



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**MEJORANDO EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EXTERNOS EN LA CONSULTA.**

CENTRO DE SALUD JANGAS – HUARAZ, 2018

**TRABAJO ACADEMICO PARA OBTENER EL TITULO
DE LