



# 2012

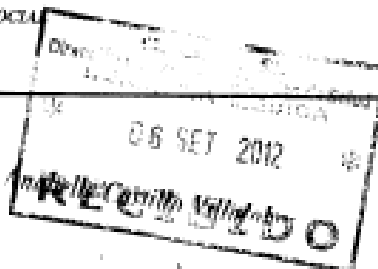
## PROCESOS SUSTANTIVOS DE LOS SERVICIOS DE NUTRICIÓN EN ÁREAS DE SALUD Y HOSPITALES DE LA CCSS

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
GERENCIA MÉDICA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD  
COORDINACIÓN NACIONAL DE NUTRICIÓN



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
GERENCIA MÉDICA  
Teléfono: 222 5916/ 295 2583/ 295 2588  
FAX: 295 28 29



31 de agosto de 2012  
44.584-3

Señores

Dr. José Miguel Rojas Hidalgo

**Director, Dirección de Desarrollo Servicios de Salud**

Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, MBa.

**Directora, Dirección de Proyección de Servicios de Salud**

Presentes

**ASUNTO: Aval documento "Procesos Sustantivos de los Servicios de Nutrición en Área de Salud y Hospitales de la CCSS".**

Estimados señores:

Reciban un cordial saludo. Para los efectos pertinentes, me permito atender el oficio DDSS-1170-12 / DPSS-0802-08-12 de fecha 07 de agosto del 2012, donde remiten para el aval el documento "Procesos Sustantivos de los Servicios de Nutrición en Área de Salud y Hospitales de la CCSS", con la finalidad de que sea validado y consignado para proceder con la divulgación pertinente.

Por lo tanto, se procede a hacer devolución del citado documento con el aval respectivo.

Sin otro particular me suscribo,

Atentamente,


GERENCIA MÉDICA

Dra. María Eugenia Villalta Bonilla  
GERENTE










MEVBMFC

Cc: Dr. Mario Mora Ulloa, Jefe Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento-DDSS  
Lic. Albán de la O Espinoza MBa., Jefe Área Soporte Estratégico Servicios de Salud, DPSS  
Dra. Luisa Fernanda del Río Olivera, Coordinadora Nacional de Nutrición  
Archivo

 <b>Caja Costarricense del Seguro Social</b>	<b>Gerencia Médica</b>	Nombre: <b>"Procesos Estandarizados" Servicios de Nutrición</b>	Código: <b>GM-INF-025-11</b>	
			Solicitud de cambio N°:	Fecha de aprobación:

Elaboración	Unidad
Esteban Rojas Herrera	Coordinación Nacional Nutrición, ARSDT.
Liseth Semú Díaz	Área de Salud Desamparados 2
Nelsi Moreira Castro	Hospital Dr. Calderón Guardia
Pilar De La O Castro	Hospital Nacional de Niños
Lorena López Jenkins	Hospital San Juan de Dios
Marlene Montoya Ortega	Área de Salud San Rafael Puntarenas
Barbara Sagastume Guzmán	Hospital Dr. Blanco Cervantes
Sandra Redondo Álvarez	Hospital Nacional de Rehabilitación
Regina Velasco Dubón	Hospital Nacional de Niños
Jahaira Barrantes Parrales	Área de Salud de Florencia
Marlon Lizano Muñoz	Área de Salud Peninsular

Revisión metodológica	Unidad	Fecha	Firma
Ing. Andrey Mora Bermúdez	Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud	14/8/12	
MBA. Sonia Torres Montero	Dirección de Proyección de Servicios de Salud	13/8/12	
Ing. Selenia Ramírez Paniagua	Dirección de Proyección de Servicios de Salud	13/08/12	

Aval administrativo	Unidad	Fecha	Firma
Dra. María Eugenia Villalta	Gerencia Médica	31/8/2012	
Dr. José Miguel Rojas Hidalgo	Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud	24/8/12	
Dr. Mario Mora Ulloa	Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento	14-8-12	
Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes	Dirección de Proyección de Servicios de Salud	7-8-12	

## TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN .....	5
2.	METODOLOGÍA .....	6
3.	IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.....	9
4.	PROCESOS ÁREAS DE SALUD .....	12
4.1	Macroproceso: Abordaje Nutricional de la Población.....	13
5.	PROCESOS HOSPITALES .....	19
5.1	Macroproceso: Abordaje Nutricional del Paciente .....	20
5.2	Proceso: Atención Nutricional.....	26
5.3	Proceso: Producción y Distribución de Alimentación Normal y Dietoterapéutica.....	31
5.3.1	Procedimiento: Planificación y Programación del Menú .....	36
5.3.2	Procedimiento: Recepción y Almacenamiento de Productos Alimenticios .....	41
5.3.3	Procedimiento: Preparación de Alimentos y Bebidas.....	46
5.3.4	Procedimiento: Distribución de Alimentos y Bebidas.....	51
5.3.5	Procedimiento: Lavado, Desinfección y Almacenamiento de Equipo y Utensilios.....	56

## 1. PRESENTACIÓN

La Ley de Control Interno establece la obligatoriedad de que los titulares subordinados tengan identificados, levantados y documentados sus procesos de trabajo, razón por la cual, la Institución giró las instrucciones necesarias para cumplir con lo indicado y a partir del año 2006, la Dirección de Sistemas Administrativos elaboró una metodología, con sus correspondientes instrumentos y guías de uso, para unificar la forma en que se debía realizar el levantado de los procesos y se impartió la capacitación requerida.

Todos los titulares subordinados, para cumplir con lo instruido, iniciaron la tarea cada cual según sus conocimientos y criterio técnico, lo cual culminó en la proliferación de procesos del mismo tipo, levantados de forma diferente y con diferente nombre.

Debido a lo anterior, la Gerencia Médica definió para el año 2011 como una prioridad, la estandarización de procesos por disciplina y tipo de establecimiento según complejidad y se estableció como punto de partida, los procesos sustantivos que realizan los servicios de apoyo al diagnóstico y al tratamiento, entre ellos Nutrición.

Los procesos sustantivos de la disciplina de Nutrición de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), fueron elaborados para homologar las actividades que ejecutan el personal de Nutrición en cada uno de los diferentes niveles de atención, con el fin de que se brinde una atención nutricional equitativa, al usuario de los Servicios de la CCSS.

Estos procesos se gestionaron a través del Consejo de Educación Permanente de la Disciplina de Nutrición, con el aporte de un grupo de Nutricionistas, provenientes de los diferentes niveles de atención, coordinados por el Área de Regulación y Sistematización de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud (DDSS) y con el apoyo técnico de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud (Control Interno Gerencia Médica).

## 2. METODOLOGÍA

Antes de iniciar el abordaje conjunto entre las Direcciones de Desarrollo de Servicios de Salud y la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, el Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento había iniciado a trabajar en la estandarización de procesos, actividad que se desarrolló las siguientes dos etapas.

### PRIMERA ETAPA:

#### Propuesta de Procesos

El Consejo de Educación permanente de la disciplina de nutrición, con la asesoría de un ingeniero industrial, elaboraron el documento borrador, con la propuesta del macro proceso, procesos y procedimientos sustantivos de la disciplina, a partir de los insumos que en materia de levantamiento de proceso habían aportado los diferentes niveles de atención.

#### Participantes

Nelsy Moreira Castro	Nutricionista Coordinadora del Consejo de Educación Permanente de la Disciplina de Nutrición. CENDEISSS.
Lorena López Jenkins	Nutricionista Jefe del Servicio de Nutrición del Hospital San Juan de Dios.
Grace Murillo Loaiza	Nutricionista Jefe del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Geriátrico.
Marlene Montoya Ortega	Nutricionista Área de Salud. San Rafael de Puntarenas.
Andrey Mora Bermúdez	Ingeniero Industrial. Área de Regulación y Sistematización, de la DDSS

### SEGUNDA ETAPA

#### Talleres de presentación, revisión y validación de Procesos.

Se realizaron dos talleres, uno con la participación de Profesionales en Nutrición de las Áreas de Salud y otro con las Jefaturas de los Servicios de Nutrición de los hospitales.

En ambos talleres se trabajó bajo la dirección técnica de un ingeniero industrial, mediante la aplicación de la metodología participativa y trabajo en grupos, para la revisión y validación de la propuesta del macro proceso, procesos y procedimientos sustantivos.

### Participantes

Nelsy Moreira Castro	Nutricionista Coordinadora del Consejo de Educación permanente de la Disciplina de Nutrición. CENDEISSS.
Lorena López Jenkins	Nutricionista Jefe del Servicio de Nutrición del Hospital San Juan de Dios.
Grace Murillo Loaiza	Nutricionista Jefe del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Geriátrico.
Marlene Montoya Ortega	Nutricionista Área de Salud. San Rafael de Puntarenas.
Liseth Serrú Díaz	Nutricionista Área de Salud Desamparados 3
Jahaira Barrantes Parrales	Nutricionista Área de Salud Florencia de San Carlos
Martha Iris Retana Porras	Nutricionista Área de Salud La cruz de Guanacaste
Anny Duran García	Nutricionista Área de Salud San Ramón
Marlon A. Lizano Muñoz	Nutricionista Área de Salud Peninsular
Doris Chávez Salas	Nutricionista Área de Salud Barranca
Marianella Matarrita Galagarza	Nutricionista Área de Salud Santa Bárbara de Heredia
Carolina Castro Calvo	Nutricionista Clínica Dr. Moreno Cañas
Natalia Piza Rodríguez	Nutricionista Clínica Central A.S. Catedral Noreste
Rosella Riggioni Zamora	Jefe Servicio Nutrición Hospital Max Peralta
Armando Bolaños Barrantes	Jefe Servicio Nutrición Hospital Monseñor Sanabria
Rocío Coto Varela	Jefe Servicio Nutrición Hospital San Rafael de Alajuela
Ana Lucía López Mora	Jefe Servicio Nutrición Hospital Dr. Escalante Pradilla
Heivy Méndez Arias	Jefe Servicio Nutrición Hospital Tony Facio
Karla Sandí Segovia	Jefe Servicio Nutrición Hospital William Allen
Sócrates Orozco Constantini	Nutricionista Supervisor Regional Central Norte
Nils Salazar Ramírez	Nutricionista Supervisor Regional Chorotega
Yolanda Barboza Castro	Jefe Servicio Nutrición Hospital México
Regina Velasco Dubón	Jefe Servicio Nutrición Hospital Nacional de Niños
Marianella Hernández Camacho	Jefe Servicio a.i Hospital Nacional Psiquiátrico
Sandra Redondo Álvarez	Jefe Servicio Hospital CENARE.
Andrey Mora Bermúdez	Ingeniero Industrial. Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento. DDSS.

Posteriormente, con el apoyo y conducción metodológica de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, responsable de Control Interno a nivel de la Gerencia Médica, se procedió a revisar el trabajo elaborado hasta el momento para hacer los ajustes metodológicos respectivos y proceder con la oficialización de los procesos.

### TERCERA ETAPA:

#### Oficialización macro procesos Nutrición

Se convocó a un equipo de “expertos” de funcionarios de servicios de nutrición de diferentes establecimientos de salud, de los tres niveles de atención, que ha venido trabajando en la estandarización de los procesos desde el año 2010.

Dicho equipo de trabajo revisó el macro procesos y los procesos sustantivos, definió nombres únicos para cada uno y posteriormente ajustó el levantado de dichos procesos de forma estandarizada, con base en los procesos previamente levantados en cada una de las dependencias participantes.

#### Participantes

Nelsy Moreira Castro	Nutricionista Coordinadora del Consejo de Educación permanente de la Disciplina de Nutrición. CENDEISSS.
Lorena López Jenkins	Nutricionista Jefe del Servicio de Nutrición del Hospital San Juan de Dios.
Grace Murillo Loaiza	Nutricionista Jefe del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Geriátrico.
Marlene Montoya Ortega	Nutricionista Área de Salud. San Rafael de Puntarenas.
Liseth Serrú Díaz	Nutricionista Área de Salud Desamparados 3
Jahaira Barrantes Parrales	Área de Salud Florencia de San Carlos
Marlon Lizano Muñoz	Nutricionista Área de Salud Peninsular
Doris Chávez Salas	Nutricionista Área de Salud Barranca
Regina Velasco Dubón	Jefe Servicio Nutrición Hospital Nacional de Niños
Pilar de la O Castro	Sub Jefe Servicio de Nutrición Hospital Nacional de Niños
Bárbara Sagastume Guzmán	Jefe a.i. Servicio de Nutrición Hospital Geriátrico
Sandra Redondo Álvarez	Jefe Servicio Hospital CENARE
Sonia Torres Montero	Dirección Proyección de Servicios de Salud (Control Interno Gerencia Médica)
Selenia Ramírez Paniagua	Dirección Proyección de Servicios de Salud (Control Interno Gerencia Médica)
Andrey Mora Bermúdez	Ingeniero Industrial. Área de Regulación y Sistematización, de la DDSS.



### 3. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

De acuerdo con el enfoque de procesos que está impulsando la CCSS, se tienen procesos sustantivos, complementarios y de apoyo. Los sustantivos, son la razón de ser del servicio; los complementarios, son los que agregan valor al sustantivo del servicio; y los de apoyo, son los que se utilizan para gestionar los recursos que se requieren para la realización de todos los procesos del servicio.

