

# Manual de Calidad y Manejo de Pacientes



**Fundación Guatemalteco-Americana  
de Cirugía Ortopédica Avanzada  
FUNDAORTO**



**FUNDAORTO**  
**Fundación Guatemalteco-Americana de Cirugía Ortopédica Avanzada**  
**MANUAL DE CALIDAD Y MANEJO DE PACIENTES**

---

**CONTENIDO**

	<b>Página</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>I. OBJETIVO DEL MANUAL .....</b>	<b>4</b>
<b>II. CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	<b>4</b>
<b>III. ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....</b>	<b>5</b>
<b>ATENCIÓN DEL PACIENTE EN FASE PRE-OPERATORIA .....</b>	<b>6</b>
<b>CONTROL DE DOCUMENTOS.....</b>	<b>7</b>
CAMBIOS O MODIFICACIONES DE LOS DOCUMENTOS .....	7
IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN .....	7
CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD.....	7
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN GENERAL .....</b>	<b>8</b>
COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN GENERAL.....	8
<b>ENFOQUE AL PACIENTE.....</b>	<b>8</b>
<b>POLÍTICA DE LA CALIDAD .....</b>	<b>8</b>
<b>POLÍTICA DE CALIDAD - FUNDAORTO .....</b>	<b>9</b>
<b>PLANIFICACIÓN .....</b>	<b>10</b>
OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y ATENCIÓN AL PACIENTE.....	10
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD Y ATENCIÓN AL PACIENTE.....	10
<b>RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN .....</b>	<b>11</b>
GENERALIDADES .....	11
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD .....	11
DIRECCIÓN GENERAL .....	11
RESPONSABLE DE CALIDAD.....	12
ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL .....	13
CONTADOR GENERAL .....	13
ENFERMERAS .....	13
COMUNICACIÓN INTERNA.....	14



**FUNDAORTO**  
**Fundación Guatemalteco-Americana de Cirugía Ortopédica Avanzada**  
**MANUAL DE CALIDAD Y MANEJO DE PACIENTES**

---

	<b>Página</b>
<b>GESTIÓN DE RECURSOS .....</b>	<b>14</b>
RECURSOS HUMANOS .....	14
INSTALACIONES .....	14
AMBIENTE DE TRABAJO .....	15
<b>PROCESOS.....</b>	<b>15</b>
PLANIFICACIÓN DE JORNADA MENSUAL DE CIRUGÍAS.....	15
<b>PROCESO PARA REALIZACIÓN DE 10 CIRUGÍAS .....</b>	<b>16</b>
<b>COMPRAS .....</b>	<b>17</b>
<b>PROCESO DE COMPRAS.....</b>	<b>17</b>
<b>MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....</b>	<b>18</b>



# FUNDAORTO

## Fundación Guatemalteco-Americana de Cirugía Ortopédica Avanzada

### MANUAL DE CALIDAD Y MANEJO DE PACIENTES

---

## PRESENTACIÓN

FUNDAORTO es una organización privada, sin fines de lucro, legítima, dedicada exclusivamente a brindar soluciones de tipo quirúrgico a personas que padecen de Osteoartritis para ayudarlos a volver a caminar.

Fue legalmente constituida en Octubre de 1999, según Acuerdo Ministerial No. 107-99, ubicada en el Boulevard Vista Hermosa I, 25-19 zona 15, Edificio Multimédica, Nivel 15, Oficina 1510.

FUNDAORTO está compuesta por un conjunto de profesionales médicos, de enfermería y administrativos, cuya experiencia y formación garantizan el éxito en todos los servicios que prestamos a nuestros pacientes.

FUNDAORTO realiza las cirugías a los pacientes, utilizando los recursos tecnológicos más avanzados y materiales médico-quirúrgicos descartables para obtener el mejor resultado posible.

