidad de riesgo a la inocuidad de la alimentación preparada.
- El Servicio de Nutrición debe iniciar los procesos para la compra de un autoclave en el cual realizar la esterilización de las fórmulas lácteas y enterales, y así asegurar la inocuidad de las formulas preparadas y distribuidas por el servicio de alimentación a pacientes pediátricos o pacientes adultos con requerimientos especiales.
- El Servicio de Nutrición deberá gestionar con el contratista del servicio de alimentación la implementación de los controles microbiológicos de superficies y alimentos como está establecido en el contrato N°2015-000001-00, para con esto asegurar que los procesos de limpieza y desinfección de las superficies en contacto con los alimentos son adecuados y así reducir el riesgo microbiológico que pueda afectar la inocua de los alimentos preparados en el servicio de alimentación.
- El Servicio de Nutrición deberá gestionar con el contratista del servicio de alimentación la creación de un programa de atención y prevención de riesgos laborales, que incluya una capacitación al personal sobre riesgos laborales, con el fin de velar por la seguridad del personal que labora dentro de las instalaciones del Servicio de Alimentación.
- A través de la jefatura del Servicio de Nutrición, el Director General del Hospital Ciudad Neily y la jefatura del Laboratorio clínico se debe definir un sistema continuo y permanente de controles microbiológicos en todas las

áreas del Servicio de Nutrición con el fin de ofrecer un producto inocuo al paciente y personal, ya que estos aspectos están debilitando los procesos de preparación de alimentación y control de higiene del personal, desarrollados por el Servicio de Nutrición.

- La jefatura del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily deberá coordinar con la Coordinación Nacional de la Disciplina de Nutrición de la Caja Costarricense de Seguro Social para que conozca los resultados del trabajo, y estos puedan ser utilizados para futuros trabajos relacionados con la evaluación de los servicios de nutrición, con el fin de brindar mayor importancia a la evaluación integral de los servicios de nutrición y no solo a las evaluaciones parciales con se realizan actualmente.

## VIII. ANEXOS



### Anexo 1. Áreas que conforman los Servicios de Nutrición

Áreas que conforman los Servicios de Nutrición según el Manual de Organización del Servicio de Nutrición del Hospital San Juan de Dios

Clasificación	Áreas que lo conforman
Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo de alimentos (selección y lavado)</li> <li>• Recibo de otros insumos materiales (clasificación)</li> <li>• Almacenamiento (alimentos e insumos)</li> <li>• Preparado inicial (lavado, pelado, cortado y picado)</li> <li>• Cocción (inicial y final)</li> <li>• Distribución interna (comedores, carros transportadores de alimentos)</li> <li>• Parqueo de carro transportadores de alimentos</li> <li>• Recolección de vajilla y desechos (hospitalización)</li> <li>• Recolección de desperdicios y basura (en el servicio)</li> <li>• Vestidores y servicios sanitarios</li> <li>• Sección administrativa               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Oficina jefatura</li> <li>○ Oficina personal profesional en nutrición</li> <li>○ Oficina personal de apoyo administrativos</li> <li>○ Oficina personal técnico en nutrición</li> </ul> </li> <li>• Vestidores y servicios sanitarios</li> <li>• Secciones Especializadas               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sala de fórmulas enterales</li> <li>○ Lactario</li> <li>○ Cocina periférica</li> </ul> </li> <li>• Consultorio para consulta externa</li> </ul>
Intangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras Directas</li> <li>• Licitaciones publicas</li> <li>• Licitaciones privadas</li> <li>• Otros tipos de compras estipuladas</li> </ul>

Anexo 2. Cuadro de Operacionalización de la variable

## Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Gestión técnico administrativa del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily	Conjunto de actividades técnicas y administrativas que se llevan a cabo para el logro de objetivos del Servicios de Nutrición del Hospital Ciudad Neily mediante el uso de los recursos disponibles.	Alimentación brindada a pacientes y personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda según las necesidades de atención nutricional de la población atendida:</li> <li>• Numero de población atendida</li> <li>• Numero de pacientes atendidos</li> <li>• Numero de personal atendido</li> <li>• Numero de dietas servidas según régimen establecido.</li> </ul>
		Atención dietoterápica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero de pacientes que reciben dietas especiales</li> <li>• Numero de pacientes que se atienden en la consulta externa</li> <li>• Numero de interconsulta de hospitalización</li> <li>• Numero de referencia de atención de</li> <li>• Promedio del pacientes atendidos por mes en la consulta externa</li> <li>• 10 primeras causas de morbilidad de consulta externa</li> <li>• 10 primeras causas de atención nutricional en consulta externa</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de ausentismo de la consulta externa por trimestre.</li> </ul>
	Educación nutricional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura según edad y sexo de la población que recibe la educación nutricional</li> <li>• Numero de sesiones de educación nutricional brindadas por año a pacientes y personal.</li> <li>• Numero de sesiones de educación nutricional brindadas por año, a pacientes del área de atracción</li> <li>• Numero de charlas impartidas según tema</li> <li>• 5 principales temas de educación nutricional brindados</li> </ul>
	Planta física y equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas de funcionamiento del Servicio de Nutrición</li> <li>• Condiciones de la planta física</li> <li>• Cantidad y tipo de equipos disponibles</li> <li>• Condiciones del equipo</li> <li>• Porcentaje de equipo en buen estado</li> </ul>
	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero de empleados del servicio de nutrición</li> <li>• Edad Promedio</li> <li>• Numero de Hombres y</li> </ul>

			mujeres <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero de personal según cargo</li> <li>• Porcentaje de horas laboradas</li> </ul>
		Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partida Presupuestarias utilizadas en el Servicio de Nutrición</li> <li>• Presupuesto anual asignado al servicio de nutrición</li> </ul>
		Calidad de la alimentación brindada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de la alimentación brindada a pacientes y funcionarios</li> <li>• Números de quejas recibidas por la población atendida respecto a la alimentación.</li> </ul>
		Tipo de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación del servicio según funcionamiento</li> </ul>

Anexo 3. Nota enviada a la Dirección General de Hospital Ciudad Neily para pedir permiso para la realización de este proyecto

Ciudad Neily, 07 de agosto del 2014

**Dr. William Martínez Abarca**  
**Director General**  
**HOSPITAL CIUDAD NEILY**

Estimado doctor:

**ASUNTO: Aplicación de Guía de Evaluación del Servicio de Nutrición para elaboración del Trabajo Final de Graduación.**

Por este medio solicito su aprobación para poder aplicar una Guía de diagnóstico situacional al Servicio de Nutrición, esto como parte de la realización de mi Trabajo Final de Graduación para optar por el título de Licenciatura en Nutrición Humana de la Universidad de Costa Rica.

Dicho trabajo pretende recolectar información sobre el Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily, para evaluar la gestión técnico administrativa del mismo y así tener un insumo que permita mejorar la calidad del servicio brindado a los distintos usuarios. (se adjunta Guía de Evaluación a Utilizar).

Además de la guía de diagnóstico situacional, se obtendrán información de los registros históricos propios del Servicio de Nutrición de los últimos dos años, tales como el informe estadístico, formulario de control de ingesta, registro de consulta externa, controles de normas de higiene y limpieza, entrevistas a usuarios, entre otros. Así como de encuestas de satisfacción de los usuarios utilizada por el Servicio de Nutrición.

Se pretende recolectar la información necesaria para la elaboración del proyecto de graduación durante el segundo semestre del 2014, dicha información se utilizaran únicamente con fines académicos y en apego a las mas estrictas normas éticas.

Sin más que agregar se despide, atentamente,

**SERVICIO DE NUTRICIÓN, HOSPITAL CIUDAD NEILY**

**Br. Julio Alpízar Castro**  
**Jefe Servicio de Nutrición**



Anexo 4. Guía para la elaboración del diagnóstico situacional del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily

## Instructivo para la Guía de evaluación del funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily

El siguiente instrumento tiene como objetivos:

1. Conocer los procesos de trabajo y actividades que se desarrollan en el
2. Evaluar el cumplimiento de las normas para el funcionamiento del servicio.

El instrumento consta de un cuestionario de 19 apartados que se detallan a continuación.

**I ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN:** consta de un total de 6 preguntas (de la 1 a la 6), de las cuales 2 son preguntas abiertas (1 y 2), las otras 4 preguntas son cerradas (de la 3 a la 6).

**II PLANTA FISICA DEL SERVICIO DE NUTRICION:** compuesta por un total de 9 preguntas (7 a la 15), 3 preguntas son abiertas (7 a la 9), y 6 cerradas, de las cuales cada una se conforma de varios ítems:

Pregunta N° 10 (10.1 a la 10.15).

Pregunta N° 11 (11.1 a la 11.19).

Pregunta N° 12 (12.1 a la 12.8).

Pregunta N° 13 (13.1 a la 13.7).

Pregunta N° 14 (14.1 a la 14.9).

Pregunta N° 15 (15.1 a la 15.2).

**III EQUIPO Y MOBILIARIO:** compuesta por una sola pregunta (N°16), conformada por 9 ítems de pregunta cerrada (16.1 a la 16.9).

**IV PERSONAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN:** formada por un total de 8 preguntas (17 a la 24), 5 son preguntas abiertas (17-21) y 3 son preguntas cerradas (22-24)

**V PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN:** consta de 46 preguntas (de la 25 la 70), 24 preguntas son abiertas (25-30, 34-36, 44,46-52, 55-56, 64-66, 69-70). Y 22 son cerradas (31-33, 37-43, 45, 53-54, 57-63, 67-68).

**VI PROCESO DE PREPARACION DE ALIMENTOS:** compuesta por un total de 32 preguntas (71-101), 10 preguntas son abiertas (71-73, 78,79, 82-84, 101) y 22 preguntas son cerradas (70, 74-77, 80-81, 85-100).

**VII PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS:** constituida por un total de 11 preguntas (102-112), 3 preguntas son abiertas (103-105), y 8 son cerradas (102, 106-112).

**VII PROCESO DE RECOLECCIÓN Y LAVADO DE PLATOS:** integrado por un total de 12 preguntas (113 a la 124), 4 preguntas son abiertas (113- 116), y 8 preguntas cerradas (117-124).

**IX PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS Y BASURA:** formado por un total de 15 preguntas (125-139), 9 son abiertas (125-128, 133, 135, 137-139). Y 6 son cerradas (129-132, 134, 136). La pregunta 136 no cuenta para el puntaje.

**X PROCESO DE HIGIENE Y SANEAMIENTO:** consta de una sola pregunta (N° 140) la cual contiene 5 ítems de pregunta cerrada (140.1-140.5). El ítem 140.4 consta de 3 preguntas (a,b,c) y el ítem 140.5 contiene 4 preguntas (a, b, c, d).

**XI PROCESO DE ESTERILIZACION Y VAJILLA:** compuesto por un total de 21 preguntas (141-161), 8 preguntas son abiertas (141-145, 151, 158-159), 13 son cerradas (146-150, 152-157, 160-161).

**XII PROCESO DE SUPERVISION:** formada por 8 preguntas (162-169), todas las preguntas son cerradas.

**XIII CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS PARA EL CÁLCULO DE INGREDIENTES:** constituido por 8 preguntas (170-177) todas son cerradas.

**XIV CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS PARA LA HIGIENE PERSONAL:** compuesta por un total de 29 preguntas (178 a la 206) todas son cerradas. La pregunta N° 206 contiene 8 ítems (206.1 a la 206.8).

**XV RECONOCIMIENTO Y ACTIVIDADES SOCIALES:** integrado por 3 preguntas (207 a la 209), las 3 preguntas son cerradas. La pregunta N° 207 incluye 5 ítems (207.1 al 207.5), y la pregunta N°209 contiene 10 ítems (209.1 a la 209.10).

**XVI ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS:** formada por 1 pregunta cerrada (210), contiene 11 ítems (210.1 a la 210.11).

**XVII ATENCION NUTRICIONAL:** formada por 27 preguntas (211 a la 237) todas son cerradas. La pregunta N° 227 incluye 12 ítems (227.1 al 227.12)

**XVIII EDUCACION NUTRICINAL:** formado por un total de 9 preguntas (238-246), 7 son cerradas (238-244) Y 2 son abiertas (245 Y 246).

<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>	<b>Total de puntos</b>	<b>Puntos obtenidos</b>	<b>% Cumplimiento</b>
I	Organización	5		
II	Planta Física	63		
III	Equipo y Mobiliario	9		
IV	Personal	3		
V	Proceso de Planificación	27		
VI	Proceso de Preparación de Alimentos	22		
VII	Proceso de Distribución de Alimentos	8		
VIII	Proceso de Recolección y Lavado de Vajilla	7		
IX	Proceso de Recolección de Desechos	5		
X	Proceso de Higiene y Saneamiento	5		
XI	Proceso de Esterilización y Vajilla	13		
XII	Proceso de Supervisión	8		
XIII	Cumplimiento Normas para Calculo de Ingredientes	8		
XIV	Cumplimiento Normas para la Higiene del Personal	36		
XV	Reconocimientos y Actividades Sociales	16		
XVI	Actividades Administrativas	11		
XVII	Atención Nutricional	38		
XVIII	Educación Nutricional	7		
<b>TOTAL</b>		<b>291</b>		

## Guía de evaluación del funcionamiento del Servicio de Nutrición del Hospital Ciudad Neily

### I. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN.

1. ¿Cuál es el Organigrama del Hospital?
2. ¿De quién depende jerárquicamente el Servicio de Nutrición?
3. ¿Tienen normas de funcionamiento?  
Si ( ) No ( )      Está documentado      Si ( ) No ( )
4. ¿Existen políticas de funcionamiento?  
Si ( ) No ( )
5. ¿Tienen visión y misión?  
Si ( ) No ( )
6. ¿Tienen Manual de funcionamiento?  
Si ( ) No ( )

### II. PARTE PLANTA FÍSICA DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN

7. Plano de la planta física
8. ¿Cuántos m<sup>2</sup> tiene el área de la planta física? \_\_\_\_\_
9. ¿Dónde está ubicado el Servicio de Nutrición? \_\_\_\_\_
10. Áreas que la conforman

ÁREAS	SI	NO	OBSERVACIONES
10.1 ¿Tiene área de recepción de alimentos?			
10.2 ¿Dispone de un área de selección de alimentos? a. Perecederos. b. No perecederos.			
10.3 ¿Dispone de un área de lavado?: a. Inicial. b. Final.			
10.4 ¿Dispone de un área de recibo de otros insumos			

<p>materiales y su respectiva clasificación?</p> <p>a. Implementos de aseo.</p> <p>b. Vajilla y utensilios.</p> <p>c. Equipo.</p> <p>d. Materiales varios.</p>			
<p>10.5 ¿Dispone de un área de almacenamiento de:</p> <p>a. Alimentos.</p> <p>b. Insumos.</p>			
<p>10.6 ¿Dispone de un área de preparado inicial?</p> <p>a. Lavado.</p> <p>b. Pelado.</p> <p>c. Cortado.</p> <p>d. Picado.</p>			
<p>10.7 ¿Dispone de un área de cocción?</p> <p>a. Inicial.</p> <p>b. Final</p>			
<p>10.8 ¿Dispone de un área de distribución interna de alimentos?</p> <p>a. Comedores.</p> <p>b. Carros transportadores de alimentos.</p>			
<p>10.9 ¿Dispone de un área de parqueo de carros transportadores de alimentos?</p>			
<p>10.10 ¿Dispone de un área de recolección de vajilla y desechos de hospitalización?</p>			
<p>10.11 ¿Dispone de un área de recolección de desperdicios y basura del servicio?</p>			
<p>10.12 ¿Dispone de área de:</p> <p>a. Vestidores</p> <p>b. Servicios sanitarios ubicados fuera del servicio.</p>			
<p>10.13 ¿El área administrativa dispone de?</p> <p>1. Oficina de la Jefatura.</p> <p>2. Oficina de la Secretaria.</p>			

3. Oficina personal profesional en Nutrición.			
4. Vestidores y servicios sanitario			
10.14 ¿Dispone de área de dietas especializadas?			
10.15 ¿Dispone de sala de fórmulas enterales?			