Como punto de partida para la estandarización de los procesos de Nutrición, se realizó la identificación y categorización de los mismos.

En la reforma del sector salud del año 1994, se establece que la Readecuación del Modelo de Atención de la Salud se debe caracterizar por un enfoque biosicosocial del proceso salud-enfermedad; por una atención integral y continua de la salud de las personas y el ambiente, con énfasis en las acciones de promoción y prevención, fundamentada en la estrategia de Atención Primaria.

En lo que a atención se refiere, el modelo quedó estructurado en tres niveles, siendo las características de estos las siguientes:

- Primer Nivel de Atención. Ofrece los servicios básicos de salud, cuyos proveedores serán los EBAIS. Estos servicios se ofrecen a nivel domiciliario, comunitario, en establecimientos educativos y en las consultas externas de los centros de salud.
- Segundo Nivel de Atención. Brinda apoyo al primer nivel de atención, ofreciendo intervenciones ambulatorias y hospitalarias por especialidades básicas (medicina interna, pediatría, gineco-obstetricia, psiquiatría y cirugía general).
- Tercer Nivel de Atención. Provee servicios ambulatorios y de internamiento en todas las demás subespecialidades (gastroenterología, endocrinología, alergología, urología, vascular periférico, hematología, nefrología, infectología, neurología y fisiatría). También brinda servicios de apoyo, diagnóstico y terapéutico, que requieren de alta tecnología y grado de especialización.

A partir de 1994, paralelamente, con la Reforma del Sector Salud y la creación de las Áreas de Salud, la Institución inicia la incorporación de profesionales de nutrición en las diferentes áreas de salud del país, con el propósito de realizar un abordaje nutricional a la población, desarrollando el componente alimentario-nutricional, mediante la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.

Con base en lo anterior, se establece que la razón de ser de todo servicio de Nutrición es el abordaje nutricional, de la población en el caso de las áreas de salud, y del paciente en caso de los hospitales. Este abordaje nutricional se desarrolla, mediante la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, en las áreas de salud, y mediante la atención nutricional y la producción y distribución de alimentos y bebidas, en el caso de hospitales.

Además de estos procesos, los servicios de Nutrición realizan actividades importantes relacionadas con la investigación, educación y docencia. Estas acciones permiten complementar y mejorar la atención integral, por tanto son parte de los procesos complementarios del servicio.

Finalmente, en cada servicio, se conduce la gestión, se planifican acciones y se gestionan recursos humanos, materiales, físicos, entre otros, que sirven de soporte o apoyo para una ejecución eficiente y con calidad de la atención directa, investigación y docencia. Estos corresponden a los procesos de apoyo.

Estratégicamente y por su importancia, se acordó en esta primera etapa, enfocar la labor del equipo de expertos en la documentación de los procesos que responden a la razón de ser del servicio de Nutrición (procesos sustantivos); posteriormente se deberán documentar los procesos complementarios y de apoyo, para lo cual se recomienda hacerlo de forma conjunta con otras disciplinas que también realizan el mismo tipo de actividades complementarias y de apoyo.

De acuerdo con los lineamientos de la Dirección de Sistemas Administrativos, según el nivel de documentación de los procesos, se pueden establecer macroprocesos, procesos y procedimientos.

Un Macroproceso es un conjunto de procesos interrelacionados y con un objetivo general común; en este caso sería el Abordaje nutricional<sup>1</sup>.

Un proceso es un conjunto de actividades relacionadas entre sí, con un orden cronológico que permite obtener resultados o el cumplimiento de un objetivo; para los servicios de nutrición se identificaron 4 procesos: promoción de la salud, prevención de enfermedades, atención nutricional y producción y distribución de alimentación normal y dieta terapéutica.

A las áreas de salud les corresponde principalmente la prevención y la promoción de la salud en el campo alimentario nutricional, así como atención nutricional básica. Mientras que los hospitales se enfocan fundamentalmente en la atención nutricional de los pacientes y en la producción y distribución de alimentación normal y dieta terapéutica.

---

<sup>1</sup> Del paciente en caso de Hospitales y de la población en el caso de Áreas de Salud

Finalmente un procedimiento establece la forma específica de cómo se llevan a cabo las actividades que comprende un proceso. En el caso de los hospitales se identificaron y documentaron 5 procedimientos: Programación del menú, Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, Preparación de alimentos y bebidas, Distribución de alimentos y bebidas, Lavado, desinfección y almacenamiento de equipos y utensilios.

En el caso de las áreas de salud se identificaron 5 procedimientos en este documento: Coordinación, Educación nutricional, Atención nutricional, Capacitación y Vigilancia nutricional. Estos procedimientos no se levantaron como parte de este documento, sino que se incluirán en el Manual de Procedimientos de Nutrición para las Áreas de Salud.

Es importante indicar que la Dirección de Sistemas Administrativos está implementando un nuevo enfoque de procesos, en el cual se establece un mapa de procesos por unidad de trabajo (hospital o área de salud) y los procesos sustantivos se definen con base en la razón de ser, no de un servicio, sino de toda la unidad.

Además, en este enfoque los procesos complementarios, se dividieron en tres grupos: estratégicos que son los que se utilizan en la conducción y planeación de la gestión; de aporte, que son los que agregan valor al sustantivo de la unidad; y los de seguimiento y mejora, que son los que se utilizan para el seguimiento y la evaluación de la gestión, para detectar debilidades y proponer medidas tendientes a la mejora de los servicios.

Con este nuevo enfoque, los procesos que realiza Nutrición, se ubican en la categoría de complementarios de aporte, específicamente como parte de un macro proceso del establecimiento de salud definido como: "Atención y tratamientos complementarios".

Como se explicó anteriormente, en la categorización de procesos que se establece en este documento, se considera como el macro proceso el "Abordaje Nutricional", que es la razón de ser de la disciplina, y de este se derivan los procesos que lo componen. Esta clasificación es válida, ya que un macro proceso se puede definir para una unidad de trabajo o para una dependencia específica, en este caso el servicio de Nutrición de la unidad.

No obstante lo anterior, con base en la pirámide documental, se debe entender que lo que en este documento se define como macro proceso, en el mapa de la unidad será un proceso, lo que se define como proceso en el mapa de la unidad será un procedimiento y finalmente, lo que se define como procedimiento en el mapa de procesos de la unidad será una instrucción de trabajo.

#### 4. PROCESOS ÁREAS DE SALUD

En la siguiente tabla se identifican y clasifican los procesos sustantivos de Nutrición para las Áreas de Salud, según el nivel de documentación:

**Tabla 1: Identificación de procesos de Nutrición para las Áreas de Salud**


MACROPROCESO	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
Abordaje Nutricional de la Población	Promoción de la Salud en el campo alimentario nutricional	Coordinación Educación nutricional Atención nutricional Capacitación Vigilancia nutricional
	Prevención de la enfermedad en el campo alimentario nutricional	

Fuente. Equipo de profesionales en Nutrición CCSS.

En el presente documento se presenta el levantamiento del macroproceso Abordaje Nutricional de la Población, en el mismo se indican las actividades de promoción y prevención que realiza el Nutricionista en las Áreas de Salud. Debido al nivel de detalle con que se abordan estas actividades en el macroproceso, no fue necesario documentarlos en plantillas de levantamiento de procesos diferentes.

Con respecto a los procedimientos, estos no se levantaron como parte de este documento, sino que se desarrollarán en una etapa posterior y se incluirán en el Manual de Procedimientos de Nutrición para las Áreas de Salud.

#### 4.1 Macroproceso: Abordaje Nutricional de la Población

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Área de Salud		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Abordaje Nutricional de la Población	Código	AS-SN-01
Clasificación de proceso	Proceso Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El profesional en Nutrición identifica los problemas alimentarios de la población adscrita al Área de Salud, en el plano de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, mediante el ASIS, Plan Táctico, Compromiso de Gestión, Equipo de Apoyo, referencia médica, análisis de datos de fuentes secundarias, solicitud de la población u grupos organizados, para el desarrollo de estrategias de abordaje.		
	Termina:		
	El profesional en Nutrición, el equipo interdisciplinario y actores sociales (cuando se requiera), definen e implementan las acciones correctivas según sea el caso		
Objetivo	Orientar en alimentación saludable y modificar hábitos alimentarios en la población del área de atracción, por medio de la implementación de estrategias de promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, con el fin de incidir en el mejoramiento de los indicadores locales de salud.		
Responsable:		Participantes:	
Director del Área de Salud		Profesional en Nutrición	
		Equipo de trabajo interdisciplinario	
		Actores sociales	

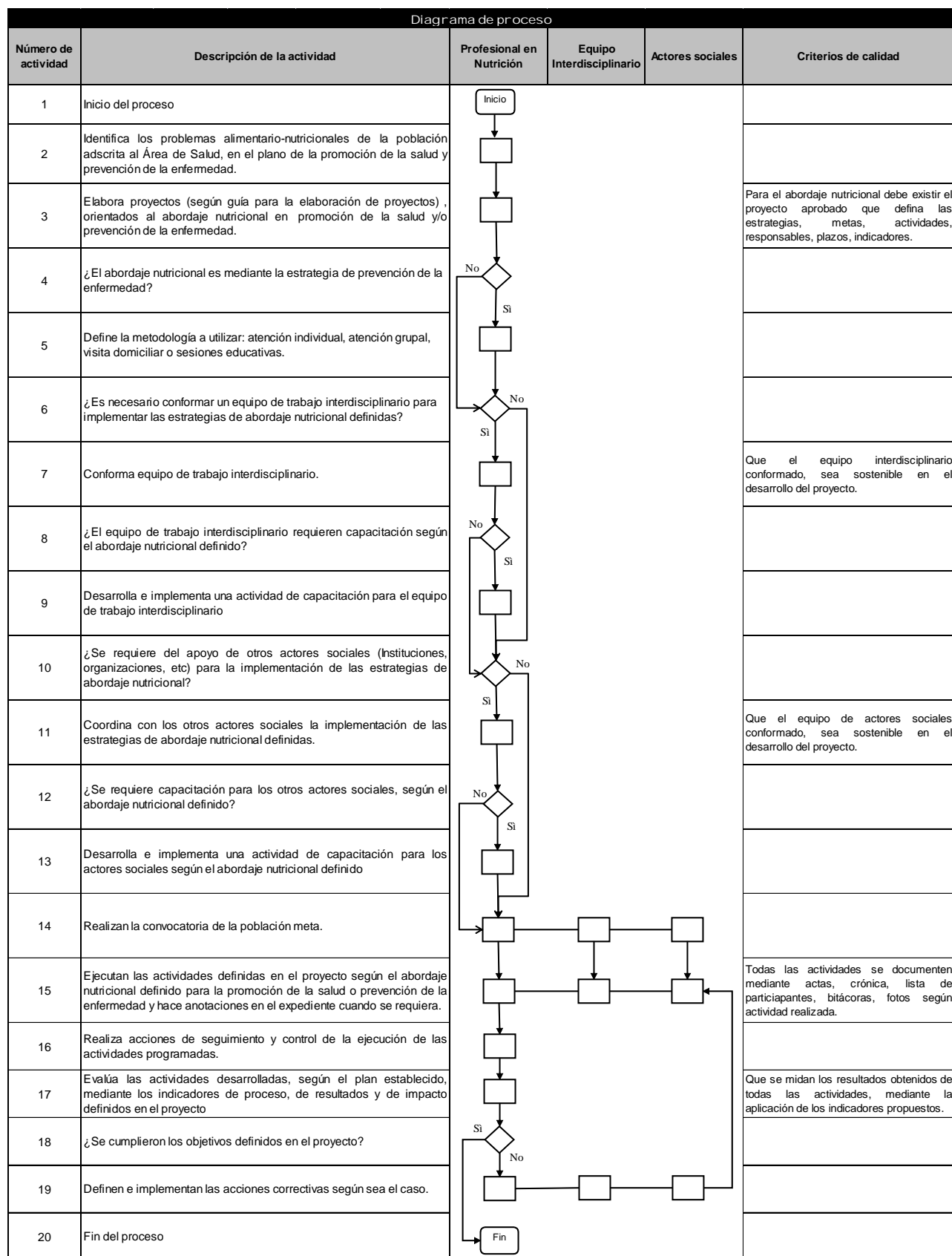
Producto y/o servicio	
Población adscrita al Área de Salud intervenida nutricionalmente	
Usuario o cliente	
Población del Área de Atracción	
Insumos requeridos	Proveedor(es) del insumo
Útiles y materiales de oficina	Proveeduría-Administración
Materiales impresos	Proveeduría-Administración
Expediente Clínico	REDES
Recursos requeridos	Proveedor(es) del recurso
Infraestructura	Dirección-Administración
Equipo de cómputo y audiovisual	Informática
Equipo antropométrico	Dirección-Administración
Material educativo	Servicio de Nutrición
Medios de transporte	Administración
Recursos financieros	Dirección-Administración
Relación con otros procesos	
Proceso de Dirección y conducción técnico-administrativa del Servicio de Nutrición	
Proceso de Atención Médica	
Procesos de Apoyo administrativo del Área de Salud	
Procesos de Apoyo al diagnóstico y tratamiento del Área de Salud	

