



“PROFESOR JUAN BOSCH”

**HOSPITAL TRAUMATOLOGICO Y QUIRURGICO DEL
CIBAO CENTRAL “PROF. JUAN BOSCH”**

GERENCIA MÉDICA Y SERVICIOS GENERALES

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROTOCOLOS
DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN**

**Agosto 2005
La Vega, R.D.**

INDICE

I. Créditos

II. Generales del Departamento

- a) Nombre**
- b) Descripción del Departamento**
- c) Oferta de Servicios**

III. División Administrativa

- a) Cargos del Departamento**
- b) Organigrama**
- c) Requisitos para los Cargos (Perfil Técnico)**
- d) Línea de Mando, Funciones y Responsabilidades de los Cargos**

IV. Derechos y Beneficios del Personal del Servicio.

V. Disposiciones Generales.

VI. Protocolos de Actuación del Departamento

- 1- Elaboración General de Alimentos.
- 2- Entrega de alimentos a usuarios hospitalizados.
- 3- Entrega de alimentos a personal y usuarios externos.
- 4- Lavado de equipos, utensilios utilizados para la preparación, dispensación y consumos de alimentos.

I. CRÉDITOS

Coordinación General:

Dr. José Peguero Calzada

Presidente Comité Pre-apertura

Dr. Ramón Alvarado

Director Regional de Salud

Gerente Servicios Generales:

Jefe Departamento:

Consultor Principal:

Dr. Roberto Cerda Torres

Coordinación Técnica Consultoría:

Dra. Juliana Fajardo

Consultor para la Organización Servicios Generales:

Sra. Altagracia Genao

II. GENERALES DEL DEPARTAMENTO:

DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN

b) Descripción del Departamento:

Es la unidad dependiente de la Gerencia de Servicios Generales de Apoyo responsable de garantizar la calidad, higiene y seguridad del proceso de alimentación de usuarios hospitalizados, familiares, así como del personal que presta servicios en el centro hospitalario

c) Oferta de Servicios:

Confección de menús variados de acuerdo a requerimientos especiales

Preparación de alimentos seleccionados del menú por los usuarios.

Manipulación de alimentos.

Dietas diferentes a pacientes diversos

Servicios de alimentación a usuarios ambulatorios

Servicio de alimentación a empleados.

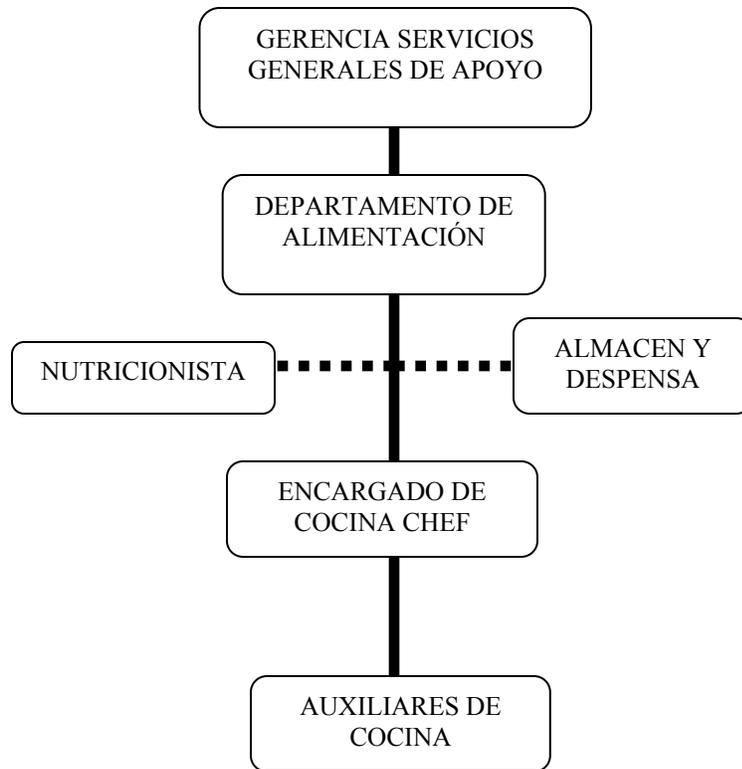
Administración de la despensa.

