

ORD. INT. N° 138 / 2024

ANT. Ord. Int. N°142 / 2022

MAT. Aprueba y oficializa "Programa de Orientación", 2ª versión.

TOME, **12 NOVIEMBRE 2024**

DE: DIRECCION CESFAM DR. ALBERTO REYES

A : SEGÚN DISTRIBUCION

Mediante el presente, informo a ustedes lo siguiente:

1. Esta Dirección aprueba y oficializa documento **"Programa de Orientación", 2ª versión**, en nuestra Institución (CESFAM Dr. Alberto Reyes y Establecimientos dependientes).
2. Vigencia del documento; Desde la presente fecha, hasta noviembre de 2029.

Lo anterior, para conocimiento y difusión, en los casos que corresponda.

Atentamente,



MARICEL PLACENCIA VILLARROEL
DIRECTORA (I)

MPV/ema
Distribución

- Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Jefaturas de Área (Salud Familiar, Técnica y Administrativa)
- Coordinadoras de Sector (Rojo, Azul y Verde)
- Coordinadora CECOSF El Santo
- Coordinadora CECOSF Cerro Estanque
- Coordinadora SAR

C.c.

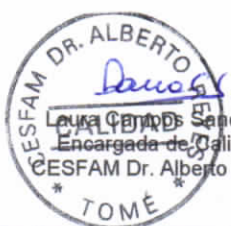
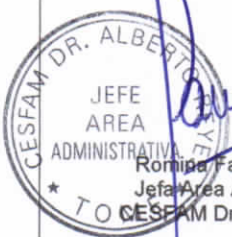
- Encargada de Gestión de Calidad DISAM
- Archivo

"Ser un Centro de Salud Familiar confiable y consolidado"

Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Reyes
DIRECCION

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión: 02 Fecha de Elaboración: 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029 Página: 1 de 16
	RH 2.2	

PROGRAMA DE ORIENTACION
CESFAM DR. ALBERTO REYES
Y ESTABLECIMIENTOS DEPENDIENTES

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
 Laura Campos Sandoval Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes	 Romina Falletto Aravena Jefa Área Administrativa CESFAM Dr. Alberto Reyes	 Marcel Placencia Villarroel Directora (I) CESFAM Dr. Alberto Reyes
12/11/2024 Fecha	12/11/2024 Fecha	13/11/24 Fecha

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión: 02 Fecha de Elaboración: 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029
	RH 2.2	Página: 2 de 16

INDICE

	Página
1 Introducción.....	3
2 Objetivos.....	3
3 Alcance	3
4 Responsables	4
5 Terminología	5
6 Desarrollo.....	5
6.1 Metodología	5
6.2 Evaluación del programa.....	6
6.3 Tiempo de duración.....	6
7 Requisitos de documentación.....	7
8 Referencias.....	7
9 Distribución.....	7
10 Anexos	8
11 Modificación del documento	16

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión: 02 Fecha de Elaboración: 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029 Página: 3 de 16
	RH 2.2	

1. INTRODUCCION

Los procesos de orientación y capacitación forman parte del ciclo laboral de un trabajador; con el fin de proporcionar información y conocimientos generales y específicos necesarios para el correcto desempeño de sus funciones, garantizando la seguridad de la atención de los usuarios.

2. OBJETIVOS.

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Adquirir conocimientos relevantes y específicos sobre el funcionamiento sistemático de la unidad donde se desempeñará el funcionario.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las distintas funciones que se realizan en la unidad.
- Identificar las funciones específicas de acuerdo a su descripción de funciones según su unidad de desempeño.
- Conocer los procedimientos definidos para la unidad.

3. ALCANCE

Funcionarios nuevos que ingresen durante el año, y/o que reingresa después de un año de ausencia (médicos, matronas, Enfermero/as, TENS) ya sea en calidad de permanente o transitorio en las siguientes unidades: urgencia, toma muestra, imagenología, esterilización, farmacia, CECOSF.

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión: 02 Fecha de Elaboración: 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029
	RH 2.2	Página: 4 de 16

4. RESPONSABLES

Responsable	Responsabilidad
Funcionario nuevo o que se reintegra después de un año	Recibir la orientación de la unidad donde se desempeñará.
Jefe/a de Salud Familiar o quien designe dirección	Entregar la nómina de funcionarios nuevos que ingresan a las unidades en las que aplica este programa y de personal que reingresa después de un año de ausencia a los encargados del proceso de orientación por unidad
Coordinador/a SAR del CESFAM	Llevar a cabo el Programa de Orientación en sus unidades correspondientes y resguardar los documentos para su constatación.
EU encargada/o toma muestra	
Tecnólogo/a Médico/a API	
Encargado/a de esterilización	
QF, Director Técnico de Farmacia	
Encargados de CECOSF	Monitorear el cumplimiento del programa anualmente.
Encargado/a de Calidad	

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión: 02 Fecha de Elaboración: 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029
	RH 2.2	Página: 5 de 16

5. TERMINOLOGIA:

EU: Enfermero/a universitario/a

Personal orientador: jefe o compañero (par) que introduce al funcionario nuevo en las tareas que deberá realizar en la unidad donde se desempeñará.

Programa de orientación: Conjunto de actividades planificadas y organizadas por el prestador institucional que deben ejecutar los trabajadores que ingresan por primera vez o después de un año a una unidad, con **el objeto de conocer los aspectos más importantes relacionados a su función específica en la unidad, y temas relacionados con la seguridad de las atenciones.**

QF: Químico Farmacéutico.

SAR: Servicio de urgencia de atención primaria de alta resolutividad.

Unidad: Área de trabajo en la cual se desempeñan los funcionarios. Para este protocolo se consideran como tales: Urgencia (**SAR**), apoyo de imagenología (**API**), apoyo toma muestra (**APL**), apoyo de esterilización (**APE**), farmacia (**APF**), y **CECOSFs**.

6. DESARROLLO

6.1 Metodología:

El Programa de Orientación se realizará durante la primera semana de ingreso del funcionario y se desarrollará como se detalla a continuación:

- **Entrega de información verbal general de la unidad:** lugar físico, horario de funcionamiento, dependencia jerárquica, funciones generales.
- **Lectura de documentos:** Normas, protocolos u otros donde se describan los procedimientos que se realizan en la unidad, respecto a calidad y

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión: 02 Fecha de Elaboración: 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029 Página: 6 de 16
	RH 2.2	

seguridad del área de trabajo, estos están disponibles en plataforma del computador

- **Descripción de funciones:** se realizará en compañía del personal orientador de la unidad en quien se delegue la tarea, y que realiza las mismas funciones que el orientado.
- **En caso de reemplazos de corta duración** (una semana o menos): se omitirán algunos temas, dándole relevancia a temas transversales como: precauciones estándar, emergencia con riesgo vital, vigilancia de eventos adversos o centinelas, ficha clínica, plan de evacuación.
- **Oportunidad** de realizar consultas ante dudas surgidas en el período de orientación.
- **Término del proceso:** se realiza con la firma del funcionario orientado y jefe de la unidad, quedando constancia de la realización del programa. **(ANEXO N° 1)**

6.2 Evaluación del programa:

- Planilla de Registro del programa de orientación por punto verificador **(ANEXO N° 2)**
- **Anual.** Se considera cumplido al completar **al menos el 85% de cumplimiento de orientación a los funcionarios por estamento ingresados el último año**, en cada unidad (SAR, API, APL, APE, APF, CECOSFs) según corresponda a la estructura del CESFAM. **(ANEXO N°3)**

6.3 Tiempo de duración:

- 4 horas aproximadas, según día , horario que corresponda a la jornada laboral, según defina el personal orientador asignado y jefatura directa.

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión: 02 Fecha de Elaboración: 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029 Página: 7 de 16
	RH 2.2	

7. REQUISITOS DE DOCUMENTACION

- Declaración de recepción de orientación Constancia documental firmada por el personal nuevo de haber recibido la orientación en la unidad donde se desempeña.
- Planilla de evaluación del programa de orientación

8. REFERENCIAS

- Programa de orientación con énfasis en seguridad usuaria. Hospital Marcos Chamorro Iglesias. Versión 4. 07/2019
- Norma para la elaboración y control de documentos, CESFAM Dr. Alberto Reyes.
- Programa Orientación Versión 1, 2022
- Circular IP N°63,13/09/2024, Circular Interpretativa de las Normas del Sistema de Acreditación.

9. DISTRIBUCION

- Unidad de Calidad DISAM
- Unidad de Calidad CESFAM
- Dirección CESFAM
- Jefe de Área Técnica CESFAM
- Coordinador/a de Urgencia
- Q.F. Director técnico Farmacia del CESFAM
- Tecnólogo/a Médico Imagenología CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Enfermera/o Procedimientos CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Coordinador/a de CECOSF

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión: 02 Fecha de Elaboración: 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029 Página: 8 de 16
	RH 2.2	

10. ANEXOS:

ANEXO N° 1

DECLARACION DE RECEPCION DE ORIENTACION EN URGENCIA (SAR): Médicos, E.U, técnicos paramédicos)

YO:.....