### I. OBJETIVO DEL MANUAL

Asegurar el control de los factores que influyen en la calidad y en la coordinación de las funciones, de cada miembro del personal, dentro de FUNDAORTO.

### II. CONSIDERACIONES GENERALES

Las autoridades de FUNDAORTO son responsables de custodiar, divulgar e implementar de forma inmediata el presente manual.

Este manual está sujeto a cambios derivados de mejoras por revisiones, por actualización de leyes u otros procesos internos aplicables.

### III. ALCANCE

El manual refleja la organización y disposiciones de FUNDAORTO; se difunde a todos los departamentos para su uso interno y todo el personal puede tener acceso a él, para conocer las atribuciones, responsabilidades o funciones que les afectan directamente.



## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

FUNDAORTO es una entidad que funciona con aportes estatales y eventuales donaciones privadas, por lo cual es muy importante tener una adecuada gestión de calidad y manejo de pacientes, ya que se mantiene bajo constante fiscalización por parte de los entes correspondientes a través de auditorías de gestión de calidad del gasto.

Por lo anterior, establece, implanta, mantiene y mejora continuamente el sistema de atención al paciente, de la siguiente forma:

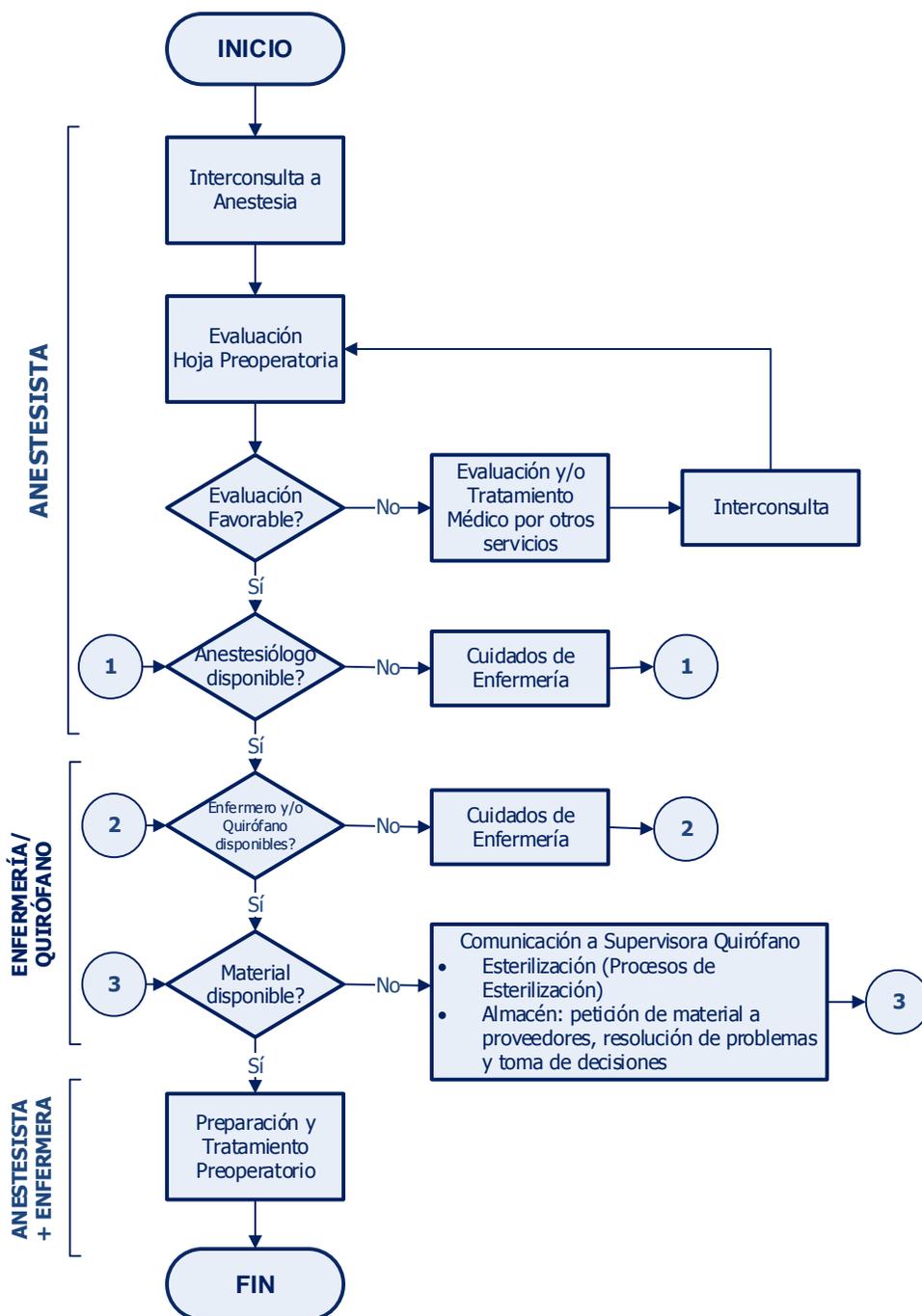
- Identifica los procesos necesarios para el sistema de calidad y atención al paciente.
- Determina la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determina los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.
- Asegura la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- Implanta las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