III. DIVISIÓN ADMINISTRATIVA:

a) CARGOS DEL DEPARTAMENTO

- Jefe de Departamento de Alimentación.
- Nutricionista
- Cocinero Principal (Chef)
- Cocineros
- Ayudantes de cocina
- Almacenista
- Auxiliares de cocina

b) ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO



c) REQUISITOS PARA LOS CARGOS DEL DEPARTAMENTO

JEFE DPTO. ALIMENTACIÓN

- Graduado en la Rama Hotelera (Alimentos y bebidas) en una escuela o instituto reconocido por la SEESCYT
- Edad promedio entre 25-45 años.
- Haber realizado o participado durante los últimos dos años en alguna actividad relacionada con Alimentos y Bebidas.
- Experiencia de trabajo en el área de por lo menos 5 años
- Manejo de Microsoft Office
- Capacidad de organización
- Buenas relaciones humana
- Vocación de liderazgo
- Demostrar competencia para el cargo
- Capacidad de trabajo en equipo
- Dispuesto a cumplir con los objetivo de la institución

NUTRICIONISTA

- Médico o profesional del área de la salud, egresado de una universidad reconocida por la SEESCYT en el área de Nutrición.
- Capacidad para el diseño de dietas con requerimientos especiales.
- Edad promedio entre 30-45 años
- Experiencia mínima de 3 años en el área de planificación y dirección de programas de nutrición o salud.
- Haber realizado por lo menos un curso de actualización en el área de nutrición o haber presentado trabajos durante los últimos dos años.
- Dominio del computador (Microsoft Office
- Buenas relaciones humanas
- Demostrar competencia para el cargo
- Capacidad de trabajo en equipo
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución

ENCARGADO COCINA (CHEF)

- Grado académico secundario (Bachiller)
- Haber realizado cursos técnicos de cocina en institutos reconocidos por la SEESCYT
- Experiencia de trabajo como cocinero en hoteles u otras instituciones similares de 2 años por lo menos.
- Edad promedio entre 20-45 años
- Conocimiento de Microsoft Office
- Capacidad de organización
- Buenas relaciones Humanas
- Demostrar competencia para el cargo
- Vocación de liderazgo
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución

AUXILIAR DE COCINA

- Bachiller
- Edad promedio entre 20-40 años
- Buenas relaciones humanas
- Demostrar competencia para el cargo
- Capacidad de organización
- Experiencia de trabajo en el área
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución

AUXILIAR DE ALMACEN Y DESPENSA (ALMACENISTA)

- Grado académico secundario (Bachiller)
- Nivel técnico de contabilidad o conocimiento de control de almacenes
- Conocimiento en el manejo de alimentos.
- Edad promedio entre 25-40 años
- Experiencia en manejo de almacén de por lo menos 3 años
- Capacidad para elaborar solicitudes e informes de compra.
- Experiencia de trabajo en el área
- Buenas relaciones humanas
- Demostrar competencia para el cargo
- Capacidad de organización
- Dominio del computador (Microsoft Office)
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución

d) LÍNEA DE MANDO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CARGOS

JEFE DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN

Superior Inmediato: Gerente de servicios de apoyo

Cargo (s) Bajo su Mando: Nutricionista, Auxiliar de Almacén Encargado de cocina (Chef), Cocineros, Auxiliares de cocina.

a) Labores Genéales:

- ✘ Es el responsable del buen funcionamiento de su departamento
- ✘ Garantiza que el personal cumpla a cabalidad con el horario establecido y tareas asignadas
- ✘ Garantiza la organización de su departamento
- ✘ Cumple y Garantiza el cumplimiento de los protocolos
- ✘ Supervisa la calidad, actitud y responsabilidad del trabajo de las personas bajo su dependencia
- ✘ Poseer en archivo el expediente de cada persona de su departamento, para el registro de las acciones de personal.
- ✘ Garantiza el trato humanizado de respeto y calidad
- ✘ Ante cualquier eventualidad en el departamento debe estar presto a acudir al llamado, para buscar la solución al problema presentado
- ✘ Garantiza que las tareas asignadas sean realizadas en el tiempo establecido
- ✘ Garantiza que su personal tenga los equipos y materiales necesarios para realizar su labor.

