

EDITORIAL: Los Manuales de Procedimientos, herramientas clave para la calidad, seguridad y gestión organizacional

Las instituciones de salud que se caracterizan por ser organizaciones complejas, con una elevada demanda de servicios, en las que cada día es más frecuente el uso y dependencia de los recursos tecnológicos, que son además sometidas a una constante presión por tener resultados eficientes y seguros, que enfrentan cotidianamente el desafío de ofrecer una atención médica de calidad, humana y sostenible, bajo los más altos estándares de calidad, ante este panorama, los Manuales de Procedimientos (MP) clínicos y administrativos se constituyen como instrumentos esenciales para la operación hospitalaria, al definir normativamente las acciones y el desempeño esperado tanto del personal como de la organización misma.

Propósito de los manuales de procedimientos: Se definen como los documentos técnico-administrativo que describe, de manera detallada y sistemática, las actividades necesarias para ejecutar un proceso específico dentro de una organización, identificando responsabilidades, secuencias de actividades, recursos requeridos, puntos de control y criterios de calidad. En el ámbito hospitalario, estos manuales comprenden tanto los procesos clínicos (por ejemplo, manejo del dolor torácico, atención inicial de trauma, administración de medicamentos) como los administrativos (como admisión de pacientes, gestión de quejas, programación quirúrgica o compras hospitalarias). Su propósito fundamental es garantizar la coherencia, eficiencia, trazabilidad y calidad en la ejecución de los procesos, minimizando la variabilidad no justificada y promoviendo la seguridad del paciente y del personal¹.

Los Manuales como instrumentos de calidad y seguridad: La implementación de MP está directamente relacionada con los principios fundamentales de la calidad y seguridad en la atención médica, organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Institute for Healthcare Improvement (IHI) han señalado que la estandarización de procesos a través de guías y protocolos es una de las estrategias más efectivas para reducir eventos adversos, mejorar resultados clínicos y promover una cultura organizacional centrada en el paciente^{2,3}, ya que al establecer procedimientos bien definidos, se eliminan ambigüedades operativas, se facilita la capacitación del personal, se reducen errores y se asegura una atención congruente con la evidencia científica y las mejores prácticas. Por ejemplo, un hospital que documenta y estandariza el procedimiento para la atención de pacientes con infarto agudo de miocardio reduce los tiempos de atención, incrementa la tasa de supervivencia y mejora la experiencia del paciente⁴.

Eficiencia operativa: desde el punto de vista organizacional, los manuales contribuyen significativamente a dar claridad en cuanto a las funciones, niveles de responsabilidad, interacciones, alcances y limitaciones entre las diferentes áreas del hospital, lo que permite disminuir conflictos interdepartamentales, se optimizan los recursos humanos y materiales y se facilitan los procesos de evaluación tanto internas como externas⁵.

Rol en la capacitación, evaluación y mejora continua: Otro aspecto relevante es su utilidad como herramienta de capacitación y evaluación del desempeño. Los MP permiten estandarizar la inducción y formación continua del personal nuevo o en rotación, asegurando que conozcan los procedimientos críticos desde el inicio de sus funciones. Asimismo, sirven como base para auditorías internas, revisión de cumplimiento y diseño de planes de mejora continua⁶.

En las evaluaciones externas, como las certificaciones o las acreditaciones hospitalarias, la existencia y uso sistemático de los MP constituyen la base de a partir de la cual se orienta la evaluación, ya que **“No se puede evaluar lo que no está definido”**, por lo que los MP son uno de los indicadores clave del compromiso institucional con la mejora continua.

Elementos clave que debe contener un Manual de Procedimientos eficaz:

- Datos de identificación del Procedimiento
- Fecha de elaboración, revisión y actualización
- Objetivo del procedimiento
- Alcance (áreas, servicios o usuarios a los que aplica).
- Responsabilidades del personal
- Definiciones, normas y documentos de referencia
- Descripción paso a paso de las actividades
- Diagrama de flujo e Indicadores de calidad asociados
- Documentos, registros o procedimientos derivados
- Mecanismos de mejora de la calidad



El 10 de Abril se llevaron a cabo las elecciones para Director de la Facultad de Medicina y Hospital Universitario, resultando en la Reelección del Dr. med. Oscar Vidal Gutiérrez, para el periodo comprendido del 15 de diciembre del 2025, al 15 de diciembre del 2028. La terna reglamentaria que se mandó a la Rectoría la completaron el Dr. med. Mario Campos Coy, y nuestro Subdirector de Planeación, Desarrollo y Calidad, el Dr. med. Víctor Manuel Peña Martínez. Felicidades a nuestro Sr. Director.