Para lograr estos requisitos, FUNDAORTO plantea su Sistema de Calidad como un conjunto de procesos interrelacionados, de manera que se garantice la eficacia del sistema de calidad implantado. En nuestra Fundación es difícil comprender un proceso o actividad, sin el apoyo conjunto del personal, por ello la organización entre los mismos se encuentra perfectamente coordinada.

A través del siguiente gráfico, se muestran los procesos desarrollados en FUNDAORTO para la atención de un paciente en fase pre-operatoria:



## ATENCIÓN DEL PACIENTE EN FASE PRE-OPERATORIA





## **CONTROL DE DOCUMENTOS**

Se establece mediante un procedimiento detallado, la forma de controlar todos los documentos y datos generados por el sistema de calidad y manejo de pacientes.

Este procedimiento indica que los documentos técnicos deben emitirse, revisarse y aprobarse por personal autorizado, antes de su distribución.

Se establece una lista de control de la documentación, en la que se indica la edición de cada documento, con el propósito de evitar el uso de documentos inválidos u obsoletos.

Este control asegura que:

- a. Las ediciones actualizadas de los documentos apropiados, estén disponibles en todos los puntos en que se llevan a cabo las operaciones fundamentales.
- b. Se retira, en el menor plazo posible, la documentación obsoleta de todos los puntos de distribución o uso.

## **CAMBIOS O MODIFICACIONES DE LOS DOCUMENTOS**

El procedimiento indica los pasos a seguir en el caso de modificaciones de los documentos y define quién tiene autoridad para revisar y aprobar los cambios o modificaciones.

## **IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

El procedimiento indica los pasos a seguir para codificar la documentación.

## **CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD**

Se establece el procedimiento para identificar, recoger, codificar, acceder, archivar, guardar, mantener al día y dar un destino final a todos los registros relativos a la calidad y atención al paciente, los cuales deben ser legibles e identificables.

Se archivan y conservan de forma que pueden encontrarse fácilmente y en condiciones ambientales adecuadas que minimizan los riesgos de daño o deterioro y eviten su pérdida.



# FUNDAORTO

## Fundación Guatemalteco-Americana de Cirugía Ortopédica Avanzada

### MANUAL DE CALIDAD Y MANEJO DE PACIENTES

---

## RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN GENERAL

### COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN GENERAL

Por deseo de la Dirección General de FUNDAORTO y como representante de la misma, me comprometo a que se inicien las oportunas acciones para lograr el establecimiento y la implantación de un Sistema de Calidad y Atención a Pacientes.

