

Módulo I

“ROL DEL REFERENTE TÉCNICO Y MARCO NORMATIVO”

EU Carolina Ramírez M.



Índice

Índice	2
Introducción	3
1.- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL REFERENTE TÉCNICO:	4
1.1. Supervisión y Aseguramiento de la Calidad:	4
1.2. Coordinación Interdisciplinaria:	4
1.3. Gestión de Protocolos y Procedimientos:	4
1.4. Capacitación y Apoyo Técnico:	4
1.5. Evaluación y Supervisión del Personal:	5
1.6. Gestión de Riesgos:	5
2.1. Formación profesional:	5
2.2. Competencias técnicas:	5
2.3. Competencias blandas:	6
2.4. Competencias en gestión y planificación:	6
3.1. Normativas internas:	6
3.2. Normativas nacionales:	6
3.3. Normativas internacionales:	7
4.1. Principios éticos fundamentales:	7
4.2. Responsabilidad profesional:	7
4.3. Comité de ética y conducta profesional:	7
BIBLIOGRAFÍA	8

Introducción

En el contexto del sistema de salud chileno, el rol del referente técnico se ha convertido en una pieza clave para garantizar la calidad asistencial, la seguridad del paciente y el cumplimiento del marco normativo vigente. Esta figura articula dimensiones clínicas, administrativas, éticas y de gestión, con el propósito de asegurar que los procesos asistenciales se desarrollen conforme a protocolos basados en evidencia y regulaciones nacionales e internacionales. El presente documento amplía y profundiza en sus funciones, responsabilidades, competencias, marco regulatorio y desafíos contemporáneos, incorporando ejemplos prácticos y referencias bibliográficas.

1.- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL REFERENTE TÉCNICO:

1.1. Supervisión y Aseguramiento de la Calidad:

La labor del referente técnico se centra en supervisar que las prácticas clínicas y administrativas cumplan con los estándares definidos por el Ministerio de Salud (MINSAL), la Superintendencia de Salud y las normativas internas del establecimiento. Esto implica un proceso constante de observación, evaluación y retroalimentación.

Por ejemplo, en una unidad de esterilización, el referente técnico verifica que los ciclos de autoclave se realicen adecuadamente, que la trazabilidad de instrumental esté correctamente registrada y que el personal cumpla con las normas de higiene y seguridad. Si detecta una desviación, debe activar protocolos correctivos y elaborar planes de mejora.

Además, realiza auditorías internas periódicas, revisa indicadores como tiempos de espera, tasas de infección asociada a la atención en salud (IAAS), caídas de pacientes, administración segura de medicamentos, entre otros, de acuerdo a la unidad o servicio.

1.2. Coordinación Interdisciplinaria:

La coordinación entre equipos clínicos y administrativos es esencial para la continuidad del cuidado. El referente técnico actúa como nexo entre unidades, gestionando la comunicación efectiva y oportuna.

Por ejemplo, en casos donde un paciente requiere un examen de alta complejidad, el referente técnico puede coordinar entre el equipo médico, laboratorio, servicio de transporte intrahospitalario y gestión de camas para asegurar la fluidez de la atención.

1.3. Gestión de Protocolos y Procedimientos:

Crear, revisar y actualizar protocolos constituye una de las tareas más relevantes del referente técnico. Estas herramientas permiten estandarizar procesos y disminuir variabilidad clínica.

Un ejemplo concreto es la actualización de un protocolo, donde el referente técnico consulta literatura científica reciente, revisa normativas MINSAL y trabaja en conjunto con especialistas para establecer procedimientos que minimicen errores.

1.4. Capacitación y Apoyo Técnico:

La educación continua del personal es una responsabilidad esencial. El referente técnico detecta brechas de conocimiento a través de auditorías, evaluaciones de desempeño o incidentes clínicos.

Posteriormente, diseña programas de capacitación, que pueden incluir talleres, charlas, simulaciones clínicas, e-learning o acompañamiento en terreno. Por ejemplo, puede capacitar al personal sobre nuevas guías de prevención de IAAS o manejo seguro de residuos hospitalarios.

1.5. Evaluación y Supervisión del Personal:

La supervisión técnica contribuye al desarrollo profesional y a la seguridad asistencial. Esto puede incluir observación directa de procedimientos, revisión de registros clínicos y retroalimentación individual.

Asimismo, el referente técnico colabora con jefaturas en la evaluación de competencias para asegurar que los profesionales cuenten con las habilidades requeridas para su rol clínico.

1.6. Gestión de Riesgos:

Este rol implica identificar peligros y evaluar riesgos que puedan afectar a pacientes, trabajadores o procesos institucionales. También participa en análisis causa raíz ante eventos adversos.

Por ejemplo, si ocurre una caída en un servicio de hospitalización, el referente técnico revisa las condiciones ambientales, evalúa adherencia a protocolos de prevención y coordina mejoras (instalación de pasamanos, capacitación, señalización, etc.).