Descripción de las actividades
1. Inicio del proceso
2. El profesional en Nutrición identifica los problemas alimentarios de la población adscrita al Área de Salud, en el plano de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, mediante el ASIS, Plan Táctico, Compromiso de Gestión, Equipo de Apoyo, referencia médica, análisis de datos de fuentes secundarias, solicitud de la población u grupos organizados, para el desarrollo de estrategias de abordaje.
3. El profesional en Nutrición, de acuerdo con los problemas identificados, elabora proyectos (según guía para la elaboración de proyectos) , orientados al abordaje nutricional en promoción de la salud y/o prevención de la enfermedad, con enfoque de participación social
4. ¿El abordaje nutricional es mediante la estrategia de prevención de la enfermedad? Si la respuesta es afirmativa, continúa con la actividad 5, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 6.
5. El profesional en Nutrición define la metodología a utilizar: atención individual, atención grupal, visita domiciliar o sesiones educativas, mediante el protocolo de referencia y contra referencia nutricional en los tres niveles de atención en salud.
6. ¿Es necesario conformar un equipo de trabajo interdisciplinario para implementar las estrategias de abordaje nutricional definidas? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 7, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 10
7. El profesional en Nutrición conforma equipo de trabajo interdisciplinario.
8. ¿El equipo de trabajo interdisciplinario requiere capacitación según el abordaje nutricional definido? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 9, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 10.
9. El profesional en Nutrición desarrolla e implementa una actividad de capacitación para el equipo de trabajo interdisciplinario.
10. ¿Se requiere del apoyo de otros actores sociales (Instituciones, organizaciones) para la implementación de las estrategias de abordaje nutricional? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 11, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 14.
11. El profesional en Nutrición coordina con los otros actores sociales la implementación de las estrategias de abordaje nutricional definidas.
12. ¿Se requiere capacitación para los otros actores sociales, según el abordaje nutricional definido? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 13, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 14.
13. El profesional en Nutrición desarrolla e implementa una actividad de capacitación para los actores sociales según el abordaje nutricional definido.

14. El profesional en Nutrición, el equipo de trabajo interdisciplinario y actores sociales (cuando se requiera) realizan la convocatoria de la población meta.
15. El profesional en Nutrición, el equipo de trabajo interdisciplinario y actores sociales (cuando se requiera), ejecutan las actividades definidas en el proyecto según el abordaje nutricional definido para la promoción de la salud o prevención de la enfermedad y hace anotaciones en el expediente cuando se requiera
16. El profesional en Nutrición realiza acciones de seguimiento y control de la ejecución de las actividades.
17. El profesional en Nutrición evalúa las actividades desarrolladas, según el plan establecido, mediante los indicadores de proceso, de resultados y de impacto definidos en el proyecto.
18. ¿Se cumplieron los objetivos definidos en el proyecto? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 19, si la respuesta es afirmativa finaliza el proceso.
19. El profesional en Nutrición, el equipo interdisciplinario y actores sociales (cuando se requiera), definen e implementan las acciones correctivas según sea el caso. Regresa a la actividad 15.
20. Fin del proceso
<b>Normativa relacionada con el proceso</b>
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.</p> <p>Ley Constitutiva de la CCSS, Ley No.17 del 13 de octubre de 1943, revisada al 7 de mayo de 1999</p> <p>Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Ley 7494. Gaceta No 42 del 28 de febrero del 2006.</p> <p>Ley General de Administración Pública. Ley 6227 del 2 de mayo de 1978, actualizada al 28 de marzo del 2008.</p> <p>Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.</p> <p>Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004.</p> <p>Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009.</p> <p>Ley de Atención Integral a la Persona Adulto Mayor. Ley 7935. 25 de octubre de 1999.</p> <p>Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Ley 7600. Gaceta No 102 del 29 de mayo de 1996.</p> <p>Ley No. 8239. Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, del 25 de marzo del 2002, publicado el 19 de abril del 2002 en Gaceta No. 75</p> <p>Reforma del Sector Salud. CCSS, 1998.</p> <p>Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.</p> <p>Reglamento del Expediente de Salud. CCSS. Artículo 12 de la Sesión N° 7364 de la Junta Directiva, del 31 de agosto de 1999.</p> <p>Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.</p> <p>Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943, actualizada al 26 de octubre del 2007, La Gaceta No.192</p>



<p>Código de Niñez y Adolescencia. Ley 7739 del 6 de Febrero de 1998</p> <p>Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.</p> <p>Normas para la Consulta Externa de Nutrición. CCSS, 1994</p> <p>Normas de atención integral de Salud. Primer Nivel de Atención, 1996. Consejo Técnico Asesor de Atención Integral a las personas M.S.-C.C.S.S</p> <p>Política de seguridad alimentaria nutricional. 2011 .Ministerio de Salud. Programa Regional de Seguridad Alimentaria y Nutricional para Centro América, Programa Mundial de Alimentos y OPS</p> <p>Guías de atención integral a las mujeres, niños(as) en el período prenatal, parto y postparto. 2009. Guías de atención integral a las mujeres, niños(as) en el período prenatal, parto y postparto. 2009. C.C.S.S</p> <p>Guías para la atención de las personas diabéticas tipo 2, 2007. Guías para la atención de las personas diabéticas tipo 2, 2007. Área de Atención Integral a las Personas C.C.S.S. O.P.S.</p> <p>Guía para la detección, el diagnóstico y tratamiento de las dislipidemias para el Primer Nivel de Atención, 2008. C.C.S.S. Gerencia División Médica, Dirección Técnica de Servicios de Salud y Departamento de Medicina Preventiva.</p> <p>Guías alimentarias para la educación nutricional en Costa Rica. Guías alimentarias para Costa Rica. 2010 Comisión Intersectorial de Guías Alimentarias para Costa Rica. Ministerio de Salud. O.P.S. INCAP.</p> <p>Guías para la detección, diagnóstico y tratamiento de la hipertensión arterial, 2009. C.C.S.S-O.P.S.</p> <p>Normas de atención integral al niño. Primer Nivel de Atención del niño y la niña-2000.M.S-C.C.S.S</p> <p>Manual de atención al niño(a) desnutrido. Normas de Atención para el Manejo Integral del niño (a) con Desnutrición, en los diferentes niveles de Atención, 1999.MS-C.C.S.S.INCIENSA.</p> <p>Manual de atención integral de los niños(as) en el escenario escolar, 2004. 2004. C.C.S.S, M.E.-M.S</p> <p>Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.</p>
Aprobación del proyecto por parte de la Jefatura inmediata.
Verificación de la participación activa de los actores convocados, por medio de listas de asistencia y bitácoras, por parte del profesional en Nutrición
Evaluación de resultados mediante la medición de indicadores definidos en el proyecto, por parte del profesional en Nutrición.
Supervisión de los proyectos ejecutados por parte del Supervisor Regional (cuando se disponga)
Monitoreo al Plan de Gestión Local del Servicio de Nutrición, por parte del profesional en Nutrición
<b>Formularios relacionados con el proceso</b>
Solicitud vehículo. No Formulario 4-70-01-0760
Solicitud de equipo-Fórmula 40.
Solicitud de viáticos- Formulario 4-70-01-0380
Hoja de Evolución, Indicaciones y tratamiento. Formulario No 4-70-03-0090



## 5. PROCESOS HOSPITALES

En la siguiente tabla se identifican y clasifican los procesos sustantivos para los Servicios de Nutrición de Hospitales, según el nivel de documentación:


**Tabla 2: Identificación de procesos de Nutrición para los Hospitales**

Macroproceso	Procesos	Procedimientos
Abordaje Nutricional del Paciente	Atención Nutricional	
	Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica	Programación del menú
		Recepción y almacenamiento de productos alimenticios
		Preparación de alimentos y bebidas
		Distribución de alimentos y bebidas
		Lavado, desinfección y almacenamiento de equipos y utensilios

Fuente. Equipo de profesionales en Nutrición CCSS.

A continuación se presenta el levantamiento del macroproceso, procesos y procedimientos indicados en la tabla anterior. La documentación de los mismos se realiza utilizando la plantilla institucional de levantamiento de procesos.

## 5.1 Macroproceso: Abordaje Nutricional del Paciente

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Abordaje Nutricional del Paciente	Código	SN-000
Clasificación de proceso	Proceso Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El funcionario de nutrición (Nutricionista, Técnico, Asistente o Auxiliar de Nutrición) identifica el paciente que requiere ser intervenido nutricionalmente. Lo puede identificar por medio de interconsulta, referencia de otro servicio, visita individual o multidisciplinaria, por prescripción médica, o con cita previa.		
	Termina:		
	El Nutricionista educa al paciente, al familiar o encargado, sobre la alimentación a seguir en el hogar. De ser necesario, confecciona y entrega referencia al usuario para que continúe su control en consulta externa del establecimiento de salud que le corresponda		
Objetivo	Contribuir con el tratamiento integral que recibe el paciente a través del abordaje nutricional, mediante la atención directa, la producción y la distribución de alimentación normal y dietoterapéutica.		
Responsable:		Participantes	
Jefatura del Servicio de Nutrición		Nutricionista	
		Técnico en Nutrición	

	Asistente de Nutrición
	Auxiliar de Nutrición
<b>Producto y/o servicio</b>	
Paciente intervenido nutricionalmente	
<b>Usuario o cliente</b>	
Pacientes hospitalizados y ambulatorios	
<b>Insumos requeridos</b>	<b>Proveedor(es) del insumo</b>
Productos alimenticios	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Productos de limpieza y desinfección	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Útiles y materiales de cocina desechables	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Servicios (gas, vapor, electricidad, agua, telefonía, otros)	Área de Ingeniería y Mantenimiento
Fórmulas lácteas y enterales	Servicio de Farmacia
Materiales impresos	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Catálogo General de Suministros de la CCSS	SIGES, CCSS
Expediente clínico y Kardex	Servicios de Registros Médicos y Enfermería
<b>Recursos requeridos</b>	<b>Proveedor(es) del recurso</b>
Equipo industrial de cocina	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Infraestructura	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Equipo de cómputo y audiovisual	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Equipo antropométrico	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Implementos de limpieza y desinfección	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Utensilios de cocina y comedor	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Textiles y vestuario	Área de Recursos Humanos/Subárea de Almacenamiento y Distribución

Relación con otros procesos
<p>Proceso de Atención Nutricional, Código SN-001</p> <p>Proceso de Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica, Código SN-002</p> <p>Procedimiento de Planificación y programación de menú, Código SN-002.01</p> <p>Procedimiento de Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, Código SN-002.02</p> <p>Procedimiento de Preparación de alimentos y bebidas, Código SN-002.03</p> <p>Procedimiento de Distribución de alimentos y bebidas, Código SN-002.04</p> <p>Procedimiento de Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios, Código SN-002.05</p> <p>Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición</p> <p>Proceso de Atención médica</p> <p>Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.).</p> <p>Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.)</p> <p>Procesos de Registros de Salud (REDES).</p>
Descripción de las actividades
1. Inicio del proceso
2. El funcionario de nutrición (Nutricionista, Técnico, Asistente o Auxiliar de Nutrición) identifica el paciente que requiere ser intervenido nutricionalmente. Lo puede identificar por medio de interconsulta, referencia de otro servicio, visita individual o multidisciplinaria, por prescripción médica, o con cita previa.
3. El Nutricionista realiza la <b>atención nutricional al paciente</b> . Ver proceso Atención Nutricional, Código SN-001.
4. ¿El paciente fue intervenido nutricionalmente en consulta externa? Si la respuesta es afirmativa finaliza el proceso, si se trata de un paciente hospitalizado continúa con la actividad 5.
5. El Nutricionista, o el Técnico en Nutrición, revisa la información recolectada de los Kardex o expedientes.
6. ¿Se identificaron dietas mal prescrita? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 7, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 8.
7. El Nutricionista, o el Técnico en Nutrición, coordina con el médico tratante para cambiar la dieta. Si fue un Técnico en Nutrición quién identificó la dieta mal prescrita, coordina con el Nutricionista.
8. El Nutricionista, o el Técnico en Nutrición, remite la información sobre el tratamiento o dietas prescritas al Nutricionista, Técnico o Asistente de Nutrición responsable de la producción de alimentación normal y dietoterapéutica.
9. El Asistente y el Auxiliar de Nutrición, <b>producen y distribuyen la alimentación normal y dietoterapéutica a los pacientes</b> . Ver proceso de Producción y Distribución de Alimentación Normal y Dietoterapéutica, Código SN-002.
10. El Nutricionista da seguimiento a la evolución del paciente. Como parte de esta actividad realiza el control de ingesta.
11. ¿El paciente requiere que se le modifique la dieta? Si la respuesta es afirmativa reinicia el proceso a partir de la actividad número 3, si la respuesta es negativa continua con la actividad número 12.