Dicho Sistema tiene como objetivo garantizar la máxima rentabilidad de nuestra Fundación, proporcionando a nuestros pacientes un servicio de alta calidad que satisfaga sus necesidades.

Para el logro de nuestros propósitos, se fija una política de calidad presente en todos los niveles de la Fundación, que permite una mejora continua de nuestros procesos y una mayor capacitación de nuestros empleados.

Para conseguir este nivel de calidad es necesario, y así es entendido por la Dirección, llegar a un compromiso y colaboración total entre los departamentos y personas que forman FUNDAORTO, facilitando las vías de comunicación y transmitiendo nuestro deseo de competitividad interna y externa.

**Ligia de Claverie / Directora General de FUNDAORTO**

### ENFOQUE AL PACIENTE

Con el propósito de poder satisfacer las necesidades de sus pacientes, FUNDAORTO ha establecido el procedimiento "Relaciones con los Pacientes", donde se establece la atención que se da al paciente en su sistema de calidad.

### POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Dirección General de FUNDAORTO aprueba una política de calidad comprometida y considerando la mejora continua como la mejor garantía de los procesos realizados.

La política parte como un compromiso de la Dirección General y es divulgada entre todo el personal de FUNDAORTO y partes interesadas.



## **POLÍTICA DE CALIDAD - FUNDAORTO**

El Sistema de la Calidad tiene como finalidad la satisfacción de los pacientes de FUNDAORTO, gracias al cumplimiento de los procesos establecidos.

Asimismo, FUNDAORTO tiene como filosofía la búsqueda de la máxima calidad para obtener los mejores resultados hacia el paciente; por ello, consideramos que es necesaria una buena coordinación y gestión interna de la Fundación, con la colaboración y beneplácito de todos sus empleados.

El Sistema de Calidad tiene como objetivos:

- Realizar cirugías de sustituciones totales de rodilla y cadera, en pacientes que padecen de Osteoartritis, haciendo accesible este tipo de procedimiento para las personas más necesitadas, garantizando resultados quirúrgicos exitosos y utilizando tecnología de punta.
- Seleccionar la mayor cantidad posible de pacientes que requieren reemplazos quirúrgicos de rodilla y cadera, previo evaluación médica y siguiendo los procedimientos y políticas internas, previamente establecidas.
- Trabajar conjuntamente con las instituciones de Salud Pública, ampliando la cobertura de atención a los adultos y adultos mayores de todo el país, que requieren de este tipo de procedimiento quirúrgico, a través de los Departamentos de Traumatología y Ortopedia así como Trabajo Social de los hospitales nacionales de todo el país.
- Implementar un programa de entrenamiento en técnicas quirúrgicas de reemplazos totales de cadera y rodilla, a Médicos Residentes de la especialidad de Ortopedia y Traumatología, así como a personal médico y paramédico de diversas instituciones públicas y privadas de Guatemala.
- Propiciar la asistencia de médicos especialistas guatemaltecos a programas de especialización e intercambios, con profesionales de reconocido prestigio a nivel internacional.
- Poner en marcha un programa de educación preventiva, en el área de salud de las enfermedades degenerativas de las articulaciones, evidenciando la importancia de elevar y mejorar la calidad de vida del adulto y adulto mayor que las padecen, en nuestro país.
- Establecer alianzas con otras asociaciones privadas y extranjeras, a fin de aunar esfuerzos en beneficio de las personas más necesitadas y desprotegidas.



# FUNDAORTO

## Fundación Guatemalteco-Americana de Cirugía Ortopédica Avanzada

### MANUAL DE CALIDAD Y MANEJO DE PACIENTES

---

- Lograr una sociedad guatemalteca libre de discapacidades en el adulto y adulto mayor por causa de la Osteoartritis, con acceso a reemplazos quirúrgicos, en instalaciones adecuadas y atención especializada sin discriminación.