**11 Condiciones generales del Servicio**

CARACTERISTICAS	SI	NO	OBSERVACIONES
11.1 ¿Ubicado a más de 3 mts de expendios y bodegas de agroquímicos?			
11.2 ¿Alrededores limpios, libres de basura o equipos en desuso?			
11.3 ¿Alrededores libres de agua estancada?			
11.4 ¿Zonas verdes recortadas y libres de maleza?			
11.5 ¿Cuenta con canales exteriores que drenan las aguas, para evitar su estancamiento?			
11.6 ¿Edificación en buenas condiciones físicas e higiénicas?			
17.7 ¿Cumple con las disposiciones reguladas en la Ley 7600?			
11.8 ¿Independiente de viviendas u otras actividades de naturaleza distinta?			
11.9 ¿Las dimensiones permite el desarrollo adecuado de cada actividad?			
11.10 ¿Las tuberías y mangueras de gas se encuentran en buenas condiciones (sin fugas)?			
11.11 ¿El tanque de gas se encuentra en buenas condiciones físicas y sus llaves operan correctamente?			
11.12 ¿El tanque de gas se encuentra en un lugar ventilado, seguro y protegido, fuera del			



área de producción?			
11.13 ¿Se cuenta con bitácora del mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de gas?			
11.14 ¿Se dispone de agua potable siempre?			
11.15 ¿Se dispone de agua suficiente para todas las operaciones?			
11.16 ¿El cableado eléctrico, tomacorrientes, interruptores y enchufes están en buenas condiciones?			
11.17 ¿Se cuenta con caja de breaker en buen estado?			
11.18 ¿El cableado esta entubado?			
11.19 ¿Los tomacorrientes e interruptores se encuentran anclados?			

**12 Pisos**

CARACTERISTICAS	SI	NO	OBSERVACIONES
12.1 ¿Es antideslizante?			
12.2 ¿El material es de fácil limpieza?			
12.3 ¿Es resistente para el trabajo que se realiza?			
12.4 ¿Está libre de manchas?			
12.5 ¿Está libre de ranuras?			
12.6 ¿Está libre de grietas?			
12.7 ¿Los desniveles facilitan la salida del agua?			
12.8 ¿Los desagües son suficientes?			

**13 Paredes y techos**

CARACTERISTICAS	SI	NO	OBSERVACIONES
13.1 ¿Son de fácil limpieza?			
13.2 ¿Permiten la reducción del ruido?			
13.3 ¿Se encuentran en buen			

estado general e higiénicas?			
13.4 ¿Son resistentes al polvo?			
13.5 ¿Son fáciles de lavar?			
13.6 ¿Las paredes están pintadas con colores claros y con pinturas no tóxicas?			
13.7 ¿Los extremos de las paredes son redondeadas?			
13.8 ¿La altura mínima del cielo raso es 2.5 mts?			
13.9 ¿El diseño del cielo raso impide la acumulación de polvo?			

**14 Ventilación y ventanas**

<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>a. Ventilación</b>			
14.1 ¿La ventilación es adecuada?			
14.2 ¿Las áreas de ventilación se encuentran ubicadas en la parte superior de la pared?			
14.3 ¿Se encuentran ubicadas en paredes opuestas?			
14.4 ¿Las puertas y ventanas protegidas con cedazo?			
<b>b. Ventanas</b>			
14.5 ¿Dispone de ventanas de vidrio?			
14.6 ¿Se mantienen Limpias?			
14.7 ¿Dispone de una película protectora?			
14.8 ¿Disponen de cedazo?			
14.9 ¿El sistema de protección se puede desmontar para su limpieza?			

**15 Iluminación**

<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
15.1 ¿La intensidad de la lux alcanza los 220 lux?			
15.2 ¿No altera los colores de los alimentos?			
15.3 ¿Las fuentes lumínicas			

cuentan con protectores?			
--------------------------	--	--	--

### III. EQUIPO INMOBILIARIO

CARACTERISTICAS	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>a. Sección de preparación:</b>			
16.1 ¿Tiene dispensador de? a. Agua. b. Leche. c. Líquido. d. Café. e. Frescos.			
16.2 ¿Dispone de Autoclave?			
16.3 ¿Dispone de cámara de refrigeración?			
16.4 ¿Tiene mesones de trabajo en acero inoxidable?			
CARACTERISTICAS	SI	NO	OBSERVACIONES
16.5 ¿Dispone de balanza? ¿Qué tipos?			
16.6 Dispone de: a. Cocina eléctrica b. Cocina de gas c. Plantilla (asador) d. Freidora e. Marmitas f. Horno vapor g. Horno de gas h. Horno de luz i. Batidora j. Peladora de vegetales k. Peladora o rebanadora			
16.7 ¿Dispone de carros de transporte para alimentos y comida?			
16.8 ¿Tiene paletas de acero inoxidable?			
16.9 ¿Tiene mueble para guardar artículos de aseo?			

#### IV. PERSONAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN

17. ¿Cuántos funcionarios laboran en el Servicio? \_\_\_\_\_
18. ¿Cuántos cargos hay en el Servicio de Nutrición? \_\_\_\_\_
19. ¿Cuántas personas hay por cargo? \_\_\_\_\_
20. ¿Cuáles son las jornadas de trabajo?

Jornada	Horario
Diurno	
Vespertino	
Nocturno	

21. ¿Cuáles son las funciones según cargo y horario de trabajo?

Cargo	Resumen de funciones
Cocineros	
Auxiliares	
Bodegueros	
Técnicos	
Profesional en Nutrición	
Secretaria	

22. ¿Todo el personal cuenta con Carnet de Manipulador de Alimentos?

Si ( ) No ( )

23. ¿Se toman medidas para evitar que el personal enfermo trabaje en zonas de manipulación de alimentos?

Si ( ) No ( )

24. ¿El personal está libre de lesiones externas como heridas abiertas o infectadas, infecciones cutáneas o llagas?

Si ( ) No ( )

## V. PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN

### A. Dietas normales

25. ¿Cuál es la población atendida? \_\_\_\_\_
26. ¿Cuántas personas se atienden por día? \_\_\_\_\_
27. ¿Cuántos tiempos de comida brinda el Servicio de Nutrición? \_\_\_\_\_
28. ¿Cuál es el porcentaje ocupacional del Servicio de Nutrición? \_\_\_\_\_
29. ¿Cuál es la demanda del servicio? \_\_\_\_\_
30. ¿Cuál es la oferta del servicio? \_\_\_\_\_
31. ¿Existe el proceso de planificación de menús por escrito?  
( ) Si ( ) No
32. ¿Disponen de un patrón de menú?  
( ) Si ( ) No
33. ¿Se planifican los menús a ofrecer?  
( ) Si ( ) No
34. ¿Quién define el ciclo de menú del servicio? \_\_\_\_\_
35. ¿Cuántos ciclos de menú tienen? \_\_\_\_\_
36. ¿Cuál es la duración del ciclo de menú? \_\_\_\_\_
37. Tienen asignado presupuesto para la adquisición de recursos:
- a. Materiales ( ) Si ( ) No
  - b. Insumos ( ) Si ( ) No
  - c. Equipo ( ) Si ( ) No
38. ¿Interviene el nutricionista en el proceso de planificación de menús?  
( ) Si ( ) No

### B.1 Controles del proceso de planificación de menús.

39. ¿Se lleva control del número de usuarios atendidos?  
( ) Si ( ) No
40. ¿Se lleva control de número de raciones por usuario?  
( ) Si ( ) No
41. ¿Se lleva un control de producción diaria de dietas normales?  
( ) Si ( ) No
42. ¿Existe alguien a cargo de la supervisión del proceso de planificación?  
( ) Si ( ) No
43. ¿Se evalúa la calidad del servicio brindado?  
( ) Si ( ) No
44. ¿Cada cuanto? \_\_\_\_\_
45. ¿Están definidos los indicadores de evaluación del funcionamiento del servicio de Nutrición?  
( ) Si ( ) No
46. ¿Quién hace la evaluación? \_\_\_\_\_

### B. Dietas especiales

47. ¿Cuál es la población atendida? \_\_\_\_\_
48. ¿Cuál es el número de camas disponibles? \_\_\_\_\_
49. ¿Cuántas personas se atienden por día? \_\_\_\_\_

50. ¿Cuál es el porcentaje ocupacional del Servicio de Nutrición? \_\_\_\_\_
51. ¿Cuál es la demanda del servicio? \_\_\_\_\_
52. ¿Cuál es la oferta del servicio? \_\_\_\_\_
53. ¿Existe el proceso de planificación de dietas especiales por escrito?  
( ) Si ( ) No
54. ¿Se planifican las dietas especiales a ofrecer?  
( ) Si ( ) No
55. ¿Quién define las dietas especiales a ofrecer? \_\_\_\_\_
56. ¿Qué tipo de dietas especiales se ofrecen en el hospital? \_\_\_\_\_

57. Tienen asignado presupuesto para la adquisición de recursos:
- d. Materiales ( ) Si ( ) No
- e. Insumos ( ) Si ( ) No
- f. Equipo ( ) Si ( ) No
58. ¿Interviene el nutricionista en el proceso de planificación?  
( ) Si ( ) No

**A.1 Controles del proceso de planificación de dietas.**

59. ¿Se lleva control del número de pacientes atendidos?  
( ) Si ( ) No
60. ¿Se lleva control de número de raciones por paciente?  
( ) Si ( ) No
61. ¿Se lleva un control de producción diaria de dietas especiales?  
( ) Si ( ) No
62. ¿Hay alguna persona a cargo de la supervisión del proceso de planificación?  
( ) Si ( ) No
63. ¿Se evalúa la calidad del servicio brindado?  
( ) Si ( ) No
64. ¿Cada cuanto? \_\_\_\_\_
65. ¿Quién hace la evaluación? \_\_\_\_\_

**A.2 Normas específicas del proceso de dietas especiales.**

66. ¿Quién realiza la planificación de dietas especiales? \_\_\_\_\_
67. ¿La planificación se hace con los requerimientos nutricionales del paciente?  
( ) Si ( ) No
68. ¿Se tiene establecido los tipos de dietas especiales en el Hospital en coordinación con el personal médico?  
( ) Si ( ) No
69. ¿Para la planificación se toma en cuenta el equipo, la planta física, los materiales y los recursos humanos disponibles?  
( ) Si ( ) No
70. ¿Cada cuanto se planifican las dietas? \_\_\_\_\_

## VI. PROCESO DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

### 71. Tiempos de comida según horario y tipo de preparación

TIEMPO DE COMIDA	HORARIO	TIPO DE PREPARACION
Desayuno		
Media mañana		
Almuerzo		
Media tarde		
Noche		
Merienda nocturna		

72. ¿Cuál es el personal responsable de este proceso? \_\_\_\_\_
73. ¿Quién realiza la supervisión del proceso? \_\_\_\_\_
74. ¿Existen instrumentos para la supervisión de actividades y procesos?  
( ) Si ( ) No
75. ¿Se lleva un informe de las visitas que realiza el Nutricionista?  
( ) Si ( ) No

#### A. Controles del proceso de preparación de alimentos

76. ¿Existe supervisión diaria?  
( ) Si ( ) No
77. ¿Se realiza control bacteriológico en los alimentos preparados?  
( ) Si ( ) No
78. ¿Cuáles principalmente? \_\_\_\_\_
79. Cada cuanto se realiza? \_\_\_\_\_
80. ¿La muestra se toma las mismas fechas de cada mes, es programada?  
( ) Si ( ) No
81. ¿La muestra se toma sin avisar?  
( ) Si ( ) No
82. ¿Quién recolecta la muestra? \_\_\_\_\_
83. ¿A cuál laboratorio se envía la muestra? \_\_\_\_\_
84. ¿Quién analiza la muestra? \_\_\_\_\_
85. ¿Existe control periódico de las condiciones bacteriológicas del medio ambiente?  
( ) Si ( ) No
86. ¿Existe control periódico del agua utilizada en la preparación de alimentos?  
( ) Si ( ) No

#### B. Instrumentos del proceso de preparación de alimentos?

87. ¿Se calculan los ingredientes para la preparación de cada alimento?  
( ) Si ( ) No
88. ¿Las recetas están estandarizadas para la preparación de los alimentos?

Si  No

89. ¿Se dispone de equipo y utensilios necesarios?

Si  No

90. ¿Se describen los ingredientes establecidos en el cálculo?

Si  No

**C. Normas específicas del proceso de preparación de alimentos**

91. ¿El personal auxiliar de nutrición recibe capacitación especial cuando inicia labores en esta área?

Si  No

92. ¿La capacitación es supervisada por el profesional en Nutrición?

Si  No

93. ¿La preparación de alimentos se realiza bajo estrictas normas de higiene?

Si  No

94. ¿El proceso de preparación de alimentos está por escrito?

Si  No

95. ¿Los ingredientes de las preparaciones se pesan y se miden, de acuerdo con lo indicado en el cálculo de ingredientes?

Si  No

96. ¿Existe algún profesional o técnico en Nutrición responsable de supervisar la aplicación del cálculo de ingredientes y de la calidad final de la preparación?

Si  No

97. ¿Se utilizan los termómetros, para el control de la temperatura de las diferentes preparaciones calientes y frías?

Si  No

**D. Normas de procedimientos del proceso de preparación de alimentos?**

98. ¿El Nutricionista o técnico en Nutrición revisa la calidad y la cantidad de los ingredientes a usar?

Si  No

99. ¿El Nutricionista o técnico en Nutrición supervisa que el personal esté correctamente uniformado, las condiciones de aseo de la planta física, el equipo y utensilios que se van a usar?

Si  No

100. ¿El personal asistente de Nutrición limpia adecuadamente todo el equipo antes de utilizarlo?

Si  No

101. ¿Con que limpian el equipo utilizado para la preparación de alimentos?

---



## VII. PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS

102. ¿Se tiene establecido el horario para la distribución de alimentos a pacientes y personal?