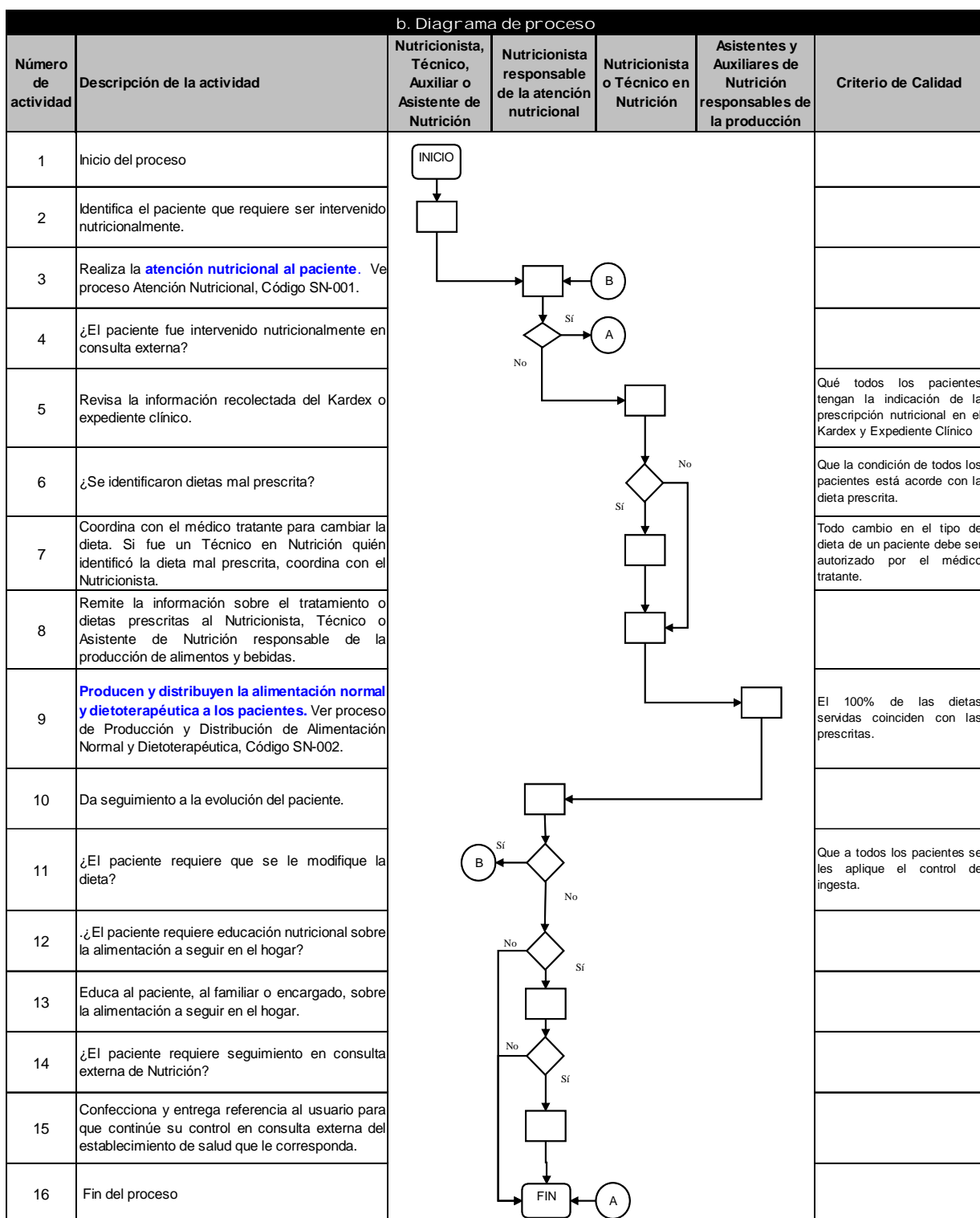
12. ¿El paciente requiere educación nutricional sobre la alimentación a seguir en el hogar? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 13, si la respuesta es negativa finaliza el proceso.
13. El Nutricionista educa al paciente, al familiar o encargado, sobre la alimentación a seguir en el hogar.
14. ¿El paciente requiere seguimiento en consulta externa de Nutrición? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 15, si la respuesta es negativa finaliza el proceso.
15. El Nutricionista confecciona y entrega referencia al usuario para que continúe su control en consulta externa del establecimiento de salud que le corresponda
16. Fin del proceso
<b>Normativa relacionada con el proceso</b>
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.</p> <p>Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009.</p> <p>Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.</p> <p>Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004.</p> <p>Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Ley 7494. Gaceta No 42 del 28 de febrero del 2006.</p> <p>Ley General de Administración Pública. Ley 6227 del 2 de mayo de 1978.</p> <p>Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.</p> <p>Ley de Atención Integral a la Persona Adulto Mayor. Ley 7935. 25 de octubre de 1999.</p> <p>Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Ley 7600. Gaceta No 102 del 29 de mayo de 1996.</p> <p>Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS.</p> <p>Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.</p> <p>Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S.</p> <p>Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943.</p> <p>Código de Niñez y Adolescencia. Ley 7739 del 6 de Febrero de 1998</p> <p>Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.</p> <p>Normas para la Consulta Externa de Nutrición. CCSS, 1994.</p> <p>Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.</p> <p>Reglamento del Expediente de Salud. CCSS. Artículo 12 de la Sesión N° 7364 de la Junta Directiva, del 31 de agosto de 1999.</p> <p>Plan estratégico Institucional. CCSS, 2011-2015</p> <p>Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.</p> <p>Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.</p>
<b>Controles asociados al proceso</b>
<p>Revisión, por parte del Nutricionista o Técnico en Nutrición, de la información recolectada de los Kardex o expedientes para identificar la dieta del paciente y para determinar errores en la prescripción.</p> <p>Verificación, por parte del Nutricionista, de que los alimentos recibidos correspondan a las cantidades y especificaciones solicitadas (Instrumento: Solicitud de alimentos)</p> <p>Verificación, por parte del Nutricionista o Técnico en Nutrición, del cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura.</p> <p>Supervisión, por parte del Nutricionista o Técnico en Nutrición, de que la producción de alimentos se</p>

realice de acuerdo con el menú, las solicitudes de dietas y las recetas estandarizadas.  
 Verificación, por parte del Nutricionista o Técnico de Nutrición, de que las dietas servidas correspondan con las prescritas (Instrumento: Tarjetas de control de dietas)  
 Verificación, por parte del Nutricionista o Técnico de Nutrición, de que el paciente consuma las dietas correspondientes (Instrumento: Control de ingesta)  
 Verificación, por parte del Nutricionista, de la evolución del paciente mediante visitas al usuario y registros en el expediente clínico.  
 Reportes estadísticos de producción.


#### Formularios relacionados con el proceso

Solicitud de mercadería para consumo-Fórmula 28. Formulario No 4-70-02-0840  
 Solicitud de equipo-Fórmula 40. Formulario No 4-70-02-0660  
 Solicitud de pedido de alimentos (sin código)  
 Solicitud de cita. Formulario No 1453  
 Orden de dieta. Formulario No 4-70-06-1470  
 Hoja de Evolución, Indicaciones y tratamiento. Formulario No 4-70-03-0090  
 Control de ingesta (sin código)  
 Control de regímenes. Formulario No 4-70-06-0420  
 Control de dieta. Formulario No 4-70-06-1360  
 Solicitud de Interconsulta. Formulario No 4-70-03-0360  
 Referencia a Especialista. Formulario No 4-70-04-0140





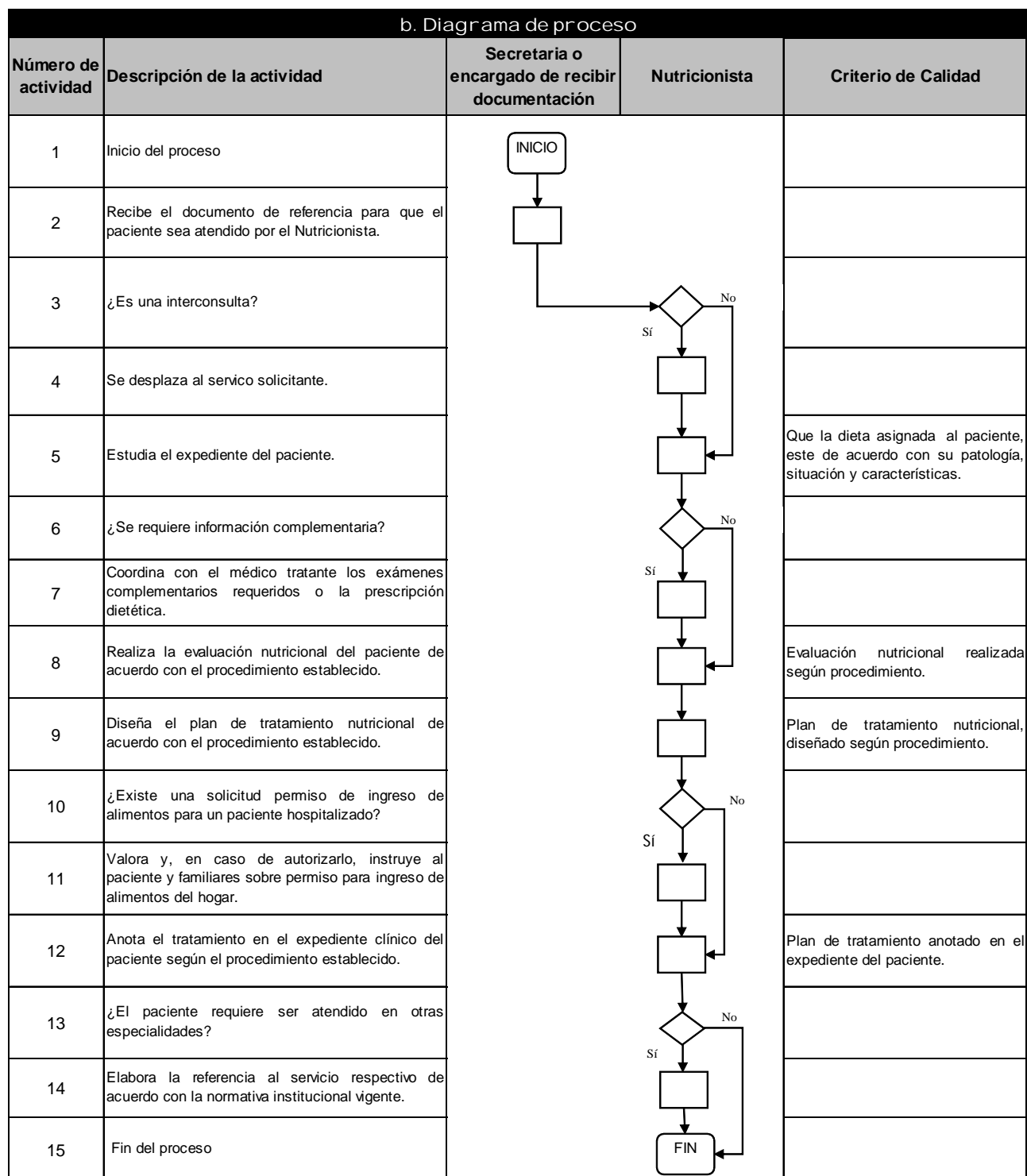
## 5.2 Proceso: Atención Nutricional

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Atención Nutricional	Código	SN-001
Clasificación de proceso	Proceso Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	La Secretaria o encargado recibe el documento de referencia para que el paciente sea atendido por el Nutricionista.		
	Termina:		
	El Nutricionista anota el tratamiento en el expediente clínico del paciente según procedimiento y, de ser requerido, elabora la referencia al servicio respectivo de acuerdo con la normativa institucional vigente.		
Objetivo	Brindar una atención nutricional integral tanto individual como grupal, mediante la evaluación nutricional y la definición del plan nutricional adecuado según las necesidades de los usuarios.		
Responsable:		Participantes	
Jefatura del Servicio de Nutrición		Nutricionista	
		Secretaria o encargado de recibir documentación en el Servicio	
Producto y/o servicio			
Paciente con tratamiento nutricional prescrito			
Usuario o cliente			
Pacientes referidos al Nutricionista			


Insumos requeridos	Proveedor(es) del insumo
Servicios (electricidad, agua, telefonía, otros)	Área de Ingeniería y Mantenimiento
Materiales de oficina	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Materiales impresos y educativos	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Expediente clínico y Kardex	Servicios de Registros Médicos y Enfermería
Recursos requeridos	Proveedor(es) del recurso
Infraestructura	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Equipo de cómputo y audiovisual	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Útiles y equipo de oficina	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Equipo antropométrico	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Textiles y vestuario	Área de Recursos Humanos/Subárea de Almacenamiento y Distribución
Relación con otros procesos	
Macroproceso Abordaje nutricional del paciente. Código SN-000 Proceso de Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica. Código SN 002 Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición Proceso de Atención médica Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.). Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.) Procesos de Registros de Salud (REDES).	
Descripción de las actividades	
1. Inicio del proceso	
2. La Secretaría o encargado recibe el documento de referencia para que el paciente sea atendido por el Nutricionista. El documento puede ser originado por: consulta externa-cita programada, interconsulta de cualquier servicio de hospitalización.	
3. ¿Es una interconsulta? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 4, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 5.	
4. El Nutricionista se desplaza al servicio solicitante.	
5. El Nutricionista estudia el expediente del paciente.	
6. ¿Se requiere información complementaria? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 7, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 8.	
7. El Nutricionista coordina con el médico tratante los exámenes complementarios requeridos o la prescripción dietética.	