## PLANIFICACIÓN

### OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y ATENCIÓN AL PACIENTE

La Dirección de FUNDAORTO plantea una serie de Objetivos de Calidad y Atención a Pacientes, dirigidos a lograr una mejora continua de sus servicios y procesos.

Estos objetivos son conocidos por el personal implicado en su consecución. El planteamiento y seguimiento de los objetivos se lleva a cabo en las revisiones de la Dirección.

### PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD Y ATENCIÓN AL PACIENTE

FUNDAORTO considera las siguientes actividades en el seguimiento de nuevos servicios, nuevos procesos o pedidos con requisitos específicos, para el cumplimiento de dichas especificaciones:

- a. La identificación y adquisición de aquellos medios de control, procesos, equipos, instalaciones, recursos y conocimientos que puedan ser necesarios para lograr la calidad requerida en la realización de las cirugías y la atención al paciente.
- b. Asegurar la compatibilidad, los procedimientos de seguimiento y medición y la documentación aplicable.
- c. La actualización, cuando sea necesario, de las técnicas de control de la calidad, de seguimiento y medición.
- d. La identificación de cualquier requisito de medida que suponga una capacidad que exceda al estado actual de la tecnología, con tiempo suficiente para que se pueda desarrollar la capacidad necesaria.
- e. La identificación de las verificaciones adecuadas en las etapas convenientes en el proceso de reparación e instalación.
- f. La aclaración de las normas de aceptación para todas las características y requisitos, incluidos aquellos que contengan algún elemento subjetivo.



# FUNDAORTO

## Fundación Guatemalteco-Americana de Cirugía Ortopédica Avanzada

### MANUAL DE CALIDAD Y MANEJO DE PACIENTES

---

- g. La identificación y preparación de los registros de la calidad y atención al paciente.
- h. Para la planificación, la Gerencia de FUNDAORTO convocará a una reunión con las personas requeridas, quienes serán las responsables de efectuar dichas acciones y los plazos de implantación.

## **RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

### **GENERALIDADES**

La administración y gestión de la Calidad de FUNDAORTO, queda perfectamente descrita en los siguientes apartados:

### **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

La estructura de FUNDAORTO se indica en el Organigrama de la misma.

En el presente Manual de Calidad y en los procedimientos operativos de calidad y atención a pacientes, quedan definidas y documentadas las responsabilidades, las competencias y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en la atención al paciente, en particular para el personal que necesita de la libertad y autoridad organizativa para:

- a. Identificar y registrar cualquier problema relacionado con el servicio, los procesos y el sistema de atención al paciente.
- b. Iniciar, recomendar o adoptar soluciones a través de los canales establecidos.
- c. Verificar la implantación de las soluciones y
- d. Controlar el posterior tratamiento o la realización de un servicio no conforme, hasta que se haya corregido la deficiencia o la situación insatisfactoria.

### **DIRECCIÓN GENERAL**

Algunas de las funciones más relevantes relacionadas con la Atención al Paciente son:

- a. Revisar y aprobar la documentación que conforma la atención al paciente.
- b. Establecer responsabilidades de elaboración, aprobación y revisión.



## FUNDAORTO

### Fundación Guatemalteco-Americana de Cirugía Ortopédica Avanzada

#### MANUAL DE CALIDAD Y MANEJO DE PACIENTES

---

- c. Realizar revisiones aportando soluciones ante las No conformidades más frecuentes detectadas en FUNDAORTO, para evitar su repetición.
- d. Aprobar la política y fomentar la comunicación interna.
- e. Coordinar toda la logística administrativa y médica de la jornada quirúrgica.
- f. Verificar que cada paciente haya sido evaluado por el Médico Internista, que se cuenta con un adecuado reporte médico y se cumpla con el protocolo de manejo de pacientes en fase preoperatoria.
- g. Coordinar con el personal médico, de enfermería y proveedores, la reunión médica donde se selecciona a los pacientes a ser operados.
- h. Programar la jornada quirúrgica.
- i. Verificar con el Contador General, que se cuenta con los fondos necesarios para cubrir todos los gastos de la jornada médica.
- j. Poseer conocimientos técnicos en el manejo de pacientes que necesitan reemplazo articular de rodilla y cadera.
- k. Solicitar los recursos económicos a las entidades gubernamentales responsables y velar por el seguimiento en la obtención de los aportes.