Labores Específicas:

b) Actividades Diarias:

- ✘ Garantizar la organización del departamento
- ✘ Hacer listado de solicitud a almacén de alimentos, de acuerdo al menú del día.
- ✘ Vigilar que la oferta de alimentos a los usuarios sea acorde con las recomendaciones especiales.
- ✘ Garantizar un menú variado.
- ✘ Acudir diariamente al departamento en las horas establecidas.
- ✘ Supervisar la calidad, actitud y responsabilidad del trabajo de las personas bajo su dependencia
- ✘ Supervisa la correcta utilización y mantenimiento de los equipos y materiales de su servicio
- ✘ Garantiza que el personal tenga los instrumentos e insumos necesarios para su trabajo.
- ✘ Vigilar la correcta utilización y limpieza del vestuario de los trabajadores.
- ✘ Supervisa que su personal cumpla con el horario establecido
- ✘ Supervisa el buen llenado de los registro y talonarios de su departamento.
- ✘ Supervisar que su personal cumpla con la aplicación de los protocolos y disposiciones generales del departamento.

Actividades Periódicas:

- ✘ Realizar junto al nutricionista las diferentes opciones de menú que se va a ofrecer a los usuarios.
- ✘ Realizar evaluaciones de aceptación de los alimentos servidos.
- ✘ Presenta a cada miembro de su personal cuales son sus funciones dentro del servicio
- ✘ Elaborar planes de capacitación y entrenamiento del personal de su servicio
- ✘ Recomienda premios, incentivos, reconocimiento
- ✘ Garantiza que las labores se realicen en el tiempo establecido
- ✘ Coordina la revisión y actualización de los protocolos del departamento.
- ✘ Evalúa con cierta frecuencia el desempeño del personal del servicio

Actividades Eventuales:

- ✘ Mediar en situaciones de conflicto presentada por el personal
- ✘ Solucionar cualquier inconveniente o dificultad presentado en el departamento
- ✘ Cumplir con cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior

ENCARGADO COCINA (CHEF)

Superior Inmediato: Jefe de Alimentación

Cargo (s) Bajo su Mando: Cocineros, Auxiliares de Cocina

a) Labores Genéales:

- ✘ Cumplir con el horario establecido en su área de servicio.
- ✘ Cumplir con las funciones establecidas de su cargo
- ✘ Ofrece siempre un trato humanizado y de respeto a su personal
- ✘ Organiza su área de trabajo
- ✘ Garantiza que los usuarios reciban las dietas que le fueron asignadas
- ✘ Controla y supervisa que las comidas y meriendas salgan en el horario establecido
- ✘ Orienta y supervisa la labor de las personas de su dependencia

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Supervisar la organización del área de trabajo
- ✘ Realiza los procedimientos para los cuales esta capacitado.
- ✘ Realiza la preparación de los Alimentos.
- ✘ Supervisa diariamente las tareas de los empleados de su dependencia
- ✘ Garantiza la calidad de los trabajos del personal
- ✘ Hace los pedidos de los insumos y materiales necesarios, para el próximo turno
- ✘ Deja avanzado el trabajo del próximo turno.
- ✘ Garantiza la entrega del área de trabajo ordenada, limpia.
- ✘ Propicia y Mantiene un clima de armonía y respeto entre el jefe del servicio y sus compañeros
- ✘ Garantizar la aplicación de los protocolo del servicio.
- ✘ Llena registro de comida producida.

Actividades Periódicas:

- ✘ Participar en todas las actividades programadas del servicio y de la institución
- ✘ Hace reporte de las actividades diarias con el usuario y el empleado
- ✘ Participar en las actividades programadas de educación continua
- ✘ Evaluar y hacer reportes del personal bajo su dependencia

Actividades Eventuales:

- ✘ Mediar en situaciones de conflicto presentada en el personal
- ✘ Solucionar cualquier inconveniente o dificultad presentada en el departamento
- ✘ Cumplir con cualquier otra función que le asigne el nivel jerárquico superior

NUTRICIONISTA

Superior Inmediato: Jefe Departamento de Alimentación.