CARGO:.....**RUN:**.....

Recibí orientación en los aspectos que se señalan por el Coordinador/a del Servicio de urgencia con una duración aproximada de:.....horas

Materias	Recepción	
	si	no
Conocer el funcionamiento del servicio de urgencia		
Conocer horarios de atención		
Conocer la descripción de funciones específicas a desempeñar		
Conocer información de registros clínicos (REG 1.1) Característica Obligatoria		
Conocer características de los registros clínicos (REG 1.2)		
Conocer protocolo REG 1.3 (informe a entregar al usuario)		
Conocer los monitores hemodinámicos y su funcionamiento		
Conocer el carro de paro, lista de medicamentos y registros a utilizar		
Conocer la red de derivación del Servicio de urgencia (AOC 2.1) Característica Obligatoria		
Conocer protocolo sistema de alerta y organización en caso de que ocurra una emergencia. (AOC 1.1) Característica Obligatoria		
Conocer protocolo RCP (GCL 1.5)		
Conocer los protocolos de Las Prácticas Clínicas: Atención de Enfermería (GCL 1.3) según corresponda		
Conocer protocolo de eventos adversos y centinelas (GCL 2.2)		
Conocer los protocolos de la Normativa de Prevención y Control de las IAAS (Infecciones Asociadas a la Atención de Salud) (GCL 3.2) según corresponda.		
Conocer protocolo de manejo de accidentes relacionados con sangre y fluidos corporales de riesgo (RH 4.2)		
Conocer Protocolos de Procedimientos de Farmacia actualizados de las prácticas relevantes para prevenir errores de dispensación. (APF 1.3)		
Conocer protocolos de Procedimientos relacionados con medicamentos (APF 1.4)		
Conocer Protocolo Plan de Evacuación (INS 2.1)		
Conocer existencia y flujo de sistema de telemedicina		

Firma orientado:.....

Nombre y firma Encargado de la unidad:.....

Fecha:..... **Establecimiento:**.....

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión: 02 Fecha de Elaboración: 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029
	RH 2.2	Página: 9 de 16

DECLARACION DE RECEPCION DE ORIENTACION EN CECOSFs

(médicos, matronas, E.U., TENS y técnicos paramédicos)

YO:.....

CARGO:.....RUN:.....

Recibí orientación en los aspectos que se señalan a continuación, con una duración aproximada de:.....horas

Materias	Recepción de materias		
	si	no	NA
Conocer el funcionamiento del CECOSF			
Conocer los horarios de atención			
Conocer la descripción de funciones específicas a desempeñar			
Conocer la red de derivación del CECOSF			
Conocer información de registros clínicos (REG 1.1) Característica Obligatoria			
Conocer características de los registros clínicos (REG 1.2)			
Conocer los monitores hemodinámicos y su funcionamiento			
Conocer el carro de paro, lista de medicamentos y registros a utilizar, y DEA			
Conocer la red de derivación del Servicio de urgencia (AOC 2.1) Característica Obligatoria			
Conocer protocolo sistema de alerta y organización en caso de que ocurra una emergencia. (AOC 1.1) Característica Obligatoria			
Conocer los protocolos de Las Prácticas Clínicas: Atención de Enfermería (GCL 1.3) según corresponda			
Conocer protocolo de eventos adversos y centinelas (GCL 2.2)			
Conocer los protocolos de la Normativa de Prevención y Control de las IAAS (Infecciones Asociadas a la Atención de Salud) (GCL 3.2) según corresponda.			
Conocer protocolo de manejo de accidentes relacionados con sangre y fluidos corporales de riesgo (RH 4.2)			
Conocer Protocolos de Procedimientos de Farmacia actualizados de las prácticas relevantes para prevenir errores de dispensación. (APF 1.3) según corresponda.			
Conocer protocolos de Procedimientos relacionados con medicamentos (APF 1.4) según corresponda.			
Conocer el protocolo toma y traslado de muestras (APL 1.2)			
Conocer Protocolo Plan de Evacuación (INS 2.1)			

Firma orientado:.....

Nombre y firma Encargado de la unidad:.....

Fecha:..... Establecimiento:

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión: 02 Fecha de Elaboración: 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029 Página: 10 de 16
	RH 2.2	

DECLARACION DE RECEPCION DE ORIENTACION EN API

(Tecnólogo médico, TENS y técnicos paramédicos)

YO:.....