8. El Nutricionista realiza la evaluación nutricional del paciente de acuerdo con el procedimiento establecido.
9. El Nutricionista diseña el plan de tratamiento nutricional de acuerdo con el procedimiento establecido.
10. ¿Existe una solicitud permiso de ingreso de alimentos para un paciente hospitalizado? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 11, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 12.
11. El Nutricionista valora y, en caso de autorizarlo, instruye al paciente y familiares sobre permiso para ingreso de alimentos del hogar.
12. El Nutricionista anota el tratamiento en el expediente clínico del paciente según el procedimiento establecido.
13. ¿El paciente requiere ser atendido en otras especialidades? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 14, si la respuesta es negativa finaliza el proceso.
14. El Nutricionista elabora la referencia al servicio respectivo de acuerdo con la normativa institucional vigente.
15. Fin del proceso
<b>Normativa relacionada con el proceso</b>
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.</p> <p>Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009.</p> <p>Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004.</p> <p>Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.</p> <p>Ley de Atención Integral a la Persona Adulto Mayor. Ley 7935. 25 de octubre de 1999.</p> <p>Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Ley 7600. Gaceta No 102 del 29 de mayo de 1996.</p> <p>Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S.</p> <p>Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS.</p> <p>Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.</p> <p>Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943.</p> <p>Código de Niñez y Adolescencia. Ley 7739 del 6 de Febrero de 1998</p> <p>Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.</p> <p>Reglamento del Expediente de Salud. CCSS. Artículo 12 de la Sesión N° 7364 de la Junta Directiva, del 31 de agosto de 1999.</p> <p>Normas para la Consulta Externa de Nutrición de la CCSS, 1994.</p> <p>Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.</p> <p>Plan Estratégico Institucional. CCSS, 2011-2015.</p> <p>Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.</p>
<b>Controles asociados al proceso</b>
Verificación, por parte del Nutricionista, de que la dieta asignada al paciente este de acuerdo con la patología, situación y características del paciente.
Verificación, por parte del Nutricionista, de la aplicación del procedimiento para evaluar la atención nutricional del paciente.
Verificación, por parte del Nutricionista, de la aplicación del procedimiento para el diseño del plan de tratamiento nutricional.

Anotación del tratamiento en el expediente clínico del paciente, por parte del Nutricionista, según procedimiento.
Seguimiento, por parte del Nutricionista, de los pacientes hospitalizados mediante el control de ingesta, evolución del paciente y revisión de valoraciones clínicas.
Adecuación de la dieta servida de acuerdo con los requerimientos nutricionales, por parte del Nutricionista.
<b>Formularios relacionados con el proceso</b>
<p>Solicitud de cita. Formulario No 1453</p> <p>Orden de dieta. Formulario No 4-70-06-1470</p> <p>Hoja de Evolución, Indicaciones y tratamiento. Formulario No 4-70-03-0090</p> <p>Control de ingesta (sin código)</p> <p>Control de regímenes. Formulario No 4-70-06-0420</p> <p>Control de dieta. Formulario No 4-70-06-1360</p> <p>Solicitud de Interconsulta. Formulario No 4-70-03-0360</p> <p>Referencia a Especialista. Formulario No 4-70-04-0140</p>



### 5.3 Proceso: Producción y Distribución de Alimentación Normal y Dietoterapéutica

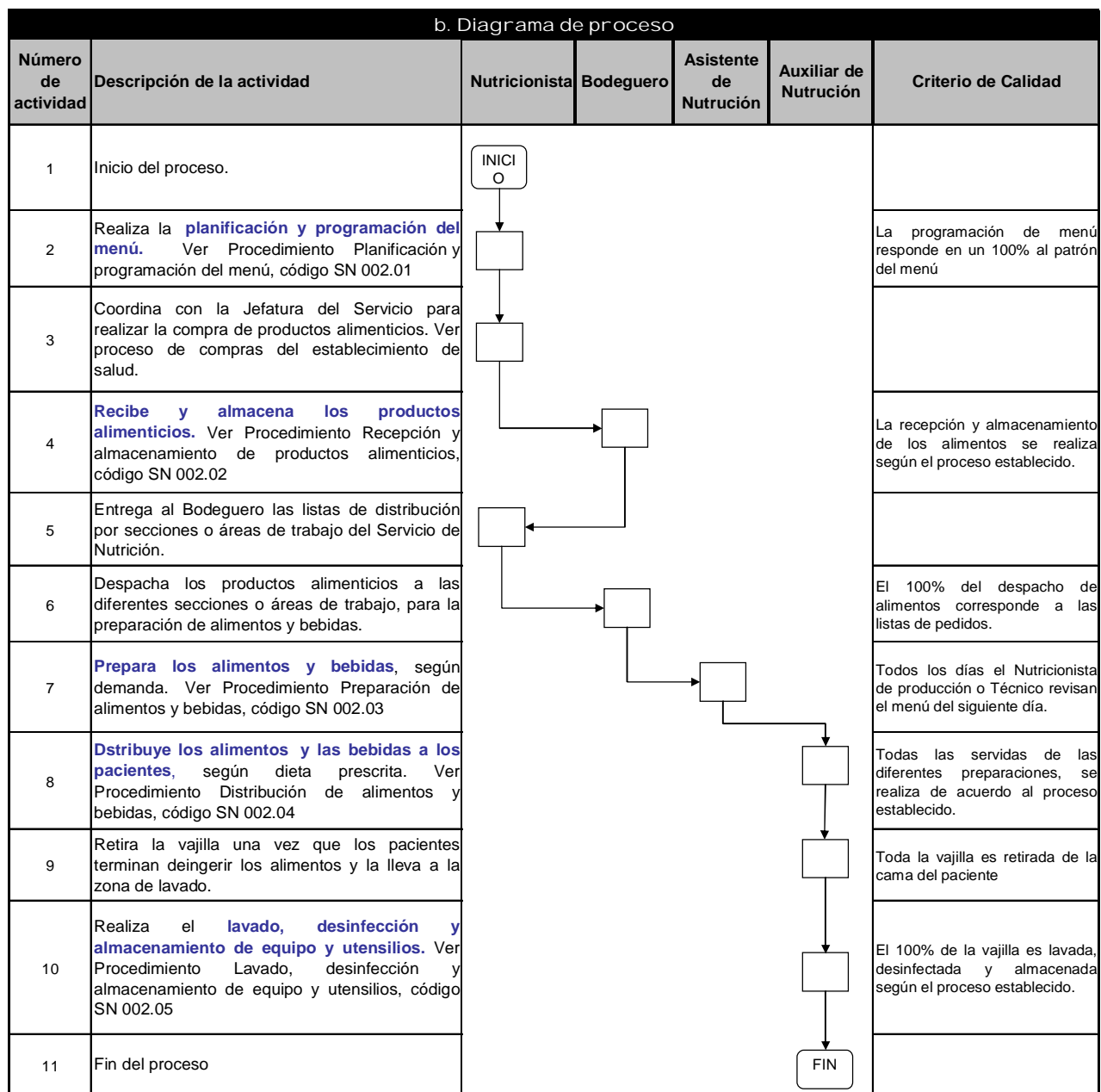
	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica	Código	SN-002
Clasificación de proceso	Proceso Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El Nutricionista realiza la planificación y programación del menú.		
	Termina:		
	El Auxiliar de Nutrición realiza el lavado, desinfección y almacenamiento de la vajilla.		
Objetivo	Producir y servir oportunamente los alimentos y bebidas que requieren los pacientes, según las dietas prescritas, con el fin de contribuir al tratamiento integral del paciente.		
Responsable:		Participantes	
Jefatura del Servicio de Nutrición		Nutricionista	
		Técnico en Nutrición	
		Asistente de Nutrición	
		Auxiliar de Nutrición	
		Bodeguero	
Producto y/o servicio			
Alimentos y bebidas producidos y servidos oportunamente, según dieta prescrita.			

Usuario o cliente	
Pacientes hospitalizados y ambulatorios	
Insumos requeridos	Proveedor(es) del insumo
Productos alimenticios	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Productos de limpieza y desinfección	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Materiales de cocina desechables	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Servicios (gas, vapor, electricidad, agua, teléfono, otros)	Área de Ingeniería y Mantenimiento
Materiales impresos	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Suministros de oficina	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Recursos requeridos	Proveedor(es) del recurso
Equipo industrial de cocina	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Infraestructura	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Utensilios de cocina y comedor	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Equipo de cómputo y software	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Textiles y vestuario	Área de Recursos Humanos/Subárea de Almacenamiento y Distribución
Relación con otros procesos	
Macroproceso Abordaje Nutricional del Paciente. Código SN 000 Proceso Atención nutricional. Código SN.001 Procedimiento de Planificación y programación de menú, Código SN-002.01 Procedimiento de Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, Código SN-002.02 Procedimiento de Preparación de alimentos y bebidas, Código SN-002.03 Procedimiento de Distribución de alimentos y bebidas, Código SN-002.04 Procedimiento de Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios, Código SN-002.05 Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición Proceso de Atención médica Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.). Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.) Procesos de Registros de Salud (REDES).	
Descripción de las actividades	
1. Inicio del proceso	
2. El Nutricionista realiza la <b>planificación y programación del menú</b> . Ver Procedimiento Planificación y	




programación del menú, código SN 002.01
3. El Nutricionista coordina con la Jefatura del Servicio para realizar la compra de productos alimenticios. Ver proceso de compras del establecimiento de salud.
4. El Bodeguero <b>recibe y almacena los productos alimenticios</b> . Ver Procedimiento Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, código SN 002.02
5. El Nutricionista entrega al Bodeguero las listas de distribución por secciones o áreas de trabajo del Servicio de Nutrición.
6. El Bodeguero despacha los productos alimenticios a las diferentes secciones o áreas de trabajo, para la preparación de alimentos y bebidas.
7. El Asistente de Nutrición <b>prepara los alimentos y bebidas</b> , según demanda. Ver Procedimiento Preparación de alimentos y bebidas, código SN 002.03
8. El Auxiliar de Nutrición <b>distribuye los alimentos y las bebidas a los pacientes</b> , según dieta prescrita. Ver Procedimiento Distribución de alimentos y bebidas, código SN 002.04
9. El Auxiliar de Nutrición retira la vajilla una vez que los pacientes terminan de ingerir los alimentos y la lleva a la zona de lavado.
10. El Auxiliar de Nutrición realiza el <b>lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios</b> . Ver Procedimiento Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios, código SN 002.05
11. Fin del proceso
<b>Normativa relacionada con el proceso</b>
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.</p> <p>Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009.</p> <p>Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.</p> <p>Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004.</p> <p>Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Ley 7494. Gaceta No 42 del 28 de febrero del 2006.</p> <p>Ley General de Administración Pública. Ley 6227 del 2 de mayo de 1978.</p> <p>Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.</p> <p>Ley de Atención Integral a la Persona Adulto Mayor. Ley 7935. 25 de octubre de 1999.</p> <p>Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS.</p> <p>Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.</p> <p>Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S.</p> <p>Código de Niñez y Adolescencia. Ley 7739 del 6 de Febrero de 1998</p> <p>Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.</p> <p>Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943.</p> <p>Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.</p> <p>Plan Estratégico Institucional. CCSS, 2011-2015</p> <p>Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.</p> <p>Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.</p>

<b>Controles asociados al proceso</b>
Verificación, por parte del Nutricionista, de que el patrón de menú responda a las necesidades de la población y a los recursos disponibles.
Verificación, por parte del Nutricionista, de que la programación de menú responde al patrón del menú.
Revisión, por parte del Nutricionista, de que el despacho de alimentos corresponde a las listas de pedidos.
Verificación, por parte del Nutricionista, del cumplimiento de las especificaciones de los productos adquiridos.
Verificación, por parte del Nutricionista, del cumplimiento de la receta estandarizada.
Coordinación, por parte del Nutricionista, para que se realice la evaluación microbiológica de materia prima y producto terminado.
Supervisión, por parte del Nutricionista o Técnico en Nutrición, de la preparación y distribución de los alimentos.
Verificación, por parte del Nutricionista, de que la vajilla sea lavada, desinfectada y almacenada según el proceso establecido.
<b>Formularios relacionados con el proceso</b>
Solicitud de mercadería para consumo-Fórmula 28. Formulario No 4-70-02-0840 Solicitud de equipo-Fórmula 40. Formulario No 4-70-02-0660 Solicitud de pedido de alimentos (sin código) Orden de dieta. Formulario No 4-70-06-1470 Control de regímenes. Formulario No 4-70-06-0420 Control de dieta. Formulario No 4-70-06-1360