Cargo (s) Bajo su Mando: Ninguno

a) Labores Genéales:

- ✘ Garantiza la organización de su área de trabajo.
- ✘ Cumple y Garantiza el cumplimiento de los protocolos.
- ✘ Desarrolla actividades de investigación, evaluación, planificación, educación, asesoría y atención dietética.
- ✘ Participa en programas y actividades de nutrición y de salud.
- ✘ Desarrolla actividades propias de su cargo.
- ✘ Garantiza el trato humanizado de respeto y calidad
- ✘ Elaborar la Guía Alimentaria.

Labores Específicas:

a) Actividades Diarias:

- ✘ Elaborar las diferentes opciones de menú que se va a ofrecer a los usuarios, tomando en cuenta los requerimientos especiales de cada caso.
- ✘ Garantiza que la oferta de alimentos a los usuarios sea acorde con las recomendaciones especiales.
- ✘ Identificar a través de la historia clínica del usuario las intolerancias.
- ✘ Acudir diariamente al departamento en las horas establecidas.
- ✘ Llenar adecuadamente los registros.

Actividades Periódicas:

- ✘ Apoya al jefe del Departamento de Alimentos en la elaboración de planes de capacitación y entrenamiento del personal.
- ✘ Apoya en la revisión y actualización de los protocolos del departamento.

Actividades Eventuales:

- ✘ Cumplir con cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior

AUXILIAR DE COCINA

Superior Inmediato: Asistente del Chef

Cargo (s) Bajo su Mando: ninguno

b) Labores Genéales:

- ✘ Cumplir con el horario establecido en su unidad
- ✘ Cumplir con las funciones establecidas
- ✘ Ofrecer un trato humanizado y de respeto con sus compañeros
- ✘ Mantener estrechos vínculos de amistad, compañerismo y solidaridad con todo el personal
- ✘ Cumplir la aplicación de los procesos, protocolos y reglamentos establecidos

c) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Cumplir con el horario establecido en su servicio.
- ✘ Organiza su área de trabajo.
- ✘ Realizar la correcta preparación de los insumos (carne, pescado, vegetales, víveres, especias) y productos para la elaboración de las comidas, bebidas y postres.
- ✘ Apoya al chef en la preparación de los alimentos.
- ✘ Sirve las comidas a los usuarios.
- ✘ Lavado de platos, bandejas, calderos, cristalerías y equipos del área de cocina.
- ✘ Realizar la correcta utilización y mantenimiento de los equipos y materiales de su departamento.
- ✘ Hace limpieza de su área de trabajo antes de terminar su turno.
- ✘ Procura tener todo lo necesario para su labor.
- ✘ Hace entrega de su turno con todo en orden
- ✘ Hace avance de la labor del día siguiente.

Actividades Periódicas:

- ✘ Acudir a todos los cursos y talleres programados por la unidad
- ✘ Ayudar si es necesario en los inventarios de almacén
- ✘ Hacer Actividades de limpiezas generales

Actividades Eventuales:

- ✘ Ayudar a sus compañeros en la medida de lo posible no afectando sus responsabilidades
- ✘ Cumplir con cualquier otra función que le sea asignada por el nivel jerárquico superior

AUXILIAR DE ALMACEN Y DESPENSA (ALMACENISTA)

Superior Inmediato: Jefe de Alimentación

Cargo (s) Bajo su Mando: Ninguno

c) Labores Genéales:

- ✘ Cumplir con el horario establecido en su área de trabajo.
- ✘ Cumplir con las funciones establecidas de su cargo
- ✘ Ofrece siempre un trato humanizado, y de respeto a su personal
- ✘ Mantener Organizados los insumos y productos.
- ✘ Mantener actualizado el inventario de almacén.
- ✘ Garantiza que en el almacén estén disponibles los insumos necesarios para la alimentación de los usuarios.
- ✘ Controla y supervisa la entrada y salida de productos del almacén
- ✘ Apoya al jefe de cocina en las actividades que le sean solicitadas.

d) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Supervisar la organización del área de trabajo.
- ✘ Garantizar la limpieza toda el área de freezers y almacén.
- ✘ Llevar registro contable de entrada y salida de productos.
- ✘ Realiza los listados de productos en reserva.
- ✘ Recibe las mercancías de adquisición diaria.
- ✘ Entrega pedidos de productos, insumos y materiales necesarios, para el próximo turno.
- ✘ Mantiene actualizado los stocks de los productos e insumos.
- ✘ Informar cuando se presentan los stocks mínimos de los productos e insumos.
- ✘ Propicia y Mantiene un clima de armonía y respeto entre con sus compañeros
- ✘ Garantizar la aplicación de los protocolo del servicio
- ✘ Llena registro de productos entregados.