#### **RESPONSABLE DE CALIDAD**

El Responsable de Calidad depende exclusivamente de la Dirección General.

Algunas de sus funciones y responsabilidades más importantes son:

- a. Elaborar y distribuir las ediciones del Manual de Calidad y Atención a Pacientes, procedimientos, instrucciones de trabajo y registros.
- b. Retirar y destruir ediciones obsoletas.
- c. Conservar copia original e identificar la documentación obsoleta.
- d. Cumplir con los registros, según se especifica en los procedimientos.
- e. Seguimiento y análisis de la comunicación.



# FUNDAORTO

## Fundación Guatemalteco-Americana de Cirugía Ortopédica Avanzada

### MANUAL DE CALIDAD Y MANEJO DE PACIENTES

---

#### **ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL**

- a. Coordinar con el Médico Internista las citas preoperatorias de todos los pacientes.
- b. Presentar el informe médico de cada paciente a la Dirección General y archivarlo en el respectivo expediente.
- c. Realizar todas las gestiones administrativas con el hospital (ingreso de pacientes, llenar formularios, coordinación de banco de sangre, anestesia, etc.)
- d. Avisar al Contador General el número de cirugías y el nombre de los pacientes.
- e. Apoyar en cualquier gestión administrativa y de logística que se requiera.

#### **CONTADOR GENERAL**

- a. Verificar con la Dirección General, el cumplimiento de las metas técnicas de cada mes.
- b. Corroborar que se cuenta con presupuesto para realizar la jornada quirúrgica.
- c. Realizar pagos a proveedores.
- d. Presentar informe financiero y de metas técnicas a la Gerencia General, al finalizar la jornada quirúrgica.

#### **ENFERMERAS**

- a. Apoyar en la evaluación preoperatoria de todos los pacientes, en clínica de FUNDAORTO.
  - b. Presentar una ficha de cada paciente, que contenga los siguientes datos: nombre completo, edad, peso, altura, antecedentes médicos, nombre de los medicamentos que utiliza cada paciente, fotografía, entre otros.
  - c. Estar presente en la Junta Médica de selección de pacientes.
  - d. Preparar todo el material médico quirúrgico y medicamentos que se requerirán para las cirugías y solicitarlo a cada proveedor.
  - e. Coordinar la logística del transporte de todos los materiales.
  - f. Realizar roles de turnos de enfermeras, tanto en el área quirúrgica como en piso.
  - g. Asistencia en quirófano durante las cirugías.
-



## **COMUNICACIÓN INTERNA**

El procedimiento asegura la comunicación entre los diferentes niveles y funciones de la organización, tanto en sentido ascendente como descendente, empleando como vía fundamental la emisión de comunicados internos.

## **GESTIÓN DE RECURSOS**

### **RECURSOS HUMANOS**

#### **Asignación de Personal**

Mediante el procedimiento establecido, se asegura que el personal que tenga responsabilidades definidas en la atención a pacientes, sea competente en la función que desempeñe dentro de FUNDAORTO.

#### **Formación, Sensibilización y Competencia**

El procedimiento expone las necesidades relativas a la formación de todo el personal que realice actividades que afectan a la calidad y atención a pacientes, y procura los medios necesarios para satisfacer dichas necesidades.

Todo el personal es evaluado anualmente, a través del formulario de Evaluación de Desempeño.

Se conservan y mantienen actualizados los registros relativos a la formación y adiestramiento del personal.