### 5.3.1 Procedimiento: Planificación y Programación del Menú

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Planificación y programación del menú	Código	SN-002.01
Clasificación	Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El Nutricionista realiza un diagnóstico de los recursos que dispone el Servicio de Nutrición.		
	Termina:		
	El Nutricionista genera las listas de solicitud de alimentos.		
Objetivo	Definir las necesidades nutricionales del usuario según su perfil y los recursos disponibles, con el fin de establecer el ciclo de menú como mecanismo para la programación diaria de las actividades de producción de alimentos del Servicio de Nutrición.		
Responsable:		Participantes	
Jefatura del Servicio de Nutrición		Nutricionista	
		Asistente de Nutrición	
Producto y/o servicio			
Menú programado y solicitudes de alimentos elaboradas			
Usuario o cliente			
Pacientes hospitalizados y ambulatorios			
Insumos requeridos		Proveedor(es) del insumo	
Formulario para Calculo de Ingredientes		Servicio de Nutrición	
Histórico de raciones producidas		Servicio de Nutrición	
Planificación del ciclo de menú. Formulario No 2.01.05		Servicio de Nutrición	
Listado de preparaciones		Servicio de Nutrición	
Recetas estandarizadas		Servicio de Nutrición	
Suministros de oficina		Subárea de Almacenamiento y Distribución	

Recomendaciones Dietéticas Diarias	RDA o la Organización Mundial de la Salud OMS
Listas de Intercambio Nutricional para Diabéticos	Asociación Americana de Nutricionista y Dietistas ADA
<b>Recursos requeridos</b>	<b>Proveedor(es) del recurso</b>
Equipo de cómputo	Informática
Implementos de oficina	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Programa de cómputo para el cálculo de ingredientes	Gerencia Médica
<b>Relación con otros procesos</b>	
Macroproceso Abordaje Nutricional del Paciente. Código SN 000 Proceso de Atención nutricional. Código SN 001 Proceso de Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica, Código SN 002 Procedimiento de Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, Código SN-002.02 Procedimiento de Preparación de alimentos y bebidas, Código SN-002.03 Procedimiento de Distribución de alimentos y bebidas, Código SN-002.04 Procedimiento de Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios, Código SN-002.05 Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición Proceso de Atención médica Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.). Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.) Procesos de Registros de Salud (REDES).	
<b>Descripción de las actividades</b>	
1. Inicio del proceso	
2. El Nutricionista realiza un diagnóstico de los recursos que dispone el Servicio de Nutrición.	
3. El Nutricionista determina la demanda del servicio y el perfil del usuario.	
4. El Nutricionista define la prescripción nutricional para una dieta normal o terapéutica, de acuerdo con las recomendaciones nutricionales (según las Recomendaciones Dietéticas Diarias RDA o la Organización Mundial de la Salud OMS)	
5. El Nutricionista realiza el cálculo de la dieta normal y terapéutica (tomando como referencia las Listas de Intercambio Nutricional para Diabéticos de la Asociación Americana de Nutricionista y Dietistas ADA)	
6. El Nutricionista elabora el patrón de menú para dietas normales y terapéuticas y lo envía a la Jefatura del Servicio para aprobación.	
7. La Jefatura del Servicio revisa el patrón de menú.	
8. ¿Avala el patrón de menú? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 9, si la respuesta es negativa lo devuelve al Nutricionista para que realice las correcciones del caso.	
9. El Nutricionista, tomando como referencia el patrón de menú, elabora el ciclo de menú según procedimiento establecido.	
10. ¿Se requiere la estandarización de las recetas del menú? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad número 11, si la respuesta es negativa continúa con la actividad número 15.	
11. El Nutricionista coordina con el Asistente de Nutrición la estandarización de recetas nuevas para ser incluidas en el ciclo de menú.	

12. El Asistente de Nutrición estandariza la receta según el procedimiento establecido en el Manual de Estandarización de Recetas.
13. El Nutricionista supervisa al Asistente de Nutrición en la ejecución del procedimiento para la estandarización de recetas.
14. ¿La estandarización de la receta esta correcta? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 15, si la respuesta es negativa (estandarización incorrecta), se devuelve a la actividad 11.
15. El Nutricionista define el número de raciones a preparar basado en el comportamiento histórico de las raciones producidas por tiempo de comida y tipo de dieta.
16. El Nutricionista realiza el cálculo total de ingredientes para la preparación del menú, según el procedimiento establecido.
17. El Nutricionista genera el menú y las listas de solicitud de alimentos.
18. Fin del proceso
<b>Normativa relacionada con el proceso</b>
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.</p> <p>Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009.</p> <p>Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.</p> <p>Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004.</p> <p>Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Ley 7494. Gaceta No 42 del 28 de febrero del 2006.</p> <p>Ley General de Administración Pública. Ley 6227 del 2 de mayo de 1978.</p> <p>Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.</p> <p>Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.</p> <p>Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS.</p> <p>Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S.</p> <p>Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943.</p> <p>Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.</p> <p>Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.</p> <p>Plan Estratégico Institucional. CCSS, 2011-2015</p> <p>Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.</p> <p>Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.</p>
<b>Controles asociados al proceso</b>
<p>Revisión del patrón de menú, por parte de la Jefatura del Servicio</p> <p>Verificación, por parte del Nutricionista, de que la estandarización de recetas se haya realizado correctamente (según el Manual de Estandarización de Recetas)</p> <p>Verificación, por parte del Nutricionista, de que el 100% de los ingredientes requeridos para la preparación de las raciones estén considerados dentro del cálculo de ingredientes.</p> <p>Verificación, por parte del Nutricionista, de que los ingredientes del ciclo de menú estén incluidos en un contrato de alimentos formalizado.</p> <p>Revisión, por parte del Nutricionista, de que la información consignada en las listas de solicitud de alimentos coincida con el cálculo de ingredientes.</p>

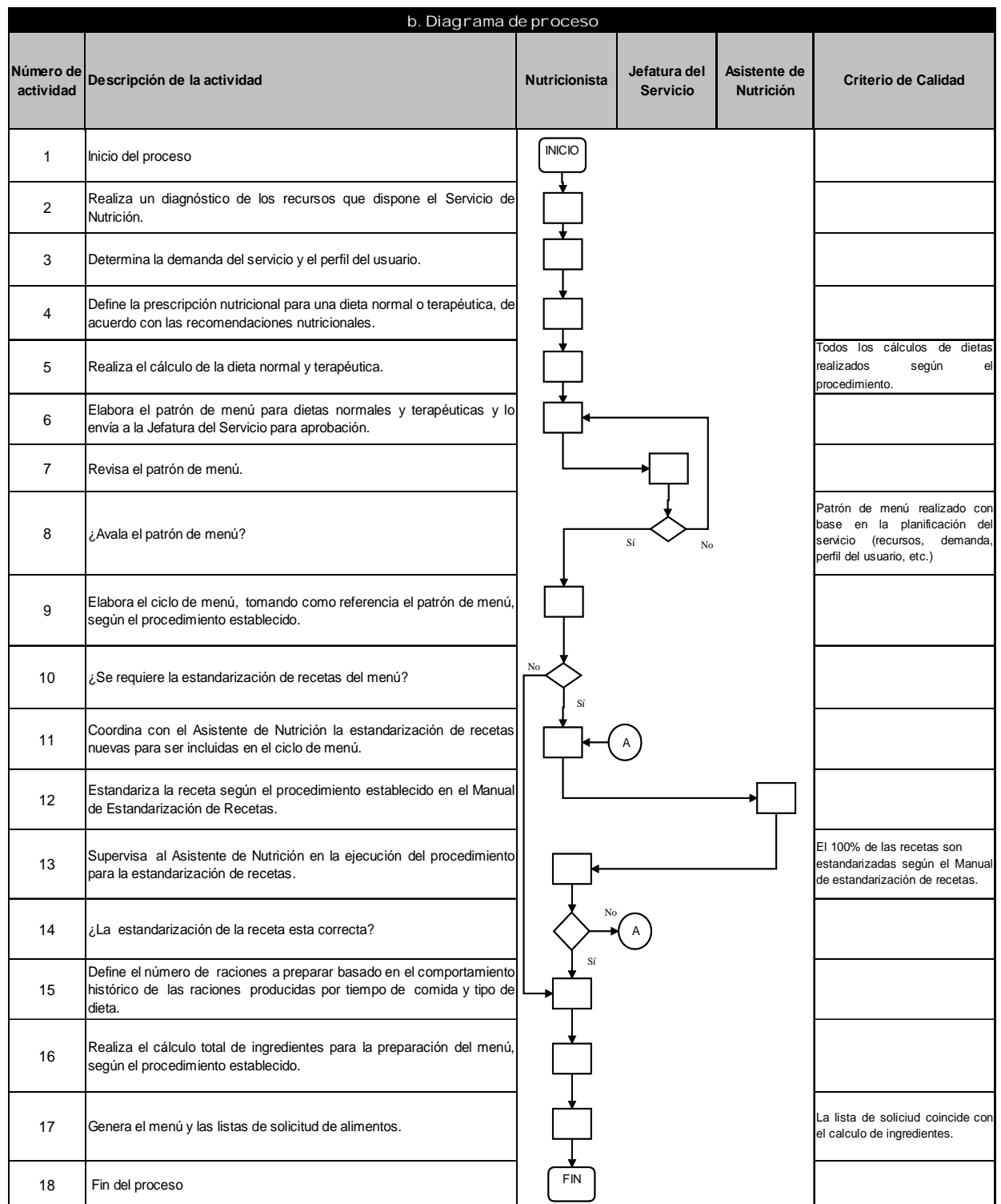
#### Formularios relacionados con el proceso

Solicitud de pedido de alimentos (sin código)

Formulario para Calculo de Ingredientes (sin código)


Censo de pacientes (sin código)

Planificación del ciclo de menú. Formulario No 2.01.05





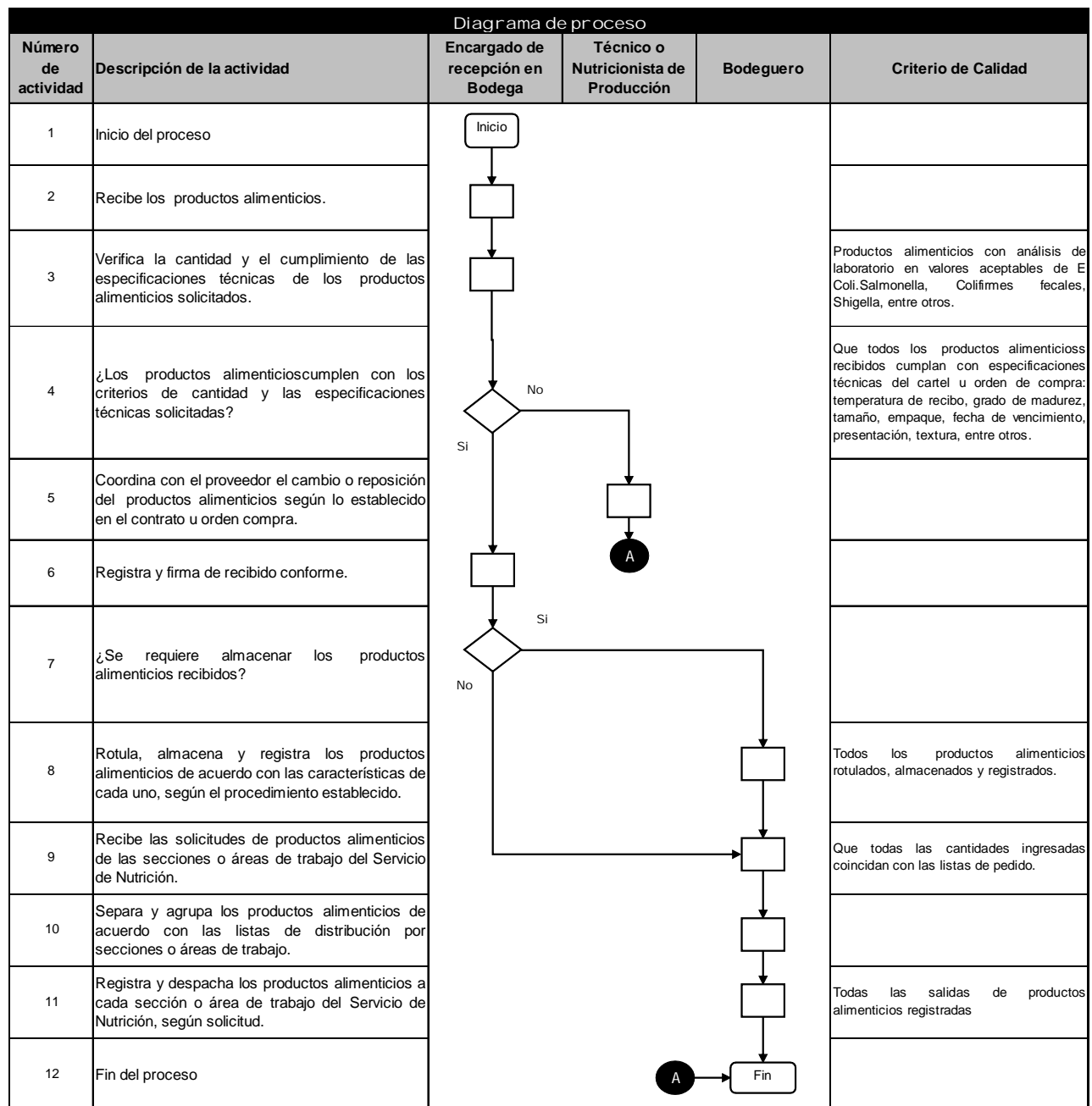
### 5.3.2 Procedimiento: Recepción y Almacenamiento de Productos Alimenticios