Actividades Periódicas:

- ✘ Participar en todas las actividades programadas del departamento y de la institución
- ✘ Participar en las actividades programadas de educación continua

Actividades Eventuales:

- ✘ Solucionar cualquier inconveniente o dificultad presentada en el su área de trabajo.
- ✘ Cumplir con cualquier otra función que le asigne el nivel jerárquico superior

IV. DERECHOS Y BENEFICIOS DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO.

- ✓ Remuneración por servicios prestados.
- ✓ Incentivos monetarios, promoción.
- ✓ Becas
- ✓ Derecho a ser escuchado (a)
- ✓ Participar en actividades de educación continua.
- ✓ Disfrutar de Vacaciones laborales, permisos, jubilación. (código de trabajo)
- ✓ Salario 13
- ✓ Evaluaciones para promoción.
- ✓ Distinción moral.
- ✓ Licencias por enfermedad y maternidad.
- ✓ Reclamo de sus derechos.
- ✓ A ser tratado de forma humanizada y respeto.
- ✓ Realizar su trabajo en un clima de estabilidad laboral.
- ✓ Libertad de filiación política, credo, religión.

V. DISPOSICIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO.

- ✓ Brindar siempre un trato amable y cortés a los usuarios, familiares y personal del Hospital.
- ✓ Respetar el orden jerárquico establecido en la Gerencia, Departamento y Dirección general.
- ✓ Aplicar los protocolos y procesos definidos en el Hospital.
- ✓ Cumplir estrictamente con el horario establecido en el servicio.
- ✓ Colocarse el uniforme correspondiente determinado por el departamento de acuerdo al área donde realice su trabajo.
- ✓ Llevar calzado cerrado en el Hospital.
- ✓ No fumar dentro del Perímetro del Hospital.
- ✓ No ingerir bebidas alcohólicas, ni consumo de otro tipo de sustancias prohibidas en el perímetro hospitalario.
- ✓ Ingerir alimentos solo en las áreas dispuestas para estos fines (Comedor, Cafetera)
- ✓ No realizar ningún tipo de negocio personal dentro del perímetro del hospital. (Venta de ropas, calzados, accesorios, artículos electrónicos, alimentos, entre otros)
- ✓ Uso de vestimenta adecuada en el hospital.
- ✓ Todos los inconvenientes y dificultades presentados durante el desempeño de su trabajo deben ser canalizados a través de su superior inmediato del departamento.
- ✓ No deben ausentarse de su área de servicio durante su jornada de trabajo, sin la debida autorización.
- ✓ Siempre que se ausente por razones de enfermedad debe presentar el certificado médico correspondiente.

VI. PROTOCOLOS DE PROCEDIMIENTOS.

1. ELABORACIÓN GENERAL DE LOS ALIMENTOS.

1.1 CONCEPTO.

Consiste en preparar y procesar los insumos y productos necesarios para la alimentación de los usuarios.

1.2 MATERIALES Y EQUIPOS NECESARIOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO.

Estufa, tostadora, exprimidores, licuadora, calderos, vasijas, cuchillos, cucharones, cortadoras eléctricas, especias, vegetales, verduras, víveres, cereales, pasta de tomate, carnes, granos, pescados, harinas, pan, quesos, azúcar, sal, aceite, condimentos, agua, entre otros.

1.3 COMO SE REALIZA EL PROCEDIMIENTO.

Se colecta la cantidad de los insumos y productos establecidos en la receta correspondiente, se procede a la preparación y procesamientos de los insumos y productos. Luego se elabora la comida de acuerdo a los pasos establecidos en la receta del alimento a preparar. Elaborada la comida se coloca adecuadamente en el recipiente para su posterior servicio.