### **INSTALACIONES**

Las instalaciones actuales de FUNDAORTO, son las siguientes:

- Oficinas: 170 m2.
- Hospital donde se realizan las cirugías (Hospital Ambulatorio Multimédica, Centro Médico Militar)

Mediante el procedimiento de Gestión de Recursos, se identifica, proporciona y mantiene instalaciones, equipos y servicios de apoyo adecuados para lograr la conformidad del servicio.



# FUNDAORTO

## Fundación Guatemalteco-Americana de Cirugía Ortopédica Avanzada

### MANUAL DE CALIDAD Y MANEJO DE PACIENTES

---

#### **AMBIENTE DE TRABAJO**

Los empleados pueden hacer llegar sus sugerencias, con respecto al ambiente de trabajo, a la Gerencia General, empleando los comunicados internos y éstos son tomados en cuenta en las revisiones de la Dirección.

#### **PROCESOS**

##### **PLANIFICACIÓN DE JORNADA MENSUAL DE CIRUGIAS**

FUNDAORTO realiza las cirugías de reemplazo articular, pactadas según convenio suscrito con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, de la siguiente forma:

- Durante una semana al mes, se programa un promedio de 10 a 20 cirugías en base a las metas técnicas y financieras programadas en el Plan Operativo Anual.
- Durante este período de tiempo, los pacientes son ingresados al Hospital seleccionado, son operados y permanecen hospitalizados durante 3 a 4 días, dependiendo de su evolución.
- El seguimiento post-operatorio y rehabilitación se les da en clínica.
- El proceso a desarrollar es la selección y evaluación pre-operatoria de pacientes, a ser operados en cada jornada. Normalmente en este proceso se determina un 20% de pacientes que no llegan a ser operados, por mala condición médica, lo cual se toma en cuenta al momento de hacer la convocatoria de posibles candidatos a cirugía.
- El tiempo estimado para este proceso es aproximadamente una semana, durante la cual se realizan exámenes de laboratorio, evaluaciones médicas y desde el punto de vista ortopédico, dependiendo la complejidad de cada caso.

A continuación, se describe el proceso para la realización de 10 cirugías:



**FUNDAORTO**  
**Fundación Guatemalteco-Americana de Cirugía Ortopédica Avanzada**  
**MANUAL DE CALIDAD Y MANEJO DE PACIENTES**

**PROCESO PARA REALIZACIÓN DE 10 CIRUGÍAS**

No.	PASO	RESPONSABLE	DEPARTAMENTO	TIEMPO
1	Selección de casos, en base a metas técnicas y financieras (desde el punto de vista administrativo)	Director General	Administrativo	2 horas
2	Revisión y verificación de expedientes personales de cada uno de los pacientes	Asistente de Gerencia y Asistente Administrativa	Administrativo	1 hora
3	Confirmación de casos preseleccionados desde el punto de vista quirúrgico, en base a Rayos X y antecedentes clínicos	Cirujano Ortopedista	Médico	1 hora
4	Convocatoria de pacientes seleccionados, para evaluación Clínica Ortopédica	Asistente de Gerencia y Asistente Administrativa	Administrativo	1 hora
5	Evaluación Clínica Ortopédica	Cirujano Ortopedista	Médico	2 horas
6	Entrega de órdenes para realización de exámenes de Laboratorio, Rayos X de Tórax y Doppler Venoso	Asistente Administrativa	Administrativo	
7	Medición y Cuestionario a paciente y elaboración de Electrocardiograma	Enfermeras	Médico	2 horas
8	Recepción y recopilación de resultados de exámenes de diagnóstico	Asistente de Gerencia y Asistente Administrativa	Administrativo	4 horas
9	Programación de cita con Médico Internista y/o Cardiólogo	Médico Internista y/o Cardiólogo	Médico	2 horas
10	Recopilación de resultados de laboratorios de todos los pacientes	Asistente de Gerencia y Asistente Administrativa	Administrativo	2 horas
11	Entrega de documentación a pacientes	Asistente de Gerencia y Asistente Administrativa	Administrativo	2 horas
12	Evaluación por Médico Internista y/o Cardiólogo	Médico Internista y/o Cardiólogo	Médico	5 horas (*)
13	Entrega de informes médicos pre-operatorios	Médico Internista y/o Cardiólogo	Médico	1 hora
14	Selección de pacientes aptos para cirugía, desde el punto de vista de Medicina Interna	Director General	Administrativo	2 horas
15	Programación de cirugías, en base a resultados de evaluación médica	Cirujano Especialista y Director General	Médico	2 horas
16	Programación de cirugías, en base a inventario de material médico-quirúrgico	Equipo multidisciplinario médico y proveedor de insumos médicos	Médico	2 horas
	<b>TOTAL</b>			31 horas