Si  No

103. ¿Cuál es el personal responsable de este proceso? \_\_\_\_\_

104. ¿Cuál es la persona que supervisa el proceso? \_\_\_\_\_

105. ¿Cuál es el personal requerido durante este proceso? \_\_\_\_\_

### A. Controles del proceso de distribución de alimentos

106. ¿Se supervisa que todos los alimentos preparados sean distribuidos?

Si  No

107. ¿Se supervisa que todos los pacientes reciban la dieta que les corresponde por tiempo de comida?

Si  No

### B. Instrumentos proceso de distribución de alimentos

108. ¿Dispone de lista de solicitud de dietas según número de cama y tipo de alimento?

Si  No

109. ¿Dispone de lista de solicitud de alimentos para la preparación del día?

Si  No

110. ¿Dispone de la lista de solicitud de artículos requeridos por los diferentes tiempos de comida (pedir a bodega jaleas, helados, gelatinas etc..)?

Si  No

### C. Normas específicas del proceso de distribución de alimentos

111. ¿El personal Asistente de Nutrición entrega los alimentos en el horario establecido?

Si  No

112. ¿El personal Asistente de Nutrición entrega en el área respectiva?

Si  No

## VIII. PROCESO DE RECOLECCIÓN Y LAVADO DE PLATOS

113. ¿Cuántas veces al día se realiza este proceso? \_\_\_\_\_

114. ¿Cuál es el personal responsable del proceso? \_\_\_\_\_

115. ¿Cuál es el personal requerido para este proceso? \_\_\_\_\_

116. ¿Quién realiza la supervisión de este proceso? \_\_\_\_\_

117. ¿Existen instrumentos para la supervisión de las actividades y procesos?

Si  No

### A. Controles del proceso de recolección y lavado

118. ¿Se realiza medición de sobrantes de comida?

Si  No

119. ¿Se venden los sobrantes o residuos sólidos?

Si  No

120. ¿Se supervisa que todos los utensilios entregados sucios sean devueltos limpios?

Si  No

**B. Instrumentos del proceso de recolección y lavado?**

121. ¿Hoja control de medición de sobrantes en 24 horas?

Si  No

122. ¿Informe del número de utensilios entregados y recibidos por hora de distribución?

Si  No

**C. Normas específicas del proceso de recolección y lavado de vajilla.**

123. ¿Cuál es el personal responsable de recoger la vajilla? \_\_\_\_\_

124. ¿La vajilla se lava previamente, pieza por pieza con agua caliente o fría?

Si  No

**IX. PROCESO DE RECOLECCION DE DESECHOS Y BASURA**

125. ¿Cuántas veces al día se realiza este proceso? \_\_\_\_\_

126. ¿Cuál es el personal responsable del proceso? \_\_\_\_\_

127. ¿Cuál es el personal requerido para este proceso? \_\_\_\_\_

128. ¿Quién realiza la supervisión de este proceso? \_\_\_\_\_

129. ¿Existen instrumentos para la supervisión de las actividades y procesos?

Si  No

130. ¿El Servicio de Nutrición dispone de un área cerrada para la recolección de desechos sólidos?

Si  No

131. ¿Se dispone de recipientes exclusivos para recoger residuos sólidos (impermeable y con tapa de ajuste)?

Si  No

132. Los recipientes son plásticos y con tapa que se ajuste y de fácil lavado?

Si  No

133. ¿Qué capacidad tienen los recipientes? \_\_\_\_\_

134. Cada área del servicio tiene recipientes para la recolección de desechos sólidos?

Si  No

135. ¿A quién le corresponde la recolección de los desechos sólidos que se llevan al lugar de acopio? \_\_\_\_\_

136. El material donde se transportan los desechos al lugar de acopio, son de:

136.1  Plástico con tapa.

136.2  Metálico con tapa.

136.3  Cartón con tapa.

136.3  Otros.

137. ¿Cuántas veces al día se lava esta área? \_\_\_\_\_

138. ¿Con que producto se lava? \_\_\_\_\_

139. ¿Cuál es el desinfectante que se utiliza? \_\_\_\_\_

**X. PROCESO DE HIGIENE Y SANEAMIENTO**

<b>140. METODO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>A. Métodos de limpieza:</b>			
140.1 ¿Se realiza lavado manual?			
140.2 ¿Se usa el lavado mecánico?			
140.3 ¿Se utiliza la limpieza en el lugar (“in situ”)?			
<b>B. Métodos de desinfección</b>			
140.4 ¿Se utiliza desinfección por calor: a. Con agua caliente? b. Por inmersión? c. En el lugar “in situ”?			
140.5 ¿Se usa desinfección con sustancias químicas? a. Cloro. b. Hipoclorito de sodio c. Yodo. d. Amonio cuaternario.			

**XI. PROCESO DE ESTERILIZACIÓN DE VAJILLA**

141. ¿Cuál es el método de esterilización utilizado? \_\_\_\_\_
142. ¿Cuántas veces al día se hace la esterilización de la vajilla? \_\_\_\_\_
143. ¿Cuál es el personal responsable de este proceso? \_\_\_\_\_
144. ¿Cuál es el personal requerido para este proceso? \_\_\_\_\_
145. ¿Quién realiza la supervisión del proceso? \_\_\_\_\_
146. ¿Existen instrumentos para la supervisión de las actividades y procesos?

( ) Si ( ) No

147. ¿Todo el personal del servicio de nutrición está capacitado para realizar el proceso de esterilización?

( ) Si ( ) No

**A. Controles del proceso de esterilización de la vajilla**

148. ¿Se revisa diariamente el proceso de trabajo?

( ) Si ( ) No

149. ¿Se registra los aspectos que se supervisan?

( ) Si ( ) No

150. ¿La información obtenida de los registros es utilizada?  
 Si  No
151. ¿Cuál es el uso que se le da a la información? \_\_\_\_\_
152. ¿Se controla la temperatura y el tiempo utilizado en la esterilización?  
 Si  No
153. ¿Se archiva esta información?  
 Si  No
154. ¿Se revisa diariamente el funcionamiento de la Lavavajilla?  
 Si  No
155. ¿Se dispone de comprobante para la programación de la Lavavajilla cada vez que se esteriliza?  
 Si  No

**B. Instrumentos del proceso de esterilización de vajilla**

156. ¿Informe diario de la supervisión realizada?  
 Si  No
157. ¿Hoja de control de la temperatura y tiempo utilizado en la esterilización?  
 Si  No

**C. Normas específicas del proceso de esterilización de vajilla**

158. ¿Durante cuánto tiempo se esteriliza la vajilla? \_\_\_\_\_
159. ¿Cuál temperatura se utiliza en la esterilización de la vajilla? \_\_\_\_\_
160. La vajilla se deja enfriar a temperatura ambiente?  
 Si  No
161. Se registra y archiva la información obtenida con los diferentes instrumentos de los controles establecidos?  
 Si  No

**XII. PROCESO DE SUPERVISIÓN****A. Normas para la supervisión y evaluación de actividades**

162. Las actividades que se realizan en el Servicio de Nutrición son supervisadas por las autoridades superiores del hospital?  
 Si  No
163. Las actividades que se realizan en el Servicio de Nutrición son supervisadas por la Jefatura de Nutrición?  
 Si  No
164. ¿Se supervisa la higiene personal?  
 Si  No
165. ¿Se supervisa la manipulación de ingredientes y utensilios?  
 Si  No
166. ¿Se realizan controles microbiológicos periódicos (de las fórmulas, el ambiente, los utensilios)?  
 Si  No
167. ¿Se supervisa el rendimiento personal?  
 Si  No
168. ¿Se supervisa el estado del equipo y planta física del servicio de Nutrición?  
 Si  No

169. ¿Se supervisa el cumplimiento en general de las normas de trabajo del personal?  
 Si  No

### **XIII. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS PARA EL CÁLCULO DE INGREDIENTES**

170. ¿El cálculo de ingredientes para la preparación de los alimentos es realizado a diario por una persona responsable?  
 Si  No
171. ¿Para el cálculo de ingredientes se toma en cuenta el número de comensales?  
 Si  No
172. ¿Se toma en cuenta los tipos de alimentos a utilizar y cantidades?  
 Si  No
173. ¿El cálculo de ingredientes para la preparación de dietas especiales es realizada por Profesionales de Nutrición, individualmente para cada paciente?  
 Si  No
174. ¿El nutricionista toma en cuenta las necesidades calóricas y de nutrientes de los pacientes?  
 Si  No
175. ¿El nutricionista verifica la capacidad de tolerancia del paciente (líquidos y energía)?  
 Si  No
176. ¿El nutricionista analiza la condición de salud y patología del paciente?  
 Si  No
177. ¿Las cantidades calculadas de ingredientes tanto para dietas generales como para especiales, son medidas de la manera más exacta posible, a fin de que la cantidad calculada sea en realidad la que llega al paciente?  
 Si  No

### **XIV. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS PARA LA HIGIENE PERSONAL**

#### **A. Personal**

178. ¿Se lleva control de tarjeta anual de pulmones?  
 Si  No
179. ¿Se realiza examen trimestral de salud general?  
 Si  No
180. ¿Se realizan exámenes trimestrales, de heces, orina y sangre?  
 Si  No

**B. Limpieza de las manos y de los antebrazos**

181. ¿El personal se lava las manos tan a menudo como sea necesario: al empezar cualquier actividad, antes de ponerse uniformes esterilizados, después de haber tocado objetos sucios, después de ir a los servicios sanitarios, y otros?  
( ) Si ( ) No
182. ¿Tiene las uñas cortas y sin esmalte?  
( ) Si ( ) No
183. ¿Se quitan las joyas, anillos, pulseras, relojes y otros?  
( ) Si ( ) No
184. ¿Se mojan las manos y antebrazos hasta el codo?  
( ) Si ( ) No
185. ¿Se cepillan las manos, antebrazos y uñas, por lo menos durante dos minutos?  
( ) Si ( ) No
186. ¿Se enjuagan cuidadosamente?  
( ) Si ( ) No
187. ¿Se secan las manos y antebrazos con toallas de papel o con paños muy limpios?  
( ) Si ( ) No

**c. Uniformes**

188. ¿El uniforme y delantal son suficientemente amplios que faciliten los movimientos?  
( ) Si ( ) No
189. ¿Se tiene un número suficiente que permita su cambio diario?  
( ) Si ( ) No
190. ¿Se utiliza gorro o redecilla que cubra totalmente el cabello?  
( ) Si ( ) No
191. ¿Utilizan zapatos cubiertos, con suela caucho o goma para evitar accidentes y con tacón a una altura adecuada?  
( ) Si ( ) No
192. ¿Utilizan medias?  
( ) Si ( ) No
193. ¿Se hace uso de caucho u otro material resistente para aquellas actividades que lo requieran como so: lavado de recipientes de basura y desperdicios?  
( ) Si ( ) No
194. El uso de maquillaje es moderado para las mujeres durante las horas de trabajo?  
( ) Si ( ) No
195. ¿En caso de que laboren hombres, tiene la cara bien afeitada y el cabello corto?  
( ) Si ( ) No

**d. Precauciones durante la preparación de alimentos**

196. ¿Se cuida de no hablar, toser ni estornudar sobre los alimentos?  
( ) Si ( ) No
197. ¿No tocan con las manos la cara, nariz u otras partes del cuerpo?  
( ) Si ( ) No

198. ¿Evitan tocar objetos sucios o diferentes a los de la preparación?  
( ) Si ( ) No
199. ¿En caso contrario se lavan inmediatamente las manos?  
( ) Si ( ) No
200. ¿Evitan mezclar elementos limpios y esterilizados con otros sucios y contaminados?  
( ) Si ( ) No
201. ¿Se prohíbe la entrada de personas ajenas al Servicio, o cuyo vestuario no sea el reglamentario?  
( ) Si ( ) No
202. ¿Siguen atentamente las normas de trabajo?  
( ) Si ( ) No

**e. Precauciones para evitar riesgos de accidentes**

203. ¿Existe un programa para evitar y atender los riesgos de accidentes laborales?  
( ) Si ( ) No
204. Si existe documento verificar si este está completo.  
( ) Si ( ) No
205. ¿El personal conoce cuales son los riesgos de accidente laboral en el área de trabajo?  
( ) Si ( ) No
206. ¿El programa para evitar y atender los riesgos de accidentes laborales incluye los siguientes apartados?
- |                                |               |
|--------------------------------|---------------|
| 206.1. Caídas                  | ( ) Si ( ) No |
| 206.2 Quemaduras               | ( ) Si ( ) No |
| 206.3 Cortadas                 | ( ) Si ( ) No |
| 206.4 Torceduras               | ( ) Si ( ) No |
| 206.5 Hongos                   | ( ) Si ( ) No |
| 206.6 Lesiones auditivas       | ( ) Si ( ) No |
| 206.7 Alergia a desinfectantes | ( ) Si ( ) No |
| 206.8 Otros: _____             | ( ) Si ( ) No |

**XV. RECONOCIMIENTOS Y ACTIVIDADES SOCIALES**

207. ¿La Jefatura del Servicio de Nutrición, felicita a los empleados?

CARACTERISTICAS	SI	NO
207.1 Por las cosas buenas que dijeron los usuarios de la atención que se les brinda.		
207.2 Por los buenos resultados, cuando se evalúa las actividades del servicio		
207.3 Por la buena asistencia y puntualidad		
207.4 Por mantener un buen clima laboral		
208.5 Por colaborar en todas las actividades del servicio		

208. ¿La Jefatura del Servicio de Nutrición, celebra los cumpleaños de los empleados?

Sí  No

209. ¿El Servicio de Nutrición, celebra fechas importantes como?

<b>DIAS FESTIVOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
209.1 Día de la madre		
209.2 Día del padre		
209.3 Día de la amistad		
209.4 Día de la patrona del S.N (Santa Marta)		
209.5 Día de la independencia		
209.6 Día del trabajador de la C.C.S.S.		
209.7 Navidad		
209.8 Rosario del niño		
209.9 Despedidas de soltera		
209.10 Baby Shower		

#### **XVI. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

210. ¿La Jefatura del servicio de nutrición supervisa la elaboración de las siguientes actividades administrativas?