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Recepción y almacenamiento de productos alimenticios	Código	SN-002.02
Clasificación	Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El encargado de recepción en Bodega recibe los productos alimenticios.		
	Termina:		
	El Bodeguero registra y despacha los productos alimenticios a cada sección o área de trabajo del Servicio de Nutrición, según solicitud.		
Objetivo	Garantizar que los insumos recibidos para la preparación de los productos alimenticios, cumplan con las especificaciones establecidas en los contratos u órdenes de compra y que su almacenamiento se realice bajo condiciones aptas, según el tipo de alimento.		
Responsable:		Participantes	
Jefatura del Servicio de Nutrición		Nutricionista de Producción	
		Nutricionista de Control Sanitario	
		Técnico en Nutrición	
		Encargado de recepción en bodega (Bodeguero de la Subárea de Almacenamiento y Distribución, en conjunto con el Bodeguero del Servicio de Nutrición, el Técnico o el Nutricionista)	
		Bodeguero	
Producto y/o servicio			
Productos alimenticios recibidos y almacenados según estándares de calidad			
Usuario o cliente			
Servicio de Nutrición			


Insumos requeridos	Proveedor(es) del insumo
Solicitudes de alimentos	Nutricionista de Programación de Menú.
Solicitud de mercadería para consumo-Fórmula 28.	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Hoja de inspección a proveedores	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Vales de entrada de alimentos	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Tarjetas de control de inventario	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Registro de mantenimiento en frío	Servicio de Nutrición
Suministros de oficina	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Productos alimenticios	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Orden de compra o contrato	Área de Gestión de Bienes y Servicios
Recursos requeridos	Proveedor(es) del recurso
Equipo de refrigeración y congelación	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Balanza	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Estantería y tarimas	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Embalajes	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Equipo de cómputo y máquina de escribir	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Equipo e implementos de oficina	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Cuartos fríos	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Infraestructura	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Relación con otros procesos	
<p>Macroproceso Abordaje Nutricional del Paciente. Código SN 000</p> <p>Proceso de Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica, Código SN 002</p> <p>Procedimiento de Planificación y programación de menú, Código SN-002.01</p> <p>Procedimiento de Preparación de alimentos y bebidas, Código SN-002.03</p> <p>Procedimiento de Distribución de alimentos y bebidas, Código SN-002.04</p> <p>Procedimiento de Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios, Código SN-002.05</p> <p>Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición</p> <p>Proceso de Atención médica</p> <p>Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.).</p> <p>Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.)</p> <p>Procesos de Registros de Salud (REDES).</p>	
Descripción de las actividades	
1. Inicio del proceso	
2. El encargado de recepción en Bodega (Bodeguero de la Subárea de Almacenamiento y Distribución, en conjunto con el Bodeguero del Servicio de Nutrición, el Técnico o el Nutricionista), recibe los productos alimenticios.	
3. El encargado de recepción en Bodega verifica la cantidad y el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los productos alimenticios solicitados.	

4. ¿Los productos alimenticios cumplen con los criterios de cantidad y las especificaciones técnicas solicitadas? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 5, si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 6.
5. El Técnico de Nutrición o el Nutricionista de Producción coordina con el proveedor el cambio o reposición de los productos alimenticios según lo establecido en el contrato u orden compra. Finaliza el proceso.
6. El encargado de recepción en Bodega registra y firma de recibido conforme.
7. ¿Se requiere almacenar los productos alimenticios recibidos? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 8, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 9.
8. El Bodeguero rotula, almacena y registra los productos alimenticios de acuerdo con las características de cada uno, según el procedimiento establecido.
9. El Bodeguero recibe las solicitudes de productos alimenticios de las secciones o áreas de trabajo del Servicio de Nutrición.
10. El Bodeguero separa y agrupa los productos alimenticios de acuerdo con las listas de distribución por secciones o áreas de trabajo.
11. El Bodeguero registra y despacha los productos alimenticios a cada sección o área de trabajo del Servicio de Nutrición, según solicitud.
12. Fin del proceso.
<b>Normativa relacionada con el proceso</b>
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.</p> <p>Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009.</p> <p>Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.</p> <p>Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004.</p> <p>Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.</p> <p>Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Ley 7494. Gaceta No 42 del 28 de febrero del 2006.</p> <p>Ley General de Administración Pública. Ley 6227 del 2 de mayo de 1978.</p> <p>Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.</p> <p>Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S.</p> <p>Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943.</p> <p>Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.</p> <p>Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.</p> <p>Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.</p> <p>Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.</p>
<b>Controles asociados al proceso</b>
Inspección de proveedores, por parte del Nutricionista de Control Sanitario.
Verificación, por parte del encargado de recibo, de que los insumos recibidos cumplan las especificaciones técnicas del cartel.
Coordinación del Nutricionista de Producción con el Microbiólogo del laboratorio de productos alimenticios para la toma de muestras, según procedimiento.
Verificación, por parte del Nutricionista de Producción, de que las cantidades ingresadas coincidan con las listas de pedido...

Verificación, por parte del Nutricionista de Producción, de la aplicación del procedimiento de almacenamiento.
Realización de informe de gasto de alimentos por parte del Nutricionista de Producción
Control de existencias en bodega (control de inventario), realizado por el Bodeguero.
Control de temperaturas de almacenamiento en frío, realizado por el Nutricionista de Producción.
<b>Formularios relacionados con el proceso</b>
<p>Solicitud de mercadería para consumo. Formulario No 4-70-02-0840</p> <p>Hoja de inspección a proveedores (sin código).</p> <p>Registro de mantenimiento en frío (sin código).</p> <p>Tarjetas de control de existencia. Código 2.06.1-Formulario 4-70-02-0400 y 4-70-02-0420</p> <p>Solicitud de pedido de alimentos (sin código).</p>



### 5.3.3 Procedimiento: Preparación de Alimentos y Bebidas

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Preparación de alimentos y bebidas	Código	SN-002.03
Clasificación	Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El Técnico o Nutricionista de Producción y el Asistente de Nutrición revisan el menú programado para el día.		
	Termina:		
	El Asistente de Nutrición organiza y ubica las diferentes preparaciones, según las solicitudes de cada área de hospitalización.		
Objetivo	Preparar de forma oportuna la alimentación normal y terapéutica a los pacientes, según el ciclo de menú establecido, aplicando las Buenas Prácticas de Manufactura.		
Responsable:		Participantes	
Jefatura del Servicio de Nutrición		Nutricionista de Producción	
		Técnico de Nutrición	
		Nutricionista de Control Sanitario	
		Asistente de Nutrición	
		Auxiliar de Nutrición	
Producto y/o servicio			
Alimentos y bebidas preparados			
Usuario o cliente			
Paciente hospitalizado y ambulatorio			
Insumos requeridos		Proveedor(es) del insumo	
Productos alimenticios		Servicio de Nutrición	
Implementos de limpieza y desinfección		Subárea de Almacenamiento y Distribución	

Servicios (gas, vapor, electricidad, agua, telefonía, otros)	Área de Ingeniería y Mantenimiento
Fórmulas lácteas y enterales	Servicio de Farmacia
Receta estandarizada	Servicio de Nutrición
Distribución por área de trabajo y preparación	Servicio de Nutrición
Menú del día	Servicio de Nutrición
Censo diario de pacientes hospitalizados	Enfermería
<b>Recursos requeridos</b>	<b>Proveedor(es) del recurso</b>
Equipo industrial de cocina	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Infraestructura	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Utensilios de cocina	Servicio de Nutrición
Textiles y vestuario	Área de Recursos Humanos/Subárea de Almacenamiento y Distribución
<b>Relación con otros procesos</b>	
Macroproceso Abordaje Nutricional del Paciente. Código SN 000 Proceso de Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica, Código SN 002 Procedimiento de Planificación y programación de menú, Código SN-002.01 Procedimiento de Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, Código SN-002.02 Procedimiento de Distribución de alimentos y bebidas, Código SN-002.04 Procedimiento de Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios, Código SN-002.05 Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición Proceso de Atención médica Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.). Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.) Procesos de Registros de Salud (REDES).	
<b>Descripción de las actividades</b>	
1. Inicio del proceso	
2. El Técnico o Nutricionista de Producción y el Asistente de Nutrición revisan el menú programado para el día.	
3. El Técnico o Nutricionista de Producción realiza el consolidado de los censos diarios.	
4. El Asistente de Nutrición de cada sección o área de trabajo del Servicio de Nutrición recibe los productos alimenticios requeridos para las diferentes preparaciones.	
5. ¿Se requiere hacer un ajuste o cambio en las cantidades o tipo de alimentos? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 6, si la respuesta es negativa prosigue con la actividad 7.	
6. El Técnico o Nutricionista de Producción realiza el ajuste a las listas de solicitud de alimentos.	
7. El Asistente de Nutrición y el Auxiliar de Nutrición identifican las cantidades y tipos de dietas, con base en el consolidado de los censos diarios.	


8. El Auxiliar de Nutrición realiza las preparaciones preliminares que se requieren, según el menú programado.
9. El Asistente de Nutrición elabora la preparación final de cada tipo de alimento, con base en la receta estandarizada del menú programado.
10. El Técnico o Nutricionista de Producción verifica la calidad de las preparaciones, según características microbiológicas y organolépticas.
11. ¿Las preparaciones cumplen con los estándares de calidad? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 12, si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 15.
12. ¿Es posible rectificar las preparaciones? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 13, si la respuesta es afirmativa, prosigue con la actividad 14.
13. El Técnico o Nutricionista de Producción desecha las preparaciones que incumplen, levanta acta de desecho y reinicia en la actividad 5.
14. El Asistente de Nutrición rectifica las preparaciones. Regresa a la actividad 10.
15. El Asistente de Nutrición organiza y ubica las diferentes preparaciones, según las solicitudes de cada área de hospitalización.
16. Fin del proceso
<b>Normativa relacionada con el proceso</b>
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.</p> <p>Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009.</p> <p>Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.</p> <p>Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004.</p> <p>Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.</p> <p>Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S.</p> <p>Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS.</p> <p>Reglamento Interior de Trabajo, 1973.</p> <p>Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943.</p> <p>Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.</p> <p>Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.</p> <p>Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.</p> <p>Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.</p>
<b>Controles asociados al proceso</b>
Verificación, por parte del Nutricionista de Producción o Técnico en Nutrición, de que los alimentos recibidos correspondan a las cantidades y especificaciones solicitadas para cada sección de trabajo del Servicio, según el menú programado. (Instrumento: Solicitud de alimentos)
Coordinación, por parte del Nutricionista de Control Sanitario o el encargado, de la elaboración de análisis de laboratorio para verificar el grado de inocuidad de las preparaciones elaboradas.
Supervisión, por parte del Nutricionista de Producción o Técnico en Nutrición, de que el procedimiento de preparación de las diferentes recetas esté de acuerdo con lo establecido en el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y cumpla con las características organolépticas.



Verificación, por parte del Nutricionista de Producción o Técnico en Nutrición, de que el personal operativo cumpla con las Recetas estandarizadas.
Toma de muestra, por parte del Nutricionista de Producción o Técnico en Nutrición, de las preparaciones de alto riesgo para control de calidad según protocolo establecido.
Control diario del funcionamiento del equipo, realizado por el Nutricionista o el Técnico en Nutrición.
Evaluación organoléptica de las preparaciones elaboradas, por parte del Nutricionista de Producción
Evaluación, por parte del Nutricionista de Producción, del rendimiento de las preparaciones elaboradas.
<b>Formularios relacionados con el proceso</b>
Solicitud de mercadería para consumo-Fórmula 28. Formulario No 4-70-02-0840 Solicitud de pedido de alimentos (sin código). Control de regímenes Formulario No 4-70-06-0420 Control de temperaturas de cocción y mantenimiento en caliente (sin código). Registro de producción (sin código).