CARGO:.....

RUN:.....

Recibí orientación en los aspectos que se señalan a continuación, con una duración aproximada de:.....horas

Materias	Recepción de materias		
	si	no	NA
Conocer el funcionamiento de la sala de Rayos			
Conocer los horarios de atención			
Conocer la descripción de funciones específicas a desempeñar			
Conocer la red de derivación del CESFAM			
Conocer información de registros clínicos (REG 1.1) Característica Obligatoria			
Conocer características de los registros clínicos (REG 1.2)			
Conocer el protocolo Requisitos de solicitud examen imagenológico (API 1.3)			
Conocer protocolo sistema de alerta y organización en caso de que ocurra una emergencia. (AOC 1.1) Característica Obligatoria			
Conocer protocolo de eventos adversos y centinelas (GCL 2.2)			
Conocer los protocolos de la Normativa de Prevención y Control de las IAAS (Infecciones Asociadas a la Atención de Salud) (GCL 3.2) según corresponda.			
Conocer Protocolo de Indicaciones para pacientes derivados a procedimientos imagenológicos (API 1.3)			
Conocer protocolo de manejo de accidentes relacionados con sangre y fluidos corporales de riesgo (RH 4.2)			
Conocer Protocolo Plan de Evacuación (INS 2.1)			

Firma orientado:.....

Nombre y firma encargado de la unidad:.....

Fecha:..... Establecimiento:

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión: 02 Fecha de Elaboración: 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029 Página: 11 de 16
	RH 2.2	

DECLARACION DE RECEPCION DE ORIENTACION EN APE

(E.U., TENS y técnicos paramédicos)

YO:.....

CARGO:.....

RUN:.....

Recibí orientación en los aspectos que se señalan, con una duración aproximada de:.....horas

Materias	Recepción de materias		
	si	no	NA
Conocer el funcionamiento de la Unidad de Esterilización			
Conocer los horarios de atención			
Conocer la descripción de funciones específicas a desempeñar			
Conoce Etapas de lavado, preparación y esterilización de forma centralizada			
Conoce Protocolo de Manual Operativo Unidad de Esterilización (APE 1.3)			
Conoce Protocolo Procedimiento de Almacenamiento de Material Estéril (APE 1.4)			
Conocer normas de esterilización			
Orientación en las diferentes áreas de la unidad (áreas de lavado, preparación de material, operación de equipos, almacenaje de material estéril)			
Conocer el control de proceso utilizado			
Conocer el proceso de recepción y entrega de material			
Conocer los protocolos de la Normativa de Prevención y Control de las IAAS (Infecciones Asociadas a la Atención de Salud) (GCL 3.2) según corresponda.			
Conocer protocolo de manejo de accidentes relacionados con sangre y fluidos corporales de riesgo (RH 4.2)			
Conocer Protocolo Plan de Evacuación (INS 2.1)			

Firma orientado.....

Nombre y firma Encargado de la unidad:.....

Fecha:..... Establecimiento:

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión: 02 Fecha de Elaboración: 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029 Página: 12 de 16
	RH 2.2	

DECLARACION DE RECEPCION DE ORIENTACION EN APF

(Q.F., TENS y técnicos paramédicos)

YO:.....

CARGO:.....

RUN:.....

Recibí orientación en los aspectos que se señalan a continuación, con una duración aproximada de:.....horas

Materias	Recepción de materias		
	si	no	NA
Conocer el funcionamiento de la Unidad de Farmacia			
Conocer los horarios de atención			
Conocer la descripción de funciones específicas a desempeñar			
Conocer protocolo sistema de alerta y organización en caso de que ocurra una emergencia. (AOC 1.1) Característica Obligatoria			
Conocer protocolo de eventos adversos y centinelas (GCL 2.2)			
Conocer los protocolos de la Normativa de Prevención y Control de las IAAS (Infecciones Asociadas a la Atención de Salud) (GCL 3.2) según corresponda			
Conocer Protocolos de Procedimientos de Farmacia actualizados de las prácticas relevantes para prevenir errores de dispensación. (APF 1.3)			
Conocer protocolos de Procedimientos relacionados con medicamentos (APF 1.4)			
Orientar en las diferentes áreas que le competen a la unidad (bodegas, área de fraccionamiento, botiquines a cargo)			
Conocer el manejo de la cadena de frío			
Conocer Protocolo Plan de Evacuación (INS 2.1)			

Firma orientado:.....