<b>Actividades Administrativas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
210.1 Trámite de vacaciones		
210.2 Trámite de Permiso con goce de salario (CGS)		
210.3 Trámite de Permiso sin goce de salario (SGS)		
210.4 Trámite de Tiempo Extraordinario		
210.5 Elaboración y entrega de Informe de Ausentismo		
210.6 Elaboración y entrega de Informe de Incapacidad		
210.7 Elaboración y trámite de Viáticos para la asistencia a actividades autorizadas por la Institución		
210.8 Elaboración y trámite de Compras directas que requieren el Fondo rotatorio		
210.9 Elaboración y trámite de compras por Caja Chica		
210.10 Elaboración del Plan Gestión Local.		
210.11 Elaboración del Presupuesto anual		



## XVII. ATENCION NUTRICIONAL

### A. Atención de Pacientes Hospitalizados

211. ¿La secretaria del Servicio de Nutrición recibe y sella la fórmula de interconsulta y la coloca en un lugar designado para ese fin?  
( ) Si ( ) No
212. ¿El Nutricionista del área clínica, recoge la fórmula de interconsulta y revisa que contenga la información necesaria para su atención?  
( ) Si ( ) No
213. ¿El Nutricionista encargado ubica al paciente y realiza una revisión exhaustiva del expediente de salud?  
( ) Si ( ) No
214. ¿El Nutricionista registra en el formulario de Anamnesis Alimentaria, los datos del paciente?  
( ) Si ( ) No
215. ¿El Nutricionista inicia la recolección de datos para la evaluación nutricional, registra la condición clínica del paciente en el formulario de la Anamnesis, de ser necesario amplía la entrevista nutricional con familiares o cuidadores?  
( ) Si ( ) No
216. ¿El Nutricionista realiza la valoración antropométrica del paciente referido?  
( ) Si ( ) No
217. ¿El Nutricionista integra los datos clínicos, bioquímicos, dietéticos, socioeconómicos y antropométricos, para establecer la valoración del estado nutricional?  
( ) Si ( ) No
218. ¿El Nutricionista encargado realiza el Diagnóstico Nutricional?  
( ) Si ( ) No
219. ¿El Nutricionista encargado calcula el requerimiento nutricional del paciente?  
( ) Si ( ) No
220. ¿El Nutricionista encargado define el plan de intervención?  
( ) Si ( ) No
221. ¿El Nutricionista encargado registra en el expediente de salud los datos correspondientes a la evaluación y plan nutricional definido y coloca el nombre del Nutricionista responsable, la firma y el sello con el código profesional?  
( ) Si ( ) No
222. ¿El Nutricionista clínico se comunican con el Nutricionista de producción o personal auxiliar para transmitir las indicaciones dietéticas?  
( ) Si ( ) No
223. ¿El Nutricionista encargado realiza dos seguimientos como mínimo al paciente hospitalizado?

( ) Si ( ) No

224. ¿El Nutricionista encargado elabora el Plan de Alimentación para egreso del paciente, con un ejemplo de menú y un listado de recomendaciones nutricionales individualizadas?

( ) Si ( ) No

225. ¿El Nutricionista encargado entrega y explica detalladamente el plan de alimentación y/o ejemplo de menú al paciente, familiar y/o cuidador; durante el día del egreso?

( ) Si ( ) No

226. ¿El Nutricionista encargado registra en el expediente de salud, la entrega del Plan de Alimentación de egreso?

( ) Si ( ) No

### B. Atención de Pacientes Ambulatorios

227. ¿El consultorio de Nutrición cuenta con las siguientes características, equipos y materiales?

Consultorio de Nutrición	SI	NO	Observaciones
227.1 ¿El Consultorio cuenta con techo, paredes y piso en buen estado?			
227.2 ¿Cuenta con escritorio y dos sillas cómodas?			
227.3 ¿Cuenta con teléfono?			
227.4 ¿Cuenta con tallmetro, infantómetro debidamente instalados según tipo de consulta			
227.5 ¿Cuenta con balanza Calibrada?			
227.6 ¿Cuenta con cinta métrica?			
227.7 ¿Disponer de una historia clínica individual?			
227.8 ¿Cuenta con materiales educativos para los pacientes?			
227.9 ¿Cuenta con sistema antincendios?			
227.10 ¿Cuenta con salida de emergencia?			
227.11 ¿Cuenta con rutas de evacuación?			
227.12 ¿Cuenta con luz y ventilación adecuada?			

228. ¿El Nutricionista encargado, recibe el expediente del servicio de REDES y revisa el diagnóstico del paciente, el cual ha sido reportado por el médico tratante?

( ) Si ( ) No

229. ¿El Nutricionista inicia la recolección de datos para la evaluación nutricional, registra la condición clínica del paciente en el formulario de la Anamnesis, de ser necesario amplía la entrevista nutricional con familiares o cuidadores?

( ) Si ( ) No

230. ¿El Nutricionista realiza la valoración antropométrica del paciente referido?  
( ) Si ( ) No
231. ¿El Nutricionista integra los datos clínicos, bioquímicos, dietéticos, socioeconómicos y antropométricos, para establecer la valoración del estado nutricional?  
( ) Si ( ) No
232. ¿El Nutricionista encargado realiza el Diagnóstico Nutricional?  
( ) Si ( ) No
233. ¿El Nutricionista encargado calcula el requerimiento nutricional del paciente?  
( ) Si ( ) No
234. ¿El Nutricionista encargado define el plan de intervención?  
( ) Si ( ) No
235. ¿El Nutricionista encargado completa el formulario del plan nutricional y explica al paciente y/o al familiar, la dieta prescrita de forma detallada?  
( ) Si ( ) No
236. ¿El Nutricionista transcribe la información de la consulta realizada en el expediente del paciente?  
( ) Si ( ) No
237. ¿El Nutricionista encargado indica al paciente plazo para próxima cita o da de alta según lo que se requiera?  
( ) Si ( ) No

### XVIII. EDUCACION NUTRICIONAL

238. ¿El Servicio de Nutrición planificar, desarrollar y evaluar, programas de educación para pacientes ambulatorios y hospitalizados?  
( ) Si ( ) No
239. ¿El Servicio de Nutrición planificar, desarrollar y evaluar, programas de educación para el personal del servicio?  
( ) Si ( ) No
240. ¿El Servicio de Nutrición brinda educación nutricional y orientación al personal de ciencias de la salud del hospital?  
( ) Si ( ) No
241. ¿El Servicio de nutrición brinda educación nutricional a grupos de la comunidad?  
( ) Si ( ) No
242. ¿El servicio de Nutricion elabora y supervisa material educativo, relacionado con nutrición utilizado en el Hospital Ciudad Neily?  
( ) Si ( ) No
243. ¿El servicio de Nutricion coordinar las diferentes actividades de educación en nutrición que se llevan a cabo en el hospital?  
( ) Si ( ) No
244. ¿El servicio de Nutricion colaborar con la supervisión de estudiantes en nutrición en práctica de dietética hospitalaria?  
( ) Si ( ) No
245. ¿Cuáles Grupos etarios atiende el Servicio de Nutrición con educación nutricional? \_\_\_\_\_
246. ¿Cuáles temas atiende el Servicio de Nutrición con educación nutricional?  
\_\_\_\_\_

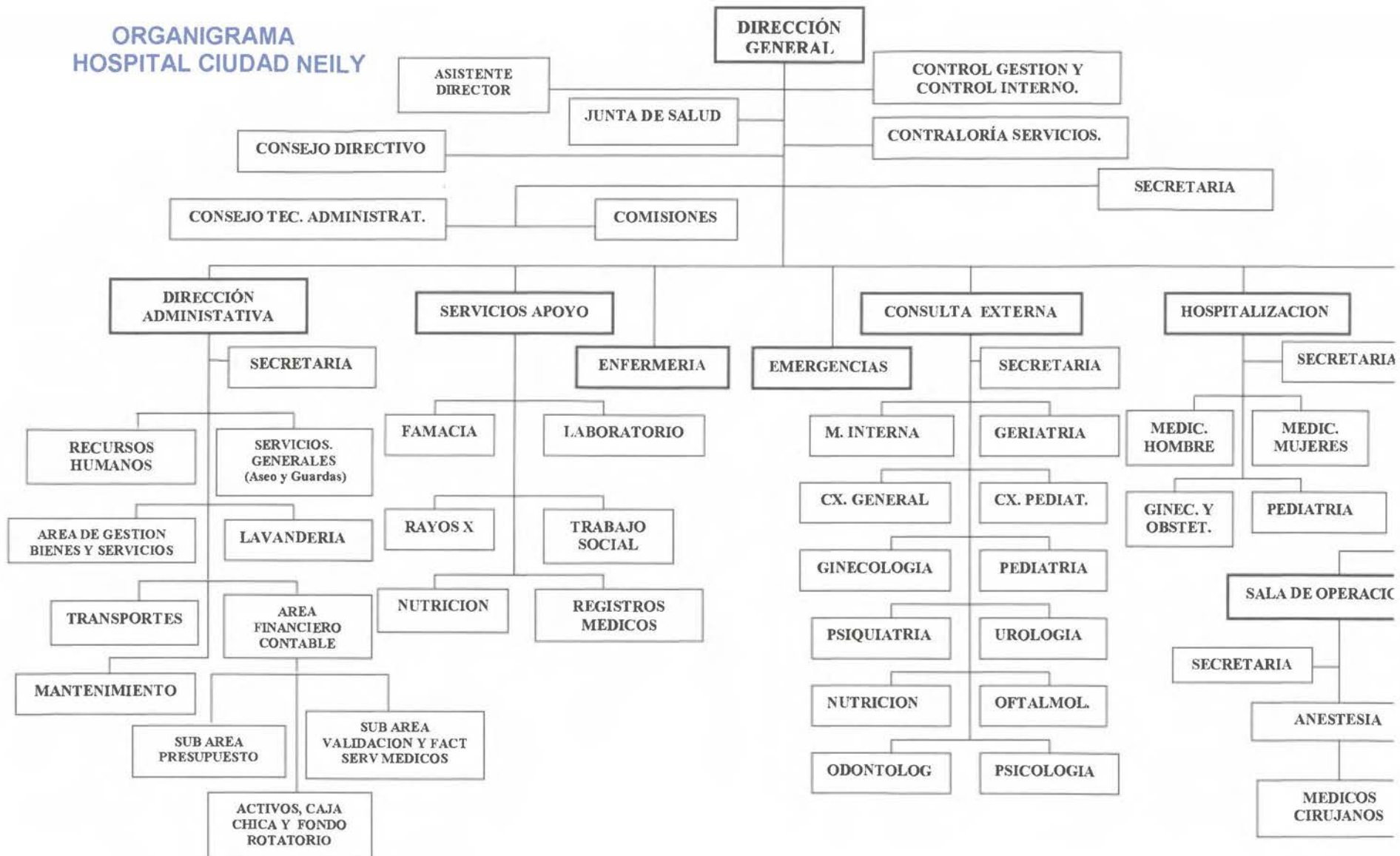
## Anexo 5. Cronograma de actividades

## Cronograma de Actividades para la elaboración del Proyecto Final de Graduación

<b>Actividades</b>	<b>Fecha de Inicio</b>
Aprobación del protocolo del proyecto de graduación	Febrero del 2014
Solicitud de autorización para realizar proyecto en el Hospital Ciudad Neily	Agosto del 2014
Aplicación de guías o cuestionarios y revisión de información	Setiembre del 2014
Análisis de la información	Setiembre - Diciembre del 2014
Formulación del informe final	Enero - Febrero del 2015
Revisión del informe de proyecto por directora y lectores	Marzo del 2015
Revisión de sugerencias por parte de la directora del proyecto y los lectores	Abril del 2015
Entrega del informe del proyecto a directora de la Escuela de nutrición de la universidad de Costa Rica	Junio del 2015
Presentación final del proyecto	Agosto del 2015

Anexo 6. Organigrama del Hospital Ciudad Neily y la relación que tiene el Servicio de Nutrición con otros servicios del hospital

# ORGANIGRAMA HOSPITAL CIUDAD NEILY







CAJA COSTARRICENSE SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, HOSPITAL CIUDAD NEILY  
TELEFONO 783-41-11, Ext. 201/ FAX 783-42-33

---

## ORGANIGRAMA HOSPITAL CIUDAD NEILY.

Hospital Periférico 2, perteneciente a la Dirección Regional de Servicios Médicos Brunca, máxima autoridad regional, dependiendo de esa Dirección, con una dotación normal de camas de 84 camas, 370 funcionarios y plazas en propiedad.

Cuenta con un Director General, quien es el mayor titular subordinado, y un Director Administrativo Financiero Contable.

La Dirección General cuenta con seis asesorías técnicas, a saber: Junta de Salud, Control de Gestión, Control Interno, Centro de Gestión Informática, Consejo Técnico Administrativo, Contraloría de Servicios, Consejo Directivo, y todos los Comités que por disposición de Junta Directiva de Caja Costarricense de Seguro Social se conforman.

Así mismo, cuenta con seis grandes servicios: Servicios de Apoyo, Enfermería, Servicio de Emergencias, Consulta Externa Especializada, Sala de operaciones y Hospitalización.

Los Servicios de Apoyo, lo conforman: Farmacia, Laboratorio Clínico, Rayos X, Trabajo Social, Nutrición, Mantenimiento y Registros de Salud.

Enfermería comprende el equipo dirigido por la Dirección de Enfermería, supervisores, enfermeros profesionales, auxiliares de enfermería, asistentes de pacientes, auxiliares de quirófanos entre otros.

La Consulta Externa Especializada, cuenta con las cuatro especialidades básicas, Medicina, Cirugía, Ginecostetricia y Pediatría, además de cinco subespecialidades; Psiquiatría, Urología, Cirugía pediátrica, Oftalmología, Radiología, Anestesiología y dos especialidades no médicas Psicología y Nutrición, además de Odontología General.



**CAJA COSTARRICENSE SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, HOSPITAL CIUDAD NEILY**  
**TELEFONO 783-41-11, Ext. 201/ FAX 783-42-33**

---

#### ORGANIGRAMA HOSPITAL CIUDAD NEILY. Pág.2

El Servicio de Hospitalización cuenta con cuatro salones de internamiento de pacientes, Medicina y Cirugía de Hombres y Mujeres, Ginecostetricia y Pediatría, cada uno de ellos organizado de acuerdo al número de camas asignado.

El Servicio de Anestesiología, es lo relacionado al bloque Quirúrgico, comprende Salas de Operaciones, Recuperación, Anestesiología, entre otros.