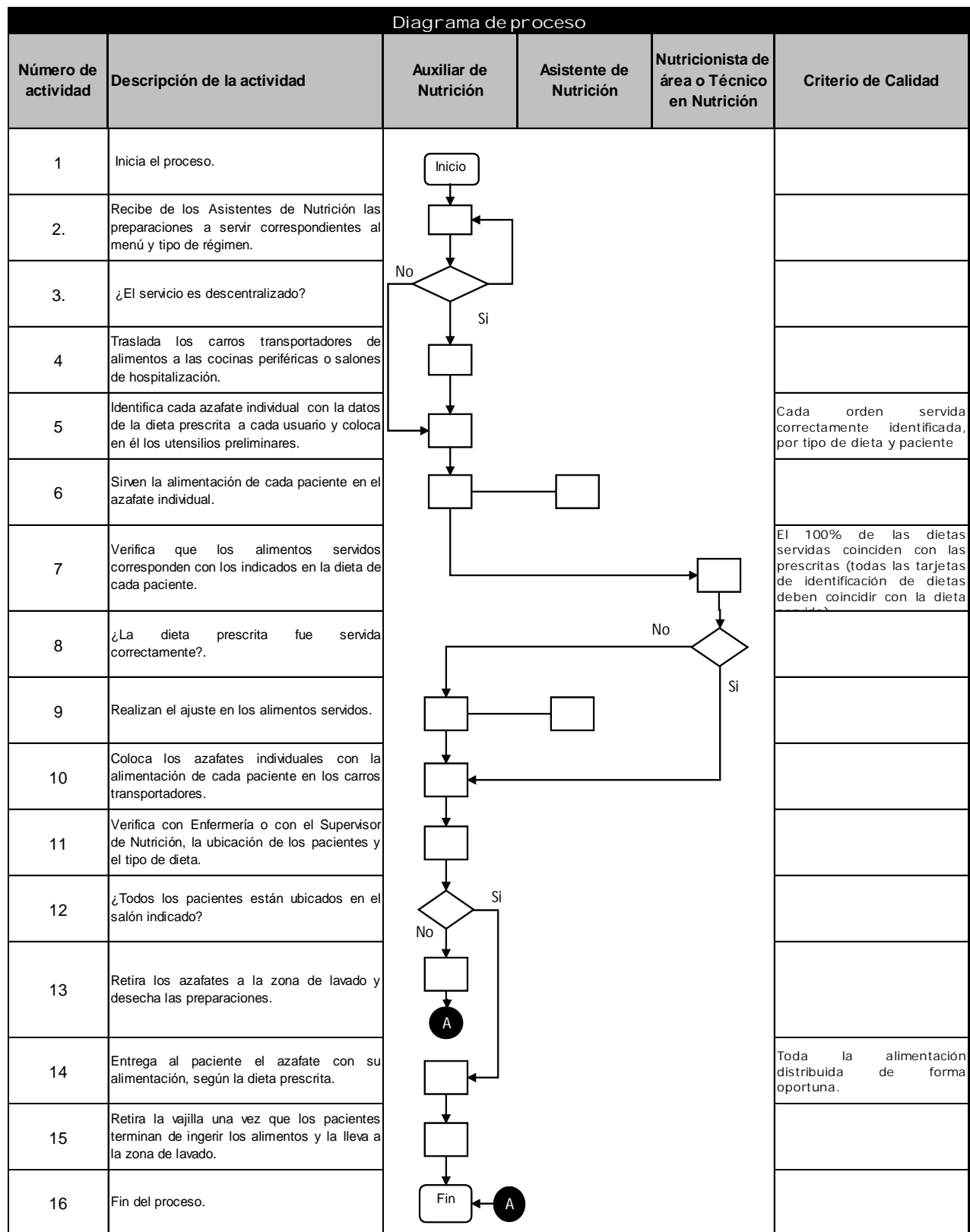
### 5.3.4 Procedimiento: Distribución de Alimentos y Bebidas

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Distribución de alimentos y bebidas	Código	SN-002.04
Clasificación	Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El Auxiliar de Nutrición recibe de los Asistentes de Nutrición las preparaciones a servir correspondientes al menú y tipo de régimen.		
	Termina:		
	El Auxiliar de Nutrición entrega al paciente el azafate con su alimentación, según la dieta prescrita.		
Objetivo	Distribuir la alimentación al paciente hospitalizado y ambulatorio de acuerdo con el régimen dietético prescrito, con el fin de coadyuvar en la mejora de su salud.		
Responsable:		Participantes	
Jefatura del Servicio de Nutrición		Nutricionista	
		Técnico en Nutrición	
		Asistente de Nutrición	
		Auxiliar de Nutrición	
Producto y/o servicio			
Alimentación servida			
Usuario o cliente			
Pacientes hospitalizados y ambulatorios			
Insumos requeridos		Proveedor(es) del insumo	
Productos alimenticios		Servicio de Nutrición	
Útiles y materiales de cocina desechables		Subárea de Almacenamiento y Distribución	


Servicios (gas, vapor, electricidad, agua, telefonía, otros)	Área de Ingeniería y Mantenimiento
Materiales de limpieza	Servicios Generales
Materiales impresos	Subárea de Almacenamiento y Distribución
<b>Recursos requeridos</b>	<b>Proveedor(es) del recurso</b>
Equipo industrial de cocina	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Infraestructura	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Utensilios de cocina	Servicio de Nutrición
Textiles y vestuario	Área de Recursos Humanos/Subárea de Almacenamiento y Distribución
Implementos de limpieza	Servicios Generales
<b>Relación con otros procesos</b>	
Macroproceso Abordaje Nutricional del Paciente. Código SN 000 Proceso de Atención nutricional. Código SN.001 Proceso de Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica. Código SN-002 Procedimiento de Planificación y programación de menú, Código SN-002.01 Procedimiento de Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, Código SN-002.02 Procedimiento de Preparación de alimentos y bebidas, Código SN-002.03 Procedimiento de Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios, Código SN-002.05 Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición Proceso de Atención médica Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.). Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.) Procesos de Registros de Salud (REDES).	
<b>Descripción de las actividades</b>	
1. Inicia el proceso.	
2. El Auxiliar de Nutrición recibe de los Asistentes de Nutrición las preparaciones a servir correspondientes al menú y tipo de régimen.	
3. ¿El servicio es descentralizado? Si la respuesta es afirmativa continúa en la actividad 4, si el servicio es centralizado pasa a la actividad 5.	
4. El Auxiliar de Nutrición traslada los carros transportadores de alimentos a las cocinas periféricas o salones de hospitalización.	
5. El Auxiliar de Nutrición identifica cada azafate individual con los datos de la dieta prescrita a cada usuario y coloca en él los utensilios preliminares.	
6. El Asistente y el Auxiliar de Nutrición sirven la alimentación de cada paciente en el azafate individual.	
7. El Nutricionista o el Técnico en Nutrición verifica que los alimentos servidos corresponden con los indicados en la dieta de cada paciente.	
8. ¿La dieta prescrita fue servida correctamente? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 9, si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 10.	

9. El Asistente y el Auxiliar de Nutrición realizan el ajuste en los alimentos servidos.
10. El Auxiliar de Nutrición coloca los azafates individuales con la alimentación de cada paciente en los carros transportadores.
11. El Auxiliar de Nutrición verifica con Enfermería o con el Supervisor de Nutrición, la ubicación de los pacientes y el tipo de dieta.
12. ¿Todos los pacientes están ubicados en el salón indicado? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 13, si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 14.
13. El Auxiliar de Nutrición retira los azafates a la zona de lavado y desecha las preparaciones. Finaliza el proceso
14. El Auxiliar de Nutrición entrega al paciente el azafate con su alimentación, según la dieta prescrita.
15. El Auxiliar de Nutrición retira la vajilla una vez que los pacientes terminan de ingerir los alimentos y la lleva a la zona de lavado.
16. Fin de Proceso.
<b>Normativa relacionada con el proceso</b>
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.</p> <p>Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009.</p> <p>Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.</p> <p>Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004.</p> <p>Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.</p> <p>Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.</p> <p>Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S.</p> <p>Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943.</p> <p>Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.</p> <p>Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.</p> <p>Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.</p> <p>Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.</p>
<b>Controles asociados al proceso</b>
1. Verificación, por parte del Nutricionista o Técnico en Nutrición, de que las tarjetas de identificación de dietas coincidan con la dieta servida.
2. Revisión, por parte del Nutricionista o Técnico en Nutrición, del registro de regímenes.
3. Evaluación, por parte del Nutricionista o Técnico en Nutrición, de la aceptación de la alimentación servida a través del control de ingesta.
4. Verificación con Enfermería, por parte del Auxiliar de Nutrición, de la ubicación de los pacientes y el tipo de dieta.

<b>Formularios relacionados con el proceso</b>
Orden de dieta. Formulario No 4-70-06-1470 Control de regímenes. Formulario No 4-70-06-0420 Control de dieta. Formulario No 4-70-06-1360 Formulario de control de ingesta (sin código)



### 5.3.5 Procedimiento: Lavado, Desinfección y Almacenamiento de Equipo y Utensilios

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios	Código	SN-0002.05
Clasificación	Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El Asistente o Auxiliar de Nutrición, selecciona los equipos, utensilios y vajilla que estén sucios.		
	Termina:		
	El Auxiliar de Nutrición almacena la vajilla y utensilios en el área destinadas para tal fin.		
Objetivo	Asegurar que al equipo, utensilios y vajilla utilizados en la producción y distribución de alimentos y bebidas, se le realice un adecuado lavado, desinfección y que se almacene correctamente, para prevenir riesgos de contaminación de los alimentos y bebidas y para una fácil y rápida ubicación.		
Responsable:		Participantes	
Jefatura del Servicio de Nutrición		Asistente de Nutrición	
		Auxiliar de Nutrición	
		Nutricionista de Control Sanitario	
		Encargado de Supervisión (Nutricionista o Técnico de Nutrición)	
Producto y/o servicio			
Equipo, utensilios y vajilla limpios, desinfectados y almacenados adecuadamente			
Usuario o cliente			
Servicio de Nutrición			



Insumos requeridos	Proveedor(es) del insumo
Productos de limpieza y desinfección	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Servicios (vapor, electricidad, agua, otros)	Área de Ingeniería y Mantenimiento
Materiales impresos (manuales)	Servicio de Nutrición
Recursos requeridos	Proveedor(es) del recurso
Equipo industrial	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Estantería para almacenamiento de vajilla y utensilios.	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Infraestructura	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Utensilios de cocina y comedor	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Implementos de limpieza y desinfección	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Dispensadores de productos químicos	Proveedor de productos de limpieza
Relación con otros procesos	
Macroproceso Abordaje Nutricional del Paciente. Código SN 000 Proceso Atención nutricional. Código SN.001 Proceso Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica. Código SN-002 Procedimiento de Planificación y programación de menú, Código SN-002.01 Procedimiento de Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, Código SN-002.02 Procedimiento de Preparación de alimentos y bebidas, Código SN-002.03 Procedimiento de Distribución de alimentos y bebidas, Código SN-002.04 Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición Proceso de Atención médica Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.). Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.) Procesos de Registros de Salud (REDES).	
Descripción de las actividades	
1. Inicio del proceso	
2. El Asistente o Auxiliar de Nutrición selecciona los equipos, utensilios y vajilla que estén sucios.	
3. ¿Es equipo lo que se va a lavar y desinfectar? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 4, si lo que se va a lavar son utensilios o vajilla continúa con la actividad 5.	
4. El Asistente o Auxiliar de Nutrición limpia y desinfecta el equipo siguiendo las instrucciones establecidas en el Manual de Limpieza y Desinfección de Equipo.	

5. El Auxiliar de Nutrición recibe la vajilla y utensilios sucios en el área de lavado.
6. El Auxiliar de Nutrición elimina los residuos de alimentos de la vajilla y utensilios de acuerdo con el procedimiento establecido.
7. ¿Los utensilios sucios provienen del área de producción? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 8, si provienen del área de distribución continúa con la actividad 10.
8. El Auxiliar de Nutrición lava, enjuaga y desinfecta los utensilios, siguiendo el procedimiento establecido en el Manual de Limpieza y Desinfección.
9. El Auxiliar de Nutrición almacena los utensilios en el área destinada para tal fin. Finaliza el proceso
10. Los Auxiliares de Nutrición clasifican la vajilla y utensilios para iniciar con el proceso de lavado.
11. ¿Dispone el Servicio de Nutrición de máquina lavadora de vajilla? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 12, si se dispone de máquina lavadora de vajilla continúa con la actividad 13.
12. El Auxiliar de Nutrición lava, enjuaga y desinfecta la vajilla y utensilios, siguiendo el procedimiento establecido en el Manual de Limpieza y Desinfección. Continúa con la actividad 16.
13. El Auxiliar de Nutrición pre enjuaga la vajilla y utensilios.
14. El Auxiliar de Nutrición coloca la vajilla y utensilios en la máquina lavadora de vajilla e inicia el proceso de lavado.
15. El Auxiliar de Nutrición, una vez finalizado el proceso de lavado, retira la vajilla y utensilios de la máquina lavadora.
16. El Auxiliar de Nutrición coloca la vajilla y utensilios en carros o anaqueles.
17. El Auxiliar de Nutrición almacena la vajilla y utensilios en el área destinada para tal fin.
18. Fin de proceso

<b>Normativa relacionada con el proceso</b>
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.</p> <p>Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009.</p> <p>Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.</p> <p>Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004.</p> <p>Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.</p> <p>Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S.</p> <p>Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.</p> <p>Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943.</p> <p>Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.</p> <p>Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.</p> <p>Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.</p> <p>Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.</p>
<b>Controles asociados al proceso</b>
Supervisión, por parte del Nutricionista de Control Sanitario y el Nutricionista o Técnico encargado de la Supervisión, de que los Auxiliares de Nutrición cumplan con los procedimientos establecidos en el Manual de Limpieza y Desinfección.
Verificación, por parte del Nutricionista o Técnico encargado de la Supervisión, de que la temperatura de lavado de la máquina de lavado de vajilla sea la adecuada para asegurar la desinfección de la misma.
Verificación, por parte del Nutricionista o Técnico encargado de la Supervisión, de que las concentraciones del agente desinfectante utilizadas en la desinfección de vajilla, utensilios y equipo, sean las adecuadas para asegurar la desinfección de la misma.
Coordinación, por parte del Nutricionista de Control Sanitario, de la realización periódica de análisis microbiológico para verificar la eficacia del proceso de desinfección.
<b>Formularios relacionados con el proceso</b>
Registro de temperaturas de la máquina lavadora de vajilla (sin código).
Registro de verificación de concentraciones de agentes desinfectantes por áreas (sin código)