Nombre y firma Encargado de la unidad:.....

Fecha:..... Establecimiento:

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión: 02 Fecha de Elaboración: 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029 Página: 13 de 16
	RH 2.2	

DECLARACION DE RECEPCION DE ORIENTACION EN APL

(Enfermera/o., TENS y técnicos paramédicos)

YO:.....

CARGO:.....

RUN:.....

Recibí orientación en los aspectos que se señalan a continuación, con una duración aproximada de:.....horas

Materias	Recepción de materias		
	si	no	NA
Conocer el funcionamiento de unidad Toma Muestra			
Conocer los horarios de atención			
Conocer la descripción de funciones específicas a desempeñar			
Conocer información de registros clínicos (REG 1.1) Característica Obligatoria			
Conocer características de los registros clínicos (REG 1.2)			
Conocer los monitores hemodinámicos y su funcionamiento			
Conocer el carro de paro, lista de medicamentos y registros a utilizar			
Conocer la red de derivación del Servicio de urgencia (AOC 2.1) Característica Obligatoria			
Conocer protocolo sistema de alerta y organización en caso de que ocurra una emergencia. (AOC 1.1) Característica Obligatoria			
Conocer los protocolos de Las Prácticas Clínicas: Atención de Enfermería (GCL 1.3) según corresponda			
Conocer protocolo de eventos adversos y centinelas (GCL 2.2)			
Conocer los protocolos de la Normativa de Prevención y Control de las IAAS (Infecciones Asociadas a la Atención de Salud) (GCL 3.2) según corresponda.			
Conocer protocolo de manejo de accidentes relacionados con sangre y fluidos corporales de riesgo (RH 4.2)			
Conocer el protocolo toma y traslado de muestras (APL 1.2)			
Conocer Protocolo Plan de Evacuación (INS 2.1)			

Firma orientado.....

Nombre y firma Encargado de la unidad/ o encargado/a calidad

Fecha:..... Establecimiento:

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión : 02 Fecha de Elaboración : 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029
	RH 2.2	Página : 14 de 16

ANEXO N° 2

PLANILLA DE REGISTRO DEL PROGRAMA DE ORIENTACION POR PUNTO VERIFICADOR

			
PLANILLA DE REGISTRO PROGRAMA DE ORIENTACION POR PUNTO VERIFICADOR			
CESFAM DR ALBERTO REYES Y ESTABLECIMIENTOS DEPENDIENTES			
UNIDADES: SAR- TOMA MUESTRA- IMAGENOLOGIA-ESTERILIZACION-FARMACIA-CECOSFs			
AÑO:			
Unidad	Estamento	N° Funcionarios Ingresados	N° Funcionarios Orientados
TOTAL			

ANEXO N° 3: % CUMPLIMIENTO POR PUNTO VERIFICADOR:

- SAR:

$$\frac{\text{N° funcionarios orientados en SAR}}{\text{N° Total de funcionarios ingresados en SAR durante el mismo periodo}} \times 100 =$$

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión : 02 Fecha de Elaboración : 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029 Página : 15 de 16
	RH 2.2	

- **TOMA MUESTRA:**

N° funcionarios orientados en Toma Muestra X 100 =
N° Total de funcionarios ingresados en Toma
Muestra durante el mismo periodo

- **API:**

N° funcionarios orientados en Sala Rayos
Osteopulmonar X 100 =
N° Total de funcionarios ingresados
en Sala Rayos Osteopulmonar durante el mismo periodo

- **ESTERILIZACIÓN:**

N° funcionarios orientados en Esterilización X 100 =
N° Total de funcionarios ingresados en
Esterilización durante el mismo periodo

- **FARMACIA:**

N° funcionarios orientados en Farmacia X 100 =
N° Total de funcionarios ingresados
en Farmacia durante el mismo periodo

- **CECOSF:**

N° funcionarios orientados en CECOSFs X 100 =
N° Total de funcionarios ingresados
en CECOSFs durante el mismo periodo

	PROGRAMA DE ORIENTACION	Versión : 02 Fecha de Elaboración : 11 /2024 Fecha de Revisión: 11 /2029
	RH 2.2	Página : 16 de 16

12.MODIFICACION DEL DOCUMENTO

Revisión N°	Página/s Modificada/s	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia de Versión Anterior	Autor Versión Anterior
01	8	En Anexos se agrega orientación Toma Muestra(APL)	12/2022 12/2027	Laura Campos Sandoval