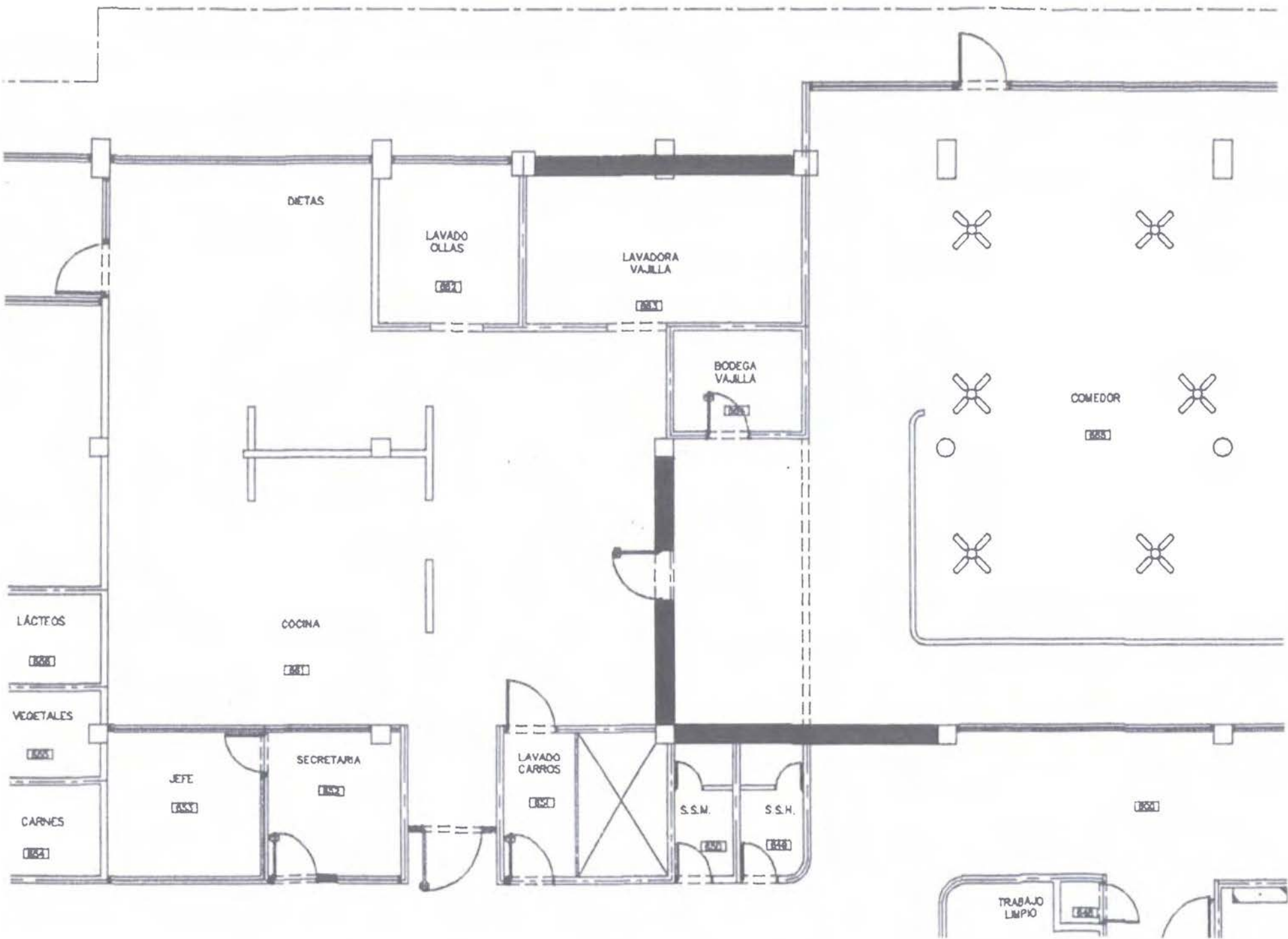
La Dirección Administrativa comprende, Asistente Administrativo, quien sustituye al titular en ausencias temporales.

Los servicios de gestión administrativa son: Recursos Humanos, Presupuesto, Área de Gestión Bienes y Servicios, Caja Chica, Validación de Derechos, Lavandería y/o Ropería, Sección de Activos, Servicios Generales y Transportes.

Para su funcionamiento, todos los servicios, secciones y oficinas, mantienen coordinación constante para efectos de llevar a cabo el objetivo del Hospital.

Cada servicio en lo interno, cuenta con su propio organigrama.

Anexo 7. Plano del Servicio de Alimentos del Hospital Ciudad Neily.





Anexo 8. Matriz para el levantamiento y documentación de procesos del Servicio de Nutrición

# Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos

	<b>Caja Costarricense de Seguro Social - Hospital Ciudad Neily</b>		
Caja Costarricense de Seguro Social	<b>SERVICIO NUTRICION</b>		
<b>MATRIZ LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACION DE PROCESOS</b>			
<b>Dependencia</b>			<b>Unidad Programática</b>
<b>Nombre Proceso</b>			<b>Código</b>
<b>Clasificación del proceso</b>			
<b>Alcance</b>	Inicio:		
<b>Objetivo</b>			
<b>Responsable</b>		<b>Participantes</b>	
<b>Producto y/o servicio</b>			
<b>Usuario o cliente</b>			
<b>Insumos requeridos</b>		<b>Proveedor(es) del insumo</b>	
<b>Recursos requeridos</b>		<b>Proveedor(es) del recurso</b>	

<b>Relación con otros procesos</b>	

	<b>Caja Costarricense de Seguro Social - Hospital Ciudad Neily</b>
Caja Costarricense de Seguro Social	<b>SERVICIO NUTRICION</b>
<b>Descripción de las actividades: Alimentación de pacientes</b>	

	<b>Caja Costarricense de Seguro Social - Hospital Ciudad Neily</b>
Caja Costarricense de Seguro Social	<b>SERVICIO NUTRICION</b>
<b>Normativa relacionada con el proceso</b>	
<b>Controles asociados al proceso</b>	
<b>Formularios relacionados con el proceso</b>	<b>N° Código</b>

Anexo 9. Ciclo de menú del Servicio de Alimentación del Hospital Ciudad Neily  
para el II semestre del 2014



# MENÚ PARA DIETAS CORRIENTES Y PERSONAL

	Tiempo de comida	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
<b>Semana 1</b>	<b>Desayuno</b>	Gallo pinto Queso Tortilla Bebida caliente	Gallo pinto Jamón Pan Bebida caliente	Gallo pinto Huevo picado Tortilla Bebida caliente	Gallo pinto Plátano maduro Natilla Bebida caliente	Gallo pinto Salchicha en salsa de tomate Pan Bebida caliente	Gallo pinto Muslito de pollo Tortilla Bebida caliente	Gallo pinto Huevo con jamón Pan Bebida caliente
	<b>Merienda</b>	Fruta Arroz blanco Frijoles Chuleta preformada Ens: Remolacha palmito, zanahoria	Fruta Arroz blanco Frijoles Filet de pescado a la plancha Ensalada rusa	Fruta Arroz blanco Frijoles Pollo al horno en salsa BBQ Vegetales mixtos salteados	Fruta Arroz cantonés Frijoles molidos Papas tostadas Ens: Repollo, tomate, maíz dulce	Fruta Arroz blanco Frijoles Trozos de pollo en salsa de espárragos Ens: rábano, brócoli, tomate	Fruta Arroz blanco Frijoles Chorizo parrillero en salsa de tomate Picadillo de chayote con maíz dulce	Fruta Arroz blanco Frijoles Fajitas de cerdo Ens: Chimichurri
	<b>Almuerzo</b>	R: Crema/ Cas P: Fruta	R: Dulce con limón/ Horchata P: Gelatina Tricolor	R: Frutas/ Avena en agua P: Fruta	R: Té verde/Mango P: Fruta	R: Melocotón en leche / sirope en agua P: Fruta	R: Guanábana / Té manzana P: Melocotón en almíbar	R: Mora / Limón P: Fruta
	<b>Café</b>	Bebida caliente Muffin de fresa	Bebida caliente Pastel sorpresa	Bebida caliente Arepas con miel	Bebida caliente Pizzetas de jamón y queso	Bebida caliente Empanada de harina dulce	Bebida caliente Palitos de queso	Bebida caliente Gallo de salchichón
	<b>Cena</b>	Arroz blanco Frijoles Tortas de carne con chile y cebolla Ens: repollo, mayonesa, zanahoria y miel R: Crema/ Cas P: Fruta	Arroz blanco Frijoles Mondongo en salsa de tomate Ens: Lechuga, zanahoria, coliflor R: Dulce con limón/ Horchata P: Fruta	Arroz blanco Frijoles Guiso de ayote con cebina Ens: Tomate, pepino, zanahoria P: Fruta	Arroz blanco Frijoles Barbudos de vainica con huevo Ens: Papa con jamón R: Té verde/Mango P: Flan de coco	Arroz blanco Frijoles Atún arreglado Croquis de yuca Ens: Lechuga, pepino, zanahoria R: Melocotón en leche / sirope en agua P: Fruta	Arroz blanco Frijoles Olla de carne R: Guanábana / Té manzana P: Fruta	Arroz blanco Frijoles Lasaña de pollo Ens: Lechuga, tomate, garbanzos R: Mora / Limón P: Postre de naranja
	<b>Cena Fría</b>	Refresco Pinolillo Pinto con huevo	Refresco Cebada Costilla guayaba	Refresco Chocolate Emparedado de pollo	Refresco Avena Picadillo de palmito	Refresco Horchata Repostería dulce	Refresco Vitamaíz Gallos de queso	Refresco Resbaladera Arroz cantonés

# MENÚ PARA DIETAS CORRIENTES Y PERSONAL

Tempo de comida	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Desayuno	Gallo pinto Salchichón Tortilla Bebida caliente	Gallo pinto Huevo c'tomate Pan Bebida caliente	Gallo pinto Queso Tortilla Bebida caliente	Gallo pinto Salchicha en salsa Pan Bebida caliente	Gallo pinto Huevo picado Tortilla Bebida caliente	Gallo pinto Plátano maduro Natilla Bebida caliente	Gallo pinto Jamón Pan Bebida caliente
	Fruta Arroz Frijoles	Fruta Arroz blanco Frijoles	Fruta Arroz con mariscos Frijoles	Fruta Arroz blanco Frijoles	Fruta Arroz blanco Frijoles	Fruta Arroz blanco Frijoles	Fruta Arroz blanco Frijoles
Almuerzo	Fajitas de res encebolladas Ens: Caracoles  R: Gelatina/ Te frío c limón  P: Fruta Bebida caliente Empanada de arroz arreglado Arroz blanco Frijoles Espaguetti c tocineta- jamón Ens: lechuga, tomate y pepino	Garbanzos c pollo, tocineta, vainica y zanahoria Ens: Remolacha, zanahoria, brócoli  R: Maracuyá / Chocolate en leche  P: Arroz con leche Bebida caliente Pan de yuca  Arroz blanco Frijoles Solomo en salsa de hongos Ens: repollo, tomate y zanahoria	En: repollo, zanahoria, palmito y maíz  R: Mora / Guanábana  P: Fruta Bebida caliente Pan bonete con queso crema Arroz Frijoles Picadillo de yuca con cecina Consomé de res y verduras	Pollo frito Ens: Zanahoria, rábano, pepino  R: Tamarindo/ Mango  P: Fruta Bebida caliente Muffins de chocolate Arroz blanco Frijoles Chop suey seco	Bistec sudado con cebolla Ens: Garbanzos, lechuga, tomate  R: Dulce con limón/ Horchata  P: Gelatina Bebida caliente Tortilla de queso c' natilla Arroz blanco Frijoles Chorizo en salsa de tomate Papas horneadas Ens: Pepino, maíz dulce, rábano R: Dulce con limón/ Horchata P: Fruta	Pierna de cerdo en salsa de tomate Ens: Repollo- lechuga, palmito, tomate  R: Piña /Jamaica  P: Fruta Bebida caliente Costilla guayaba  Arroz blanco Frijoles Alitas al horno en salsa BBQ Ens: Chimichurri	Carnitas mixtas al estilo oriental y vegetales  R: Frutas /Te frío con melocotón  P: Fruta Bebida caliente Plátanos con queso  Arroz con mano de piedra Frijoles Papas tostadas Ens: Lechuga, pepino, tomate y maíz dulce  R: Frutas /Te frío con melocotón  P: Fruta
	Cena	R: Gelatina/ Te frío c limón  P: Fruta  Refresco Chocolate Perros calientes	R: Maracuyá / Chocolate en leche  P: Fruta  Refresco Pinolillo Carne arreglada con tortillas	R: Mora / Guanábana  P: Flan de limón Refresco Resbaladera Queque seco	R: Tamarindo/ Mango  P: Fruta  Refresco Horchata Plátano c/queso	R: Dulce con limón/ Horchata  P: Fruta  Refresco Atol vitamaíz Emparedado de queso	R: Piña /Jamaica  P: Flan de leche condensada Refresco Cebada Arroz arreglado

Semana  
2

# MENÚ PARA DIETAS CORRIENTES Y PERSONAL

	Tiempo de comida	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
<b>Semana 3</b>	<b>Desayuno</b>	Gallo pinto Queso Tortilla Bebida caliente	Gallo pinto Mortadela Pan Bebida caliente	Gallo pinto Huevo picado Tortilla Bebida caliente	Gallo pinto Carne en salsa Pan Bebida caliente	Gallo pinto Plátano maduro Natilla Bebida caliente	Gallo pinto Huevo c tomate Tortilla Bebida caliente	Gallo pinto Jamón Pan Bebida caliente
	<b>Merienda</b>	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta
	<b>Almuerzo</b>	Arroz blanco Frijoles Pescado a la plancha en salsa de pescado Ens: Lechuga, maíz, tomate  R: Pinolillo en leche/ Cas P: Fruta	Arroz blanco Frijoles Canelones con pollo y queso Vegetales salteados  R: Frutas / Té verde P: Mousse de melocotones	Arroz blanco Frijoles Atún arreglado Ens: rábano, pepino, tomate  R: Maracuyá/ Limón P: Fruta	Arroz con pollo Frijoles Tortillas tostadas Ens: Chimichurri  R: Crema / Sirope en agua P: Fruta	Arroz blanco Frijoles Tortas de yuca con queso Picadillo de ayote tie mo  R: Té blanco / Manzana P: Cheesecake	Arroz blanco Frijoles Bistec de res encebollado Ens: repollo, zanahoria, miel de abeja y mayonesa R: Frutas/ Avena en agua P: Fruta	Arroz blanco Frijoles Garbanzos con pollo Ceviche de plátano  R: Guanábana / Mango P: Gelatina tricolor
	<b>Café</b>	Bebida caliente Volteado de piña	Bebida caliente Queque de yogurt	Bebida caliente Empanada de frijol	Bebida caliente Arrollado de jamón y queso	Bebida caliente Pan de canela	Bebida caliente Pan cena arreglado	Bebida caliente Pan cena arreglado
	<b>Cena</b>	Arroz blanco Frijoles Sopa serrana y trozos de cerdo  R: Pinolillo en leche/ Cas P: Fruta	Arroz Frijoles Arroz con cerdo Ens: vegetales salteados  R: Frutas / Té verde P: Fruta	Arroz blanco Frijoles Picadillo de plátano trocitos de res Ens: Repollo, zanahoria, maíz  R: Maracuyá/ Limón P: Fruta	Arroz blanco Frijoles Espagueti con queso y jamón Ens: lechuga, pepino, tomate  R: Crema / Sirope en agua P: Flan de vainilla	Arroz blanco Frijoles Pollo agridulce Ens: Zucchini, zanahoria, chayote  R: Té blanco / Manzana P: Fruta	Arroz blanco Frijoles Chorizo parrillero en salsa de tomate Ens: lechuga, rábano, palmito  R: Frutas/ Avena en agua P: Arroz con leche	Arroz blanco Frijoles Queso asado a la plancha Ens: Palmito, pepino, coliflor, maíz dulce  R: Guanábana / Mango P: Fruta
	<b>Cena fría</b>	Refresco Avena en leche Enchiladas	Refresco Atol de Fresa Arroz con salchicha	Refresco Atol vitamaíz Emparedado de queso	Refresco Pinolillo Repostería dulce	Refresco Chocolate Muslitos de pollo al horno	Refresco Horchata Pizzetas de jamón y queso	Refresco Cebada en leche Empanada de frijol