2.- PERFIL Y COMPETENCIAS REQUERIDAS:

2.1. Formación profesional:

El referente técnico debe poseer formación universitaria en un área de la salud, lo que asegura el dominio conceptual y técnico necesario. Según el ámbito, puede ser un profesional enfermero, médico, tecnólogo médico, kinesiólogo, químico farmacéutico u otro.

En unidades como laboratorio clínico o farmacia, se exige además formación específica y acreditación correspondiente para asegurar la calidad de los procesos.

2.2. Competencias técnicas:

Entre las competencias técnicas fundamentales se encuentran:

- Dominio de guías clínicas del MINSAL, como las GES o normativas IAAS.
- Conocimiento en bioseguridad y protocolos asistenciales.
- Manejo de sistemas de información clínica (SIDRA, fichas electrónicas, plataformas de trazabilidad).
- Capacidad para analizar indicadores y resultados clínicos.

2.3. Competencias blandas:

Dado su rol de liderazgo técnico, se requieren habilidades como:

- Comunicación efectiva: transmitir instrucciones claras y comprensibles.
- Liderazgo: influir positivamente en el equipo de salud.
- Trabajo en equipo: integrar miradas interdisciplinarias.
- Resolución de conflictos: intervenir en situaciones de tensión para garantizar continuidad asistencial.

2.4. Competencias en gestión y planificación:

Incluye habilidades asociadas a la administración de recursos, priorización y ejecución de planes de mejora.

Por ejemplo, si una unidad presenta aumento en infecciones urinarias asociadas a catéter, el referente técnico debe planificar un programa específico para disminuir la incidencia: revisión de técnicas, implementación de checklist, auditorías y seguimiento.

3.- MARCO NORMATIVO Y REGULACIONES APLICABLES:

3.1 Normativas internas:

Los hospitales cuentan con manuales que regulan sus funciones y procesos. Estos incluyen:

- Manual de Organización y Funciones (MOF).
- Manual de Procedimientos.
- Normas internas sobre seguridad y calidad.

Por ejemplo, un MOF puede definir que el referente técnico del Servicio de Urgencias es responsable de validar los protocolos de triage.

3.2 Normativas nacionales:

El ejercicio del referente técnico en Chile se rige por diversas leyes y reglamentos, entre ellos:

- Ley N° 20.584 sobre derechos y deberes del paciente, que establece principios para la atención segura.
- Ley N° 19.937, sobre Autoridad Sanitaria, que regula competencias del MINSAL.
- Reglamentos Sanitarios para establecimientos de salud.
- Normas Técnicas del MINSAL, como IAAS, esterilización, laboratorio, farmacia, nutrición, etc.

Por ejemplo, la "Norma Técnica para la Supervisión de IAAS" obliga a contar con referentes técnicos capacitados para vigilancia epidemiológica.

3.3 Normativas internacionales:

El referente técnico también debe conocer estándares internacionales como:

- Recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para seguridad del paciente.
- Guías de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) para calidad asistencial.
- Estándares internacionales de acreditación hospitalaria (Joint Commission International, por ejemplo).

4.- ETICA PROFESIONAL Y RESPONSABILIDAD TECNICA:

4.1. Principios éticos fundamentales:

El referente técnico debe actuar respetando los principios de:

- Beneficencia: promover el bienestar del paciente.
- No maleficencia: evitar daño.
- Autonomía: respetar decisiones informadas.
- Justicia: garantizar equidad.
- Confidencialidad: proteger datos sensibles.

4.2. Responsabilidad profesional:

Debe rendir cuentas sobre sus acciones y mantener un comportamiento ético acorde a su rol.

Por ejemplo, ante una desviación de protocolo, el referente técnico debe informar oportunamente, documentar el hecho y coordinar acciones correctivas.

4.3. Comité de ética y conducta profesional:

El referente técnico puede participar en comités de ética asistencial para analizar dilemas clínicos, como decisiones sobre limitación del esfuerzo terapéutico.

5.- DESAFÍOS ACTUALES DEL REFERENTE TÉCNICO:

Entre los principales desafíos se encuentran:

- Adaptación a sistemas digitales como ficha clínica electrónica.
- Implementación de nuevas normativas sanitarias.
- Limitaciones presupuestarias.
- Necesidad de formación continua.
- Incremento de la demanda asistencial.

BIBLIOGRAFÍA

- Ceballos, M., & Soto, A. (2020). Desarrollo de competencias para la supervisión clínica en instituciones hospitalarias. *Revista Chilena de Salud Pública*, 24(2), 115–126. <https://doi.org/10.5354/0719-5281.2020.56012>
- Frenk, J., & Gómez-Dantés, O. (2018). Profesionales de la salud y sistemas sanitarios: liderazgo, gobernanza y capacidad técnica. *Health Systems & Reform*, 4(3), 180–190.



Reservados todos los derechos de VASPER CAPACITA. No se permite copiar, reproducir, reeditar, descargar, publicar, emitir, difundir, de forma total o parcial la presente obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito del autor. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.