Obstáculos y barreras para la elaboración, implementación y uso efectivo de los Manuales de Procedimientos

1. Barreras organizacionales y estructurales

- Falta de liderazgo institucional
- Débil integración de procesos
- Ausencia de una unidad o comité responsable
- Escasa articulación con el sistema de gestión de calidad

2. Barreras culturales

- Resistencia al cambio
- Falta de cultura de estandarización
- Percepción de irrelevancia

3. Barreras técnicas

- Desconocimiento metodológico
- Falta de herramientas tecnológicas.
- Dificultad para definir procesos

4. Barreras humanas y de recursos

- Sobrecarga laboral del personal
- Rotación frecuente de personal
- Falta de incentivos institucionales.

5. Barreras normativas o externas

- Ausencia de requerimientos regulatorios obligatorios
- Poca alineación con estándares de calidad externos

Recomendaciones para la elaboración e implementación de los MP

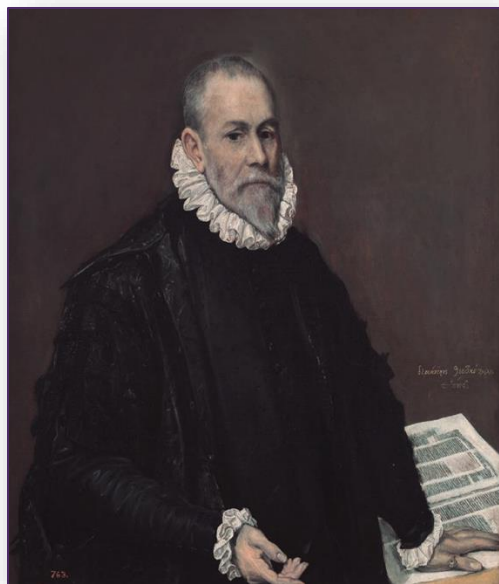
- Identificación de riesgos, problemas y procesos prioritarios.
- Conformación de equipos multidisciplinarios para su elaboración.
- Validación por los responsables de área.
- Capacitación y difusión a todo el personal involucrado.
- Integración a sistemas de control documental (físico o digital).
- Establecimiento de mecanismos de revisión periódica y actualización.



La Subdirección de Planeación, Desarrollo y Calidad, desarrolló el Procedimiento llamado **Guía para Conformación y Organización de Manuales del Sistema de Gestión de Calidad (MCA-FH-512-07-IN-01)**, el cual define la estructura básica para que los Departamentos y Servicios redacten, organicen, implementen y difundan los Procedimientos Clínicos y Administrativos de su área de responsabilidad, para ello se han ofrecido varios cursos – talleres, el último se realizó el día 10 de abril en el auditorio del Departamento de Psiquiatría.



Fotografías de los talleres de Definición de Procesos y Elaboración de Manuales, con una participación conjunta de jefes de servicios y personal operativo, durante el 3er Diplomado de Calidad y Seguridad del Paciente.



La foto del mes

“Retrato de un médico (1582-1585)”, de Domenicus Theotocopoulos, mejor conocido como “el Greco” (1541-1614), es un Oleo sobre lienzo, que mide 96 x 82.3 cms., localizado en el Museo del Prado en Madrid.

Se aprecia a un médico en actitud docente, que se puede deducir a partir de la presencia de un anillo en su dedo pulgar, que en esa época era indicativo de su profesión en el siglo XVI.

Referencias

1. De la Torre-Ruiz, J. M., & Muñoz, C. (2019). Manuales de procedimientos: una herramienta estratégica de gestión. *Revista de Administración Sanitaria*, 17(3), 45–51.
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). (2009). Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. OMS.
3. Institute for Healthcare Improvement (IHI). (2017). How-to Guide: Developing Reliable Design of Healthcare Processes.
4. American Heart Association (AHA). (2020). Chest Pain Center Accreditation Standards. AHA.
5. Marjamaa, R., Vaikuri, A., & Kirvela, O. (2011). Operating room management: why, how and by whom? *Acta Anaesthesiologica Scandinavica*, 53(7), 885–894.
6. Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.

Comité editorial

Dr. med. Oscar Vidal Gutiérrez
Director de la Facultad de Medicina y Hospital Universitario

Subdirección de Planeación, Desarrollo y Calidad
Dr. med. Víctor Manuel Peña Martínez
Dr. med. Rodolfo Márquez Martín
Dr. Francisco F. Fabela Blas
Lic. Yahaira Pérez González
Ing. Rodrigo Bueno Campa

La frase del mes

“Me gusta cuando alguien, es capaz de lograr sus sueños, y eso es lo que esta organización ofrece”

Sergei Brin

Empresario, informático, ruso-estadounidense, cofundador de Google



1973 -