# MENÚ PARA DIETAS CORRIENTES Y PERSONAL

Tiempo de comida	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
<b>Desayuno</b>	Gallo pinto	Gallo pinto	Gallo pinto	Gallo pinto	Gallo pinto	Gallo pinto	Gallo pinto
	Natilla	Huevo picado	Mortadela	Muslito de pollo	Queso	Salchicha en salsa	Huevo con tomate
	Pan	Tortilla	Pan	Tortilla	Pan	Tortilla	Pan
	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente
<b>Merienda</b>	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta
	Arroz blanco	Arroz frito	Arroz blanco	Arroz blanco	Arroz blanco	Arroz blanco	Arroz blanco
<b>Almuerzo</b>	Frijoles	Frijoles molidos	Frijoles	Frijoles	Frijoles	Frijoles	Frijoles
	Carne en salsa de tomate	Chips de plátano	Tortas de carne encebollada	Chop suey seco	Lentejas con res y verdura	Chuleta de cerdo en salsa de piña	Pescado empanizado con salsa tártara
	Ens: repollo, maíz dulce y tomate	Ens: Lechuga, brócoli, tomate	Picadillo de vainica		Ens: Repollo, tomate, maíz dulce	Ens: Lechuga, tomate, palmito	Trozos de brócoli y zanahoria
	R: Melocotón en leche / Jamaica P: Fruta	R: Guanábana / Sirope en leche P: Gelatina	R: Mora / Avena en leche P: Fruta	R: Gelatina /te frío limón P: Ensalada frutas	R: Maracuyá /Chocolate P: Fruta	R: Pinolillo/Cas P: Fruta	R: Tamarindo /Frutas P: Flan de coco
<b>Café</b>	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente
	Arepas c <sup>o</sup> miel	Manita de pan numar-jalea	Pastel de pollo	Tamal asado	Empanada de arroz arreglado	Muffin de vainilla	Picadillo de papa
<b>Cena</b>	Arroz blanco	Arroz blanco	Arroz blanco	Arroz blanco	Arroz blanco	Arroz blanco	Arroz con palmito y vegetales
	Frijoles	Frijoles	Frijoles	Frijoles	Sopa negra con huevo y banano	Frijoles	Frijoles
	Atún arreglado	Fajitas de pollo	Garbanzos con tocineta, salchicha y vegetales	Papas con molida	Filet de pollo en salsa de espárragos	Filet de pollo en salsa de espárragos	Queso a la plancha
	Ens: Brócoli, Zanahoria, remolacha	Ens fría de vegetales mixtos y mayonesa	Ens: repollo, tomate, maíz	Ens: Remolacha, tomate, coliflor	Picadillo de ayote tierno	Ens: lechuga, palmito, maíz dulce	Ens: Repollo, tomate, pepino, zanahoria
<b>Cena Fría</b>	R: Melocotón en leche / Jamaica P: Postre de galleta maría	R: Guanábana / Sirope en leche P: Fruta	R: Mora /Avena en leche P: Fruta	R: Gelatina /te frío limón P: Fruta	R: Maracuyá /Chocolate P: Postre de piña	R: Pinolillo/Cas P: Fruta	R: Tamarindo /Frutas P: Fruta
	Refresco	Refresco	Refresco	Refresco	Refresco	Refresco	Refresco
	Resbaladera	Atol de vitamafz	Horchata	Avena en leche	Atol de Fresa	Cebada	Pinolillo en leche
	Emparedado de queso	Chorizo parrillero	Pinto con huevo	Arrollado de canela	Empanada de frijol	Arroz arreglado	Queque seco

Semana  
4

# MENÚ PARA DIETAS CORRIENTES Y PERSONAL

	Tiempo de comida	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Semana 5	<b>Desayuno</b>	Gallo pinto	Gallo pinto	Gallo pinto	Gallo pinto	Gallo pinto	Gallo pinto	Gallo pinto
		Carne en salsa	Salchichón	Queso	Huevo picado	Muslito de pollo	Mortadela	Plátano maduro
	<b>Merienda</b>	Pan	Tortilla	Pan	Tortilla	Pan	Tortilla	Natilla
		Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente
	<b>Almuerzo</b>	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta
		Arroz blanco	Arroz blanco	Arroz con cerdo	Arroz blanco	Arroz blanco	Arroz blanco	Arroz blanco
		Frijoles	Frijoles	Frijoles	Frijoles	Frijoles blancos	Frijoles	Frijoles
		Espaguetis en salsa de tomate, jamón, tocineta	Solomo en salsa de hongos	Tortillas tostadas	Pollo	Frijoles blancos con cerdo	Barbudos de vainica con huevo	Pollo con semillas de marañón
		Ens: lechuga, garbanzos, tomate, zanah	Ens: brócoli, coliflor, zanahoria	Ens: Repollo, pepino, maíz dulce	encebollado	Ens: Lechuga, zanahoria, maíz dulce	Ens: Zanahoria, pepino, rábano	Ens: Rusa
		R: Dulce c limón / Té verde	R: Piña / Manzana	R: Frutas /Te frío con melocotón	R: Tamarindo / Guanábana	R: Mango / Jamaica	R: Gelatina / Limón	R: Té blanco / Sirope en leche
<b>Café</b>	P: Flan de limón	P: Fruta	P: Fruta	P: Tres leches	P: Fruta	P: Fruta	P: Flan de coco	
	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	
<b>Cena</b>	Gallos de queso	Cangrejos arreglados	Budín	Plátano con queso	Picadillo de palmito	Tostadas con mantequilla	Costilla de guayaba	
	Arroz blanco	Arroz blanco	Arroz blanco	Arroz blanco	Arroz jardinero con palmito	Arroz blanco	Arroz blanco	
	Frijoles	Frijoles	Frijoles	Frijoles	Frijoles	Frijoles	Frijoles	
	Alita de pollo empanizadas	Picadillo de chayote con molida	Pescado al ajillo a la plancha	Bistec de res encebollado	Frijoles	Papas con chortizo	Canelones con queso y jamón	
	Ens: Chimichurri	Consomé de verduras	Ceviche de plátano	Caracolitos	Queso a la plancha	Ens: Tomate, repollo, maíz dulce	Escabeche	
	R: Dulce c limón / Té verde	R: Piña / Manzana	R: Frutas /Te frío con melocotón	R: Tamarindo / Guanábana	R: Mango / Jamaica	R: Gelatina / Limón	R: Té blanco / Sirope en leche	
<b>Cena Fría</b>	P: Fruta	P: Molde de frutas	P: Fruta	P: Fruta	P: Flan de vainilla	P: Fruta	P: Fruta	
	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	Bebida caliente	
	Atol de vitamaíz	Melocotón leche	Resbaladera	Chocolate leche	Batido de fresa	Avena en leche	Crema en leche	
	Costilla de guayaba	Repostería	Arroz frito	Empanada de carne	Gallo pinto	Picadillo de papa	Emparedado de jamón	

**SEMANA 1 LUNES**

TIPO DE DIETA	DESAYUNO	MERIENDA	ALMUERZO	MERIENDA	CENA	COLACIÓN
<b>DIABÉTICO</b>	Bebida caliente (no aguadulce) Gallo pinto con pollo desmenuzado	Fruta	Arroz blanco Picadillo de chayote Queso asado Sustanca de res	Bebida caliente (no aguadulce) Galleta soda	Arroz blanco Spaguetti con jamón de pavo ligh Trozos de zuchini y zanahoria Sopa de pollo	Pinolillo
<b>HIPOGRASO</b>	Bebida caliente Gallo pinto con pollo desmenuzado	Fruta	Arroz blanco Picadillo de chayote Carne molida Sustanca de res	Bebida caliente (evitar leche) Galleta soda	Arroz blanco Spaguetti con jamón de pavo ligh Trozos de zuchini y zanahoria Sopa de pollo	Pinolillo
<b>HIPOSÓDICO</b>	Bebida caliente Gallo pinto con pollo desmenuzado	Fruta	Arroz blanco Picadillo de chayote Queso asado Sustanca de res	Bebida caliente Galleta soda	Arroz blanco Spaguetti con jamón de pavo ligh Trozos de zuchini y zanahoria Sopa de pollo	Pinolillo
<b>BLANDO</b>	Bebida caliente (evitar leche) Pollo desmenuzado con tortillas	Fruta	Arroz blanco Picadillo de chayote Carne molida Sustanca de res	Bebida caliente (evitar leche) Galleta soda	Arroz blanco Spaguetti con jamón de pavo ligh Trozos de zuchini y zanahoria Sopa de pollo	Pinolillo
<b>PACIENTES 1200 - 1800</b>	Bebida caliente Gallo pinto con pollo desmenuzado	Fruta	Arroz blanco Picadillo de chayote Queso asado Sustanca de res	Bebida caliente Galleta soda	Arroz blanco Spaguetti con jamón de pavo ligh Trozos de zuchini y zanahoria Sopa de pollo	Pinolillo

ADAN JOSE CASTRO  
CONTRERAS (FIRMA)

Digitally signed by ADAN JOSE CASTRO  
CONTRERAS (FIRMA)  
Date: 2014.05.09 12:56:35 -06:00  
Reason: Oferente, Aprobado por Adan Castro  
Location: Costa Rica

**SEMANA 1      MARTES**

TIPO DE DIETA	DESAYUNO	MERIENDA	ALMUERZO	MERIENDA	CENA	COLACIÓN
<b>DIABÉTICO</b>	Bebida caliente (no aguadulce) Gallo pinto Huevo picado Tortilla	Fruta	Arroz blanco Frijoles Tortas mixtas (res-cerdo) Sustancia de pollo Vegetales al vapor	Bebida caliente (no aguadulce) Galleta soda	Arroz blanco Trozos de pollo en salsa Brócoli al vapor Consomé de pollo y cabello de ángel	Cebada
<b>HIPOGRASO</b>	Bebida caliente Gallo pinto Huevo picado Tortilla	Fruta	Arroz blanco Frijoles Tortas mixtas (res-cerdo) Sustancia de pollo Vegetales al vapor	Bebida caliente Galleta maria	Arroz blanco Trozos de pollo en salsa Brócoli al vapor Consomé de pollo y cabello de ángel	Chocolate
<b>HIPOSÓDICO</b>	Bebida caliente Gallo pinto Huevo picado Tortilla	Fruta	Arroz blanco Frijoles Tortas mixtas (res-cerdo) Sustancia de pollo Vegetales al vapor	Bebida caliente Galleta maria	Arroz blanco Trozos de pollo en salsa Brócoli al vapor Consomé de pollo y cabello de ángel	Chocolate
<b>BLANDO</b>	Bebida caliente (evitar leche) Huevo picado Tortillas	Fruta	Arroz blanco Tortas de res Sustancia de pollo Vegetales al vapor	Bebida caliente (evitar leche) Galleta maria	Arroz blanco Trozos de pollo en salsa Ayote tierno al vapor Consomé de pollo y cabello de ángel	Cebada
<b>PACIENTES 1200 - 1800</b>	Bebida caliente Gallo pinto Huevo picado Tortilla	Fruta	Arroz blanco Frijoles Tortas mixtas (res-cerdo) Sustancia de pollo Vegetales al vapor	Bebida caliente Galleta maria	Arroz blanco Trozos de pollo en salsa Brócoli al vapor Consomé de pollo y cabello de ángel	Chocolate

## SEMANA 1

## MIÉRCOLES

TIPO DE DIETA	DESAYUNO	MERIENDA	ALMUERZO	MERIENDA	CENA	COLACIÓN
DIABÉTICO	Bebida caliente (no aguadulce) Gallo pinto Queso turrialba	Fruta	Arroz con mano de piedra Coliflor y zanahoria al vapor Crema de ayote	Bebida caliente (no aguadulce) Galleta soda	Arroz blanco Frijoles Atún arreglado Sustancia res c molida Trozos de chayote en mantequilla	Atol maicena
HIPOGRASO	Bebida caliente Gallo pinto Queso turrialba	Fruta	Arroz con mano de piedra Coliflor y zanahoria al vapor Crema de ayote	Bebida caliente Galleta soda	Arroz blanco Frijoles Atún arreglado Sustancia res c molida Trozos de chayote sudados	Atol maicena
HIPOSÓDICO	Bebida caliente Gallo pinto Queso turrialba	Fruta	Arroz con mano de piedra Coliflor y zanahoria al vapor Crema de ayote	Bebida caliente Galleta soda	Arroz blanco Frijoles Atún arreglado Sustancia res c molida Trozos de chayote en mantequilla	Atol maicena
BLANDO	Bebida caliente (evitar leche) Tortillas Queso turrialba	Fruta	Arroz con mano de piedra Zanahoria al vapor Crema de ayote	Bebida caliente (evitar leche) Galleta soda	Arroz blanco Atún en agua Sustancia res c molida Trozos de chayote sudados	Atol maicena
PACIENTES 1200 - 1800	Bebida caliente Gallo pinto Queso turrialba	Fruta	Arroz con mano de piedra Coliflor y zanahoria al vapor Crema de ayote	Bebida caliente Galleta soda	Arroz blanco Frijoles Atún arreglado Sustancia res c molida Trozos de chayote sudados	Atol maicena



**SEMANA 1 JUEVES**

TIPO DE DIETA	DESAYUNO	MERIENDA	ALMUERZO	MERIENDA	CENA	COLACIÓN
<b>DIABÉTICO</b>	Bebida caliente (no agüadulce) Gallo pinto Natilla Tortilla	Fruta	Arroz blanco Picadillo de vainica Sopa negra con huevo duro	Bebida caliente (no agüadulce) Galleta soda	Arroz blanco Bistec encebollado Vegetales salteados Consomé de res y tornillitos	Atol de avena
<b>HIPOGRASO</b>	Bebida caliente (no agüadulce) Gallo pinto Jamón de pavo light Tortilla	Fruta	Arroz blanco Picadillo de vainica Sopa negra con huevo duro	Bebida caliente Galleta maria	Arroz blanco Bistec encebollado Vegetales salteados Consomé de res y tornillitos	Atol de avena
<b>HIPOSÓDICO</b>	Bebida caliente (no agüadulce) Gallo pinto Natilla Tortilla	Fruta	Arroz blanco Picadillo de vainica Sopa negra con huevo duro	Bebida caliente Galleta maria	Arroz blanco Bistec encebollado Vegetales salteados Consomé de res y tornillitos	Atol de avena
<b>BLANDO</b>	Bebida caliente (no agüadulce) Arroz con huevo Tortilla	Fruta	Arroz blanco Picadillo de zapallo Huevo duro Sustancia de pollo	Bebida caliente (evitar leche) Galleta maria	Arroz blanco Bistec encebollado Vegetales salteados Consomé de res y tornillitos	Atol de avena
<b>PACIENTES 1200 - 1800</b>	Bebida caliente (no agüadulce) Gallo pinto Natilla Tortilla	Fruta	Arroz blanco Picadillo de vainica Sopa negra con huevo duro	Bebida caliente Galleta maria	Arroz blanco Bistec encebollado Vegetales salteados Consomé de res y tornillitos	Atol de avena