(\*) 30 minutos por paciente, como mínimo.



# FUNDAORTO

## Fundación Guatemalteco-Americana de Cirugía Ortopédica Avanzada

### MANUAL DE CALIDAD Y MANEJO DE PACIENTES

---

## COMPRAS

### Control de Compras

En cumplimiento con la Ley de Adquisiciones y Contrataciones, FUNDAORTO realiza sus compras y contrataciones con transparencia, utilizando las herramientas electrónicas disponibles y el portal en internet denominado Guatecompras.

En tal sentido, los proveedores se rigen a este procedimiento, donde se establecen las acciones necesarias para asegurar que los controles del sistema de calidad del proveedor, son efectivos.

Los proveedores son elegidos con base a una serie de requisitos y puntuaciones establecidas en las Bases de los concursos en Guatecompras.

### Información de las Compras

FUNDAORTO se asegura que los productos comprados, cumplan debidamente con los requisitos especificados y que contribuyan a los intereses del Estado.

Los requisitos de las ofertas se detallan en las bases publicadas en el sistema Guatecompras.

El proceso de compras de FUNDAORTO, queda resumido en el siguiente esquema:

## PROCESO DE COMPRAS

ACTIVIDAD	PLAZO
Descargar documentos de Guatecompras	A partir del día que se publiquen las Bases definitivas en Guatecompras
Período para consultas	Presentarlas al menos 3 días hábiles anteriores a la fecha límite para presentar ofertas, establecida en Guatecompras
Respuestas a consultas	Publicarlas en Guatecompras, a más tardar 2 días hábiles anteriores a la fecha establecida
Recepción de Ofertas y Apertura de Plicas	El día que señale Guatecompras, a las 15:30 horas (como límite), en el Salón de Sesiones de FUNDAORTO
Calificación y Adjudicación	3 días



## **MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

### **Inspección en Recepción**

Por medio del procedimiento de Compras, se establecen las pautas para la inspección de los productos o para la verificación de que los mismos cumplen con los requisitos especificados.

De igual forma, se asegura que los productos recibidos no son utilizados para el servicio al paciente, hasta que hayan sido inspeccionados.

### **Inspección durante el Proceso e Inspección Final**

En los procedimientos de Servicio de Instalación de Sistemas, se establecen las pautas para la realización de las inspecciones o revisiones de los servicios, a medida que se van desarrollando.

Este procedimiento exige que se hayan realizado todas las inspecciones especificadas y que los datos satisfagan los requisitos especificados.

FUNDAORTO realiza todas las inspecciones durante el proceso, para probar la conformidad del servicio final con los requisitos especificados.

No se autoriza la entrega de ninguna instalación, hasta que se hayan realizado satisfactoriamente todas las acciones especificadas en el procedimiento, en las instrucciones de trabajo o en los manuales técnicos y hasta que la documentación y los datos derivados de estas acciones están disponibles y son autorizados.

La Dirección General es la encargada de llevar a cabo las inspecciones, basándose fundamentalmente en la documentación anteriormente descrita y en su experiencia profesional.