2. ENTREGA DE ALIMENTOS A USUARIOS HOSPITALIZADOS.

2.1 CONCEPTO.

Consiste en dispensar los alimentos a los usuarios de acuerdo a la dieta establecida por el medico.

2.2 MATERIALES Y EQUIPOS NECESARIOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO.

Bandejas térmicas de transporte de alimentos, carrito transporte bandejas, cubiertos, vasos, servilletas, sorbetes, alimentos, bebidas, listado de usuarios con su dietas,

2.3 COMO SE REALIZA EL PROCEDIMIENTO.

Preparadas las comidas, en base al listado de dieta solicitada por el medico, se procede a colocar en las bandejas térmicas los alimentos, se depositan en el carro de transporte correspondiente y se traslada a la habitaciones de los usuarios. Se saluda amablemente y se les informa que se procederá a servir sus comidas, se llama a los usuarios por sus nombres y se le entrega la alimentación específica.

Al finalizar los usuarios la ingesta de los alimentos, el Aux. de cocina procederá a retirar las bandejas, cubiertos, vasos y preguntara a los usuarios si fue de su agrado la comida suministrada y si tienen alguna sugerencia con relación a esta.

2.4 DONDE SE REGISTRA EL PROCEDIMIENTO.

Registro de raciones alimenticias dispensadas por usuario.
Sistema de Facturación.

3. ENTREGA DE ALIMENTOS A PERSONAL Y USUARIOS EXTERNOS.

3.1 CONCEPTO.

Consiste en dispensar los alimentos a los usuarios y personal de la institución, de acuerdo al menú del día.

3.2 MATERIALES Y EQUIPOS NECESARIOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO.

Bandejas, carrito transporte comida, cubiertos, platos, vasos, cucharones, servilletas, sorbetes, alimentos, bebidas, chefindish.

3.3 COMO SE REALIZA EL PROCEDIMIENTO.

Preparadas las comidas, en base al menú del día, se procede a colocar los alimentos en los chefindish correspondientes, se depositan en el carro de transporte y se traslada al área de dispensación del comedor. Se saluda amablemente y se les informa que contiene el menú del día, luego se pregunta que desea que le sirva del menú presentado. Se sirve la comida, se pasa por el área de cobro a los usuarios externos y los trabajadores para el registro del crédito de la comida.

Al finalizar los usuarios la ingesta de los alimentos, el Aux. de cocina procederá a retirar las bandejas, cubiertos, vasos y preguntara a los usuarios si fue de su agrado la comida suministrada y si tienen alguna sugerencia con relación a esta.

3.4 DONDE SE REGISTRA EL PROCEDIMIENTO.

Registro de raciones alimenticias dispensadas.
Sistema de Facturación.

4. LAVADO DE EQUIPOS Y UTENSILIOS UTILIZADOS PARA LA PREPARACION, DISPENSACION Y CONSUMO DE ALIMENTOS.

4.1 CONCEPTO.

Consiste en higienizar los equipos y utensilios utilizados en la preparación dispensación y consumo de los alimentos.

4.2 MATERIALES Y EQUIPOS NECESARIOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO.

Agua, maquina lava platos, detergentes, brillos, cepillos, esponjas, escurridores, servilletas.

4.3 COMO SE REALIZA EL PROCEDIMIENTO.

Dispensadas las comidas y recogidos los utensilios de dispensación y consumo de alimentos se procede a desechar los restos de comidas en bolsa plástica, se enjuagar los utensilios en agua abundante, procediendo a colocar en la maquina lava platos los platos y cubiertos, se enciende y se establece el tiempo de lavado.

Para los demás utensilios se procede a fregar con detergente, brillo, esponja, cepillos toda la superficie interna y externa de estos, se enjuagan en abundante agua limpia y se ubican para escurrir, luego se precede a colocarlos en su área de almacenaje.

Para los carros de transportes estos serán llevados al área de lavado de carro y se procederá a enjuagar con abundante agua, luego a estregar con esponja y detergente toda su superficie, para su posterior enjuagado y secado.

En el caso de los equipos su limpieza se realizará como lo establece el manual de usuario de los mismos.

Los demás protocolos del Departamento estarán definidos al elaborar las recetas que determinaran como se prepara el menú del servicio.