**SEMANA 1 VIERNES**

TIPO DE DIETA	DESAYUNO	MERIENDA	ALMUERZO	MERIENDA	CENA	COLACIÓN
<b>DIABÉTICO</b>	Bebida caliente (no aguadulce) Gallo pinto Jamón de pavo light	Fruta	Arroz blanco Torta de papa Solomo en salsa de tomate y petitpois Consomé de pollo	Bebida caliente (no aguadulce) Galleta soda	Arroz blanco Trozos de ayote tierno Canelones rellenos de queso Sopa juliana	Vitamaiz
<b>HIPOGRASO</b>	Bebida caliente Gallo pinto Jamón de pavo light	Fruta	Arroz blanco Torta de papa Solomo en salsa de tomate y petitpois Consomé de pollo	Bebida caliente Galleta soda	Arroz blanco Trozos de ayote tierno Canelones rellenos de queso Sopa juliana	Vitamaiz
<b>HIPOSÓDICO</b>	Bebida caliente Gallo pinto Jamón de pavo light	Fruta	Arroz blanco Torta de papa Solomo en salsa de tomate y petitpois Consomé de pollo	Bebida caliente Galleta soda	Arroz blanco Trozos de ayote tierno Canelones rellenos de queso Sopa juliana	Vitamaiz
<b>BLANDO</b>	Bebida caliente Emparedado de jamón de pavo light	Fruta	Arroz blanco Torta de papa Solomo en salsa de tomate y petitpois Consomé de pollo	Bebida caliente (evitar leche ) Galleta soda	Arroz blanco Trozos de ayote tierno Canelones rellenos de queso Sopa juliana	Vitamaiz
<b>PACIENTES 1200 - 1800</b>	Bebida caliente Gallo pinto jamón de pavo light	Fruta	Arroz blanco Torta de papa Solomo en salsa de tomate y petitpois Consomé de pollo	Bebida caliente Galleta soda	Arroz blanco Frijoles Canelones rellenos de queso Sopa juliana	Vitamaiz

**SEMANA 1      SÁBADO**

TIPO DE DIETA	DESAYUNO	MERIENDA	ALMUERZO	MERIENDA	CENA	COLACIÓN
<b>DIABÉTICO</b>	Bebida caliente (no aguadulce) Gallo pinto Huevo c / tomate	Fruta	Arroz blanco Picadillo de ayote Muslos de pollo al horno Consomé de res	Bebida caliente (no aguadulce) Galleta soda	Arroz c/ palmito Frijoles Pescado empanizado Sustancia de pollo	Horchata
<b>HIPOGRASO</b>	Bebida caliente Gallo pinto Huevo c / tomate	Fruta	Arroz blanco Picadillo de ayote Muslos de pollo al horno Consomé de res	Bebida caliente Galleta maria	Arroz c/ palmito Frijoles Pescado empanizado Sustancia de pollo	Horchata
<b>HIPOSÓDICO</b>	Bebida caliente Gallo pinto Huevo c / tomate	Fruta	Arroz blanco Picadillo de ayote Muslos de pollo al horno Consomé de res	Bebida caliente Galleta maria	Arroz c/ palmito Frijoles Pescado empanizado Sustancia de pollo	Horchata
<b>BLANDO</b>	Bebida caliente Huevo picado Tortillas	Fruta	Arroz blanco Picadillo de ayote Muslos de pollo al horno Consomé de res	Bebida caliente (evitar leche) Galleta maria	Arroz c/ palmito Pescado empanizado Sustancia de pollo	Horchata
<b>PACIENTES 1200 - 1800</b>	Bebida caliente Gallo pinto Huevo c / tomate	Fruta	Arroz blanco Picadillo de ayote Muslos de pollo al horno Consomé de res	Bebida caliente Galleta maria	Arroz c/ palmito Frijoles Pescado empanizado Sustancia de pollo	Horchata

**SEMANA 1****DOMINGO**

TIPO DE DIETA	DESAYUNO	MERIENDA	ALMUERZO	MERIENDA	CENA	COLACIÓN
<b>DIABÉTICO</b>	Bebida caliente (no aguadulce) Gallo pinto con mano de piedra	Fruta	Arroz blanco Frijoles Torta de huevo con cebollinos y hongos Picadillo de chayote con vainica Consomé de pollo	Bebida caliente (no aguadulce) Galleta soda	Arroz blanco Picadillo de papa con pollo Trozos de brócoli Sopa de res	Atol fresa
<b>HIPOGRASO</b>	Bebida caliente Gallo pinto con mano de piedra	Fruta	Arroz blanco Frijoles Torta de huevo con cebollinos y hongos Picadillo de chayote con vainica Consomé de pollo	Bebida caliente Galleta soda	Arroz blanco Picadillo de papa con pollo Trozos de brócoli Sopa de res	Atol fresa
<b>HIPOSÓDICO</b>	Bebida caliente Gallo pinto con mano de piedra	Fruta	Arroz blanco Frijoles Torta de huevo con cebollinos y hongos Picadillo de chayote con vainica Consomé de pollo	Bebida caliente Galleta soda	Arroz blanco Picadillo de papa con pollo Trozos de brócoli Sopa de res	Atol fresa
<b>BLANDO</b>	Bebida caliente (evitar leche) Sandwich de mano de piedra	Fruta	Arroz blanco Torta de huevo con cebollinos y hongos Picadillo de chayote Consomé de pollo	Bebida caliente (evitar leche) Galleta soda	Arroz blanco Picadillo de papa con pollo Trozos de brócoli Sopa de res	Atol fresa
<b>PACIENTES 1200 - 1800</b>	Bebida caliente Gallo pinto con mano de piedra	Fruta	Arroz blanco Frijoles Torta de huevo con cebollinos y hongos Picadillo de chayote con vainica Consomé de pollo	Bebida caliente Galleta soda	Arroz blanco Picadillo de papa con pollo Trozos de brócoli Sopa de res	Atol fresa

Anexo 10. Encuesta de satisfacción aplicada a pacientes y funcionarios del Servicio de Alimentación del Hospital Ciudad Neily



**ENCUESTA DE LAS CALIDADES ORGANOLEPTICAS DE LOS ALIMENTOS PARA PACIENTES  
HOSPITALIZADOS**

El presente formulario tiene como fin verificar las calidades organolépticas de los alimentos que se sirven en los diferentes tiempos de comida de las dietas que se ofrecen el hospital a los pacientes hospitalizados.

Servicio: \_\_\_\_\_ Numero de cama: \_\_\_\_\_ Dieta Prescrita: \_\_\_\_\_

Por favor marque con una X, solo una opción de las que se indican en las columnas (mala, o regular, o buena) y al frente de cada frase, según corresponda:

Pregunta	Mala	Regular	Buena
1. ¿Cómo considera el sabor de los alimentos servidos en los diferentes tiempos de comida?			
2. ¿Cómo es el color de los alimentos que se le sirven en cada tiempo de comida?			
3. ¿Cómo es el olor de los alimentos servidos?			
¿Cómo es la consistencia de los alimentos servidos?			
¿El tamaño de la porción de cada alimento que se le sirve es suficiente para satisfacer su apetito?			
¿Cómo considera el horario establecido para servir los diferentes tiempos de comida?			
¿Cómo considera la vajilla en que se le sirven los alimentos?			
¿Cómo considera las preparaciones de la dieta servida?			
En general como es la alimentación que le ha ofrecido el hospital.			
Si usted ha tenido algún reclamo con respecto a la alimentación servida. ¿Cómo considera la atención brindada?			

Considera que hay alimentos que se deben eliminar de la dieta prescrita.  
Si  No   
Cuáles

---

Considera que hay alimentos que deben incluirse en la dieta prescrita.  
Si  No   
Cuales:

---

Tiene usted alguna sugerencia, para mejorar la alimentación servida

---

**Muchas gracias por su participación**

**Su opinión es muy valiosa para nosotros y se tomara en cuenta para mejorar el servicio brindado.**



**ENCUESTA PARA PERSONAL QUE UTILIZA LOS SERVICIO DEL COMEDOR**

El presente formulario tiene como fin recoger información acerca de la opinión de los usuarios, respecto a la alimentación brindada en el comedor institucional, para que sea utilizada en favor del mejoramiento del servicio brindado.

Servicio: \_\_\_\_\_

Horas de comida que frecuentemente utiliza:

Desayuno     Merienda M.     Almuerzo     Merienda T     Cena     Cena Fría

Por favor marque con una X, solo una opción de las que se indican en las columnas (mala, o regular, o buena) y al frente de cada frase, según corresponda:

Pregunta	Mala	Regular	Buena
1. ¿Cómo considera el sabor de los alimentos servidos en los diferentes tiempos de comida?			
2. ¿Cómo es el color de los alimentos que se le sirven en cada tiempo de comida?			
3. ¿Cómo es el olor de los alimentos servidos?			
¿Cómo es la consistencia de los alimentos servidos?			
¿El tamaño de la porción de cada alimento que se le sirve es suficiente para satisfacer su apetito?			
¿Cómo considera el horario establecido para servir los diferentes tiempos de comida?			
¿Cómo considera la vajilla en que se le sirven los alimentos?			
¿Cómo considera las preparaciones de la dieta servida?			
En general como es la alimentación que le ha ofrecido el hospital.			
Si usted ha tenido algún reclamo con respecto a la alimentación servida. ¿Cómo considera la atención brindada?			

Considera que existen alimentos que deben eliminarse del ciclo de menú.

Si

No  Cuales:

Considera que existen alimentos que deben incluirse en el ciclo de menú.

Si

No  Cuales:

Tiene usted alguna sugerencia, queja, duda o petición respecto a la alimentación brindada

**MUCHAS GRACIAS POR SUS RESPUESTAS,  
SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOSTROS Y SERÁ TOMADA EN CUENTA PARA  
MEJORAR NUESTRO SERVICIO,**

**Anexo 11. Formulario de supervisión de los procesos de limpieza y desinfección de instalaciones y equipos del servicio de alimentación del Hospital Ciudad Neily**









Anexo 12. Formulario para control de la cantidad de alimentos servidos para cada tiempo de comida

### CONTROL DE REGIMENES

Servicio	Piso	Ala	Fecha
Normal Cama N°		Blandos Cama N°	
Diabético Cama N°		Hipograso Cama N°	
Hiposódico Cama N°		Líquido Cama N°	
Complementos			

Anexo 13. Formulario de Control de Ingesta de los pacientes hospitalizados



Anexo 14. Actividades a realizar para desarrollar los procesos administrativos del Servicio de nutrición del Hospital Ciudad Neily.



Tipo de Procedimiento	Procesos Administrativos
<b>Trámite de vacaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El funcionario deberá realizar un memorándum (un original y una copia) donde se indique la fecha a partir de la cual desea disfrutar de las vacaciones. Dicho memorándum deberá ser dirigido a la Jefatura del Servicio o a la Dirección Médica (en caso del Profesional Jefe de Servicio).</li> <li>• El Jefe respectivo enviará el memorándum emitido a la Oficina de Recursos Humanos para el estudio de vacaciones correspondiente.</li> <li>• La Oficina de Recursos Humanos enviará al servicio, el memorándum emitido por el funcionario con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de celebración de vacaciones</li> <li>Periodo y días que tiene derecho a disfrutar</li> <li>Firma del responsable del estudio</li> <li>Observaciones (en caso de que amerite)</li> </ul> </li> <li>• El Jefe respectivo deberá autorizar las vacaciones solicitadas, firmando el memorándum emitido por el funcionario, conforme a la información facilitada por la Oficina de Recursos Humanos y se lo deberá entregar a la secretaria para que continúe el trámite de las mismas.</li> <li>• La secretaria del servicio deberá completar la boleta de "DISFRUTE Y/O PAGO DE VACACIONES" y el formulario "MOVIMIENTO DE PERSONAL" (1 juego con una misma serie + 3 adicionales) con la información necesaria. Luego le entregará ambos documentos al Jefe respectivo para la revisión y autorización pertinentes.</li> <li>• Por último, la secretaria entregará los dos formularios debidamente completados y firmados por el Jefe, a la Oficina de Recursos Humanos en los días martes y jueves, según lo establecido por dicha oficina.</li> </ul>
<b>Trámite de PERMISO CON GOCE DE SALARIO (CGS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El funcionario deberá realizar un memorándum (un original y una copia) donde se especifique el motivo de su ausencia y el (los) día (s) requerido (s), conforme a lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo.</li> <li>• El Jefe respectivo deberá autorizar el Permiso Con Goce de Salario solicitado por el funcionario, firmando el memorándum correspondiente.</li> <li>• A su regreso, el funcionario deberá facilitar a la Jefatura pertinente: Comprobante de asistencia a cita médica en otro centro hospitalario o Acta de defunción, en caso de muerte de familiar directo, etc, según corresponda.</li> <li>• Con el comprobante que justifica la ausencia del funcionario, la secretaria del servicio deberá completar el formulario</li> </ul>

	<p>"MOVIMIENTO DE PERSONAL" (1 juego con una misma serie + 3 adicionales), con la información necesaria y luego se lo entregará al Jefe del servicio o a la Dirección Médica (en caso del Profesional Jefe de Servicio) para la revisión y autorización pertinentes. Este documento deberá confeccionarse para justificar la (s) ausencia (s) de la Profesional en Nutrición o la Técnica, por asistencia a reuniones o capacitaciones autorizadas por la Sección de Nutrición o la C.C.S.S.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por último, la secretaria entregará el formulario debidamente completado y firmado por el Jefe, a la Oficina de Recursos Humanos en los días martes y jueves, según lo establecido por dicha oficina.</li> </ul>
<p><b>Trámite de PERMISO SIN GOCE DE SALARIO (SGS)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El funcionario deberá realizar un memorándum (un original y una copia) donde se especifique el motivo de su ausencia y la fecha del (los) día (s) requerido (s).</li> <li>• La Jefe respectiva deberá autorizar el Permiso Con Goce de Salario solicitado por el funcionario, firmando el memorándum correspondiente.</li> <li>• Con la información establecida en el memorándum emitido por el funcionario, la secretaria del servicio deberá completar el formulario "MOVIMIENTO DE PERSONAL" (1 juego con una misma serie + 3 adicionales), que luego entregará al Jefe del servicio o a la Dirección Médica (en caso del Profesional Jefe de Servicio) para la revisión y autorización pertinentes.</li> <li>• Por último, la secretaria entregará el formulario debidamente completado y firmado por el Jefe, a la Oficina de Recursos Humanos en los días martes y jueves, según lo establecido por dicha oficina.</li> </ul>
<p><b>Trámite de Tiempo Extraordinario</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Jefe del servicio solicitará a la Oficina de Recursos Humanos una copia del registro de marca del funcionario.</li> <li>• El funcionario deberá completar el formulario "REPORTE DE TIEMPO EXTRAORDINARIO".</li> <li>• Con la información plasmada en el registro de marcas facilitado por Recursos Humanos, la Jefe del Servicio corroborará el tiempo laborado por la funcionaria y emitirá la "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE TIEMPO EXTRAORDINARIO" (un original y una copia), que autorizará el pago correspondiente a ese empleado, por dicho tiempo laborado.</li> <li>• La secretaria deberá llevar la "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE TIEMPO EXTRAORDINARIO" a la Dirección Médica para la correspondiente autorización.</li> <li>• Con la autorización del Director Médico, la secretaria completará el formulario "REPORTE DE FERIADOS, TRABAJO EXTRAORDINARIO Y SUMAS A REBAJAR POR HORAS" (1 juego con una misma serie + 3 adicionales), siguiendo el formulario "REPORTE DE TIEMPO EXTRAORDINARIO" revisado por la Jefe de Servicio.</li> <li>• Luego, la secretaria llevará la autorización del Director Médico, el formulario "REPORTE DE FERIADOS, TRABAJO EXTRAORDINARIO</li> </ul>

	<p>Y SUMAS A REBAJAR POR HORAS" (1 juego con una misma serie + 3 adicionales) y el formulario "REPORTE DE TIEMPO EXTRAORDINARIO" revisado por la Jefe de Servicio, a la Oficina de Recursos Humanos para el trámite de pago correspondiente.</p>
<p><b>Elaboración y entrega de Informe de Ausentismo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La secretaria mantendrá un registro de las ausencias de las funcionarias del Servicio de Nutrición que laboran para la C.C.S.S. Dicho registro debe comprender: Motivo de ausencia, fecha en la cual se ausentó, nombre de la funcionaria que se ausentó y deberá irse completando conforme el funcionario se ausente del servicio.</li> <li>• Al finalizar el mes, la secretaria deberá realizar un informe que mantenga el formato adjunto, con los días de ausencia del personal del servicio. En caso de haberse presentado las Vacaciones Totales de alguna de las funcionarias o Permiso con o sin Goce de Salario, deberá incluirse en la última columna del cuadro, el número de serie del Movimiento de Personal que se diseñó para realizar dicho trámite. Pero si las vacaciones fueron parciales, no se incluirá ningún número de serie porque aún no se habrá realizado el Movimiento de Personal correspondiente.</li> <li>• Este informe deberá entregarse en la Oficina de Recursos Humanos, antes del tercer día de cada mes siguiente al cual corresponde el informe.</li> </ul>
<p><b>Elaboración y entrega de Informe de Incapacidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En días previos a la realización de la actividad respectiva, se ubica el oficio en el cual se hace referencia a la autorización de asistencia, emitida por la Institución o Jefatura inmediata.</li> <li>• Luego, se extrae de dicho oficio: el tipo de actividad a la cual fue autorizada la asistencia del Profesional en Nutrición o la Técnica, el (los) día (s) autorizados para la misma, el sitio en el cual se llevará a cabo la actividad y la hora a la cual debe presentarse la persona autorizada.</li> <li>• Se completa el formulario "ORDEN PAGO DE VIÁTICOS" , con la información anterior y se realiza el cálculo correspondiente por concepto de transporte, alimentación (desayuno, almuerzo y cena) y hospedaje (según sea el caso).</li> <li>• Luego la secretaria se encargará de entrega la orden diseñada, al Jefe inmediato para la autorización correspondiente.</li> <li>• Por último, la secretaria llevará la orden emitida y autorizada por la Jefatura inmediata, a la Oficina de Presupuesto para la revisión, colocación del sello correspondiente y autorización para el pago de los viáticos tramitados.</li> <li>• El funcionario podrá cambiar los viáticos el día previo a la actividad o posterior a la misma, pero deberá asegurarse de que sean firmados y sellados, el (los) días de la actividad (según la autorización formal) como respaldo a su asistencia. En caso de hacerse cobrado los viáticos, pero la actividad fue cancelada o no se asistió a la misma, en los días posteriores deberá hacerse el reintegro del dinero recibido en la oficina de la Sucursal de la C.C.S.S.</li> </ul>

<p><b>Elaboración y trámite de Compras directas que requieren el Fondo rotatorio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La secretaria, siguiendo la instrucción de la Jefe del Servicio, debe completar el Formulario "SOLICITUD DE MERCADERÍAS PARA CONSUMO N° 28", con el nombre, código (cuando corresponda), breve descripción del artículo (cuando corresponda), la cantidad requerida, unidad de compra, el valor unitario y total (preferiblemente en colones) y las observaciones correspondientes.</li> <li>• Luego, la secretaria entregará el formulario debidamente completado, a la Jefe del Servicio para su revisión y posterior autorización de trámite.</li> <li>• Cuando el formulario esté debidamente llenado y firmado por la Jefatura del Servicio, la secretaria entregará el documento a la Administración para su revisión y autorización de compra, para lo cual además será entregado al encargado de Presupuesto para su aval pertinente.</li> <li>• Posteriormente, dicho formulario será entregado al Servicio de Proveduría para la adquisición del (los) artículo (s) correspondientes.</li> <li>• Cuando lo demandado corresponda a un artículo nuevo (no utilizado anteriormente o cambio de un artículo en mal estado), deberá adjuntarse un oficio con la justificación pertinente para la compra del mismo.</li> </ul>
<p><b>Elaboración y trámite de compras por Caja Chica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este procedimiento se debe seguir para la adquisición de un monto inferior a los ₡50.000,00</li> <li>• La secretaria inicialmente, siguiendo la instrucción de la Jefe del Servicio, debe completar el Formulario "SOLICITUD DE COMPRA POR CAJA CHICA", con el nombre, breve descripción del artículo (cuando corresponda), la cantidad requerida, unidad de compra, el valor unitario y total (preferiblemente en colones) y la justificación correspondiente.</li> <li>• Luego, la secretaria entregará el formulario debidamente completado, a la Jefe del Servicio para su revisión y posterior autorización de trámite.</li> <li>• Cuando el formulario esté debidamente llenado y firmado por la Jefatura del Servicio, la secretaria entregará el documento a la Administración para su revisión y autorización de compra, para lo cual además será entregado al encargado de Presupuesto para su aval pertinente.</li> <li>• Posteriormente, dicho formulario será entregado al Servicio de Proveduría para la adquisición del (los) artículo (s) correspondientes.</li> </ul>

<p><b>Elaboración del Plan Anual Operativo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicialmente, la Jefe del Servicio establecerá los objetivos a cumplir durante el periodo durante el cual regirá el PAO, conforme a las políticas institucionales y nacionales planteadas por lo ente superiores.</li> <li>• Luego, procederá a establecer las actividades necesarias para llevar a cabo los objetivos planteados, para todas las áreas que comprende el Servicio de Nutrición: Servicio de Alimentos (raciones de pacientes y personal institucional: ver PAO 2005-2006), Docencia, Consulta Externa Nutricional e Intrahospitalaria, Investigación.</li> <li>• Con ayuda de la secretaria del servicio, emitirá un documento formal que incluya lo anterior y lo entregará a la Dirección administrativa para su revisión.</li> <li>• Por último, con el aval de la Dirección administrativa</li> </ul>
<p><b>Elaboración del Presupuesto anual</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicialmente, la Jefe del Servicio establecerá los insumos que requiera para el logro de los objetivos y actividades planteadas en el PAO establecido.</li> <li>• La secretaria del servicio, siguiendo las instrucciones de la Jefe, contactará empresas o negocios en los cuales se expendan los artículos requeridos y en conjunto (la Directora de Servicio y la secretaria) estimarán su precio para el periodo en el cual serán requeridos. La cantidad a contemplar en el presupuesto deberá incluir las necesidades estimadas en forma anual.</li> <li>• Luego, la secretaria del servicio completará los formularios definidos para las diferentes partidas específicas, conforme a lo establecido por la Jefatura y el conglomerado final, que integra dichas partidas.</li> <li>• La secretaria entregará los formularios acabados a la Nutricionista Directora del Servicio de Nutrición para su respectiva revisión y corrección.</li> <li>• Después de corregidos, la Profesional proporcionará nuevamente los borradores a la secretaria para su modificación e impresión formal y esta última, luego de impreso el documento con el presupuesto final del Servicio de Nutrición, lo entregará a la Dirección Administrativa para su revisión pertinente.</li> </ul>

Anexo 15. Anamnesis Nutricional utilizada en la intervención nutricional de pacientes hospitalizados.



HOSPITAL CIUDAD NEILY  
 SERVICIO DE NUTRICION  
 REGISTRO DE EVOLUCION DE PACIENTES

Datos Generales	Nombre		# Expediente		# Cama	
	Edad		Sexo		Fecha Ingreso	
	Dx Médico					
	Alt. Rodilla	CMB	Talla	C. M.	Contextura	P. Ideal
	Evaluación del estado nutricional y Evolución del paciente					
	FECHA					
	Peso actual					
	% Peso					
	IMC					
	CMB					
Interpretación						
FECHA						
Bioquímica	Química	Hemoglobina				
		Hematocrito				
		Leucocitos				
		% Linfocitos				
		Hem Glico				
		Proteínas				
		Albúmina				
		BUN				
		Creatinina				
		Glucosa				
	Orina /	Na				
		K				
		Cl				
		P				
		Mg				
		Ca				
		Col. Total				
		LDL				
		HDL				
		TG				
Ac Úrico						
Bilirrubina						
BUN						
Proteínas						
Glucosa						





Anexo 16. Formulario de registro de pacientes atendidos en la consulta externa de nutrición del Hospital Ciudad Neily.



## IX. BIBLIOGRAFÍA

### A. Bibliografía Citada

- Ayala, N. (1989) Modelo de evaluación y análisis integral de los servicios de nutrición de la Caja Costarricense de Seguro Social, Programa de maestría centroamericana en Salud Pública, Instituto Centroamericano de Administración Pública. San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2002) Ley General de Control Interno, Ley 8292. San José, Costa Rica.
- Arce, M. (2007). Manual de Procedimientos de Trabajos y Normas para el funcionamiento de Sala de Formulas del Servicio de Nutrición del Hospital San Juan de Dios. Tesis de Grado Universidad Hispoamericana. San José. Costa Rica.
- Caja Costarricense de Seguro Social. (1988) Manual de normas, procedimientos y sistemas de los servicios de nutrición de los hospitales, Dirección técnica de Servicios de Salud, Sección de Nutrición. San José, Costa Rica.
- Caja Costarricense de Seguro Social. (2006) Cultura Organizacional, Dirección de Desarrollo Organizacional, Disponible en el dominio web: [http://portal.ccss.sa.cr/portal/page/portal/Portal/Cultura\\_organizacional/Valores](http://portal.ccss.sa.cr/portal/page/portal/Portal/Cultura_organizacional/Valores)
- Caja Costarricense de Seguro Social. (2012) Plan Institucional de Emergencias, Hospital Ciudad Neily. Concejo Técnico Administrativo Hospital Ciudad Neily. Ciudad Neily, Costa Rica.
- Díaz, E. (2010) Manual de Organización del Servicio de Nutrición del Hospital San Juan de Dios. Caja Costarricense de Seguro Social. San José, Costa Rica.

- Guzmán, G. (2007) Propuesta de modelo para el monitoreo y evaluación de la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2007, Programa de maestría en gerencia de la salud, Instituto Centroamericano de Administración Pública. San José, Costa Rica.
- Martínez, G. (n.d.) La gerencia orientada hacia la calidad total. HR Partners, Consultores en Recursos Humanos, San José, Costa Rica.
- Ministerio de Salud (2002). Normas para la Habilitación de Establecimientos de Consulta Externa General y de Especialidades Médicas, decreto N°30699-S. San José, Costa Rica.
- Ministerio de Salud (2002). Normas para la Habilitación de Establecimientos que brindan la Atención en Medicina y Cirugía General y/o por Especialidades Médicas y Quirúrgicas con Internamiento con más de 20 camas, decreto N°30694-S. San José, Costa Rica.
- Ministerio de Salud (2002). Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público, decreto N°37308-S. San José, Costa Rica
- Murillo, G at al (2015). Manual de Instrucciones de Trabajo, Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS. Coordinación Nacional de Nutrición. Caja Costarricense de Seguro Social. San José, Costa Rica
- Real Academia Española. (2014) Diccionario de la Real Lengua española. 22° edición. Disponible en el dominio web: <http://lema.rae.es/drae/?val=gesti%C3%B3n>
- Rodríguez, N (2012) Definición del proceso de inducción y capacitación del personal del Servicio de Nutrición del Hospital San Juan de Dios. Tesis de Grado Universidad Hispoamericana. San José. Costa Rica.

Sequeira, X. (1999) Propuesta de criterios para el mejoramiento continuo de la calidad del proceso de producción de alimentos en los Servicios de Nutrición de la Caja Costarricense de Seguro Social. Sistema de estudios de Posgrado, Universidad de Costa Rica. San José Costa Rica.

Varo, J. (1994) Gestión Estratégica de la calidad en los Servicios Sanitarios. Un Modelo de Gestión Hospitalaria. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid, España.

Vásquez, M. (2005). Manual de Normas y procedimientos del Servicio de nutrición del Hospital Ciudad Neily. Ciudad Neily, Costa Rica.

#### B. Bibliografía Consultada.

Emparan, C. (n.d.) El modelo EFQM en el ámbito sanitario. Escuela Superior de Negocios y Tecnología, Fundación Hospital Calahorra. España. Disponible en el dominio web: <http://esden.es/datos/articulos/archivo44.pdf>

Fleitman, J. (1997) Evaluación Integral, McGraw-Hill Interamericana. México.

Gené, J; Jodar, G; Peguero, E; Contel, J & Moliner, C. (2001) El modelo de excelencia de calidad EFQM es útil para los equipos de atención primaria. División de Atención Primaria, Instituto Catalán de la Salud. Barcelona, España. Disponible en el domino web: <http://medynet.com/elmedico/publicaciones/.../595-598.pdf>

Mira, J & Gómez, J. (n.d.) Criterio, Indicador y Estándar. Universidad Miguel Hernández de Elche. Alicante, España. Disponible en el domino web: <http://calidad.umh.es/curso/documentos/criterio.pdf>

- Pineda, E et al. (1994) Metodología de la investigación. Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud, Oficina Sanitaria Panamericana, Organización Mundial de la Salud. Washington D.C., E.U.A
- Redondo, S. (2006) Diseño de un sistema de monitoreo de la calidad del menú y satisfacción al cliente interno del Centro Nacional de Rehabilitación, Escuela de Nutrición, Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Rodríguez, A. (2001) El modelo EFQM aplicado a los centros de salud, InSalud, Madrid, España. Disponible en el dominio web: <http://medynet.com/elmedico/publicaciones/centrosalud9/595-598.pdf>
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. (2004) Guía de autoevaluación para la implementación de sistema de gestión de calidad. Departamento de Capacitación en Empresas, Programa Gestión de Calidad para OTEC, Gobierno de Chile. Disponible en el dominio web: <http://empresas.sence.cl/normacalidad/GuadeAutoevaluacionOficial2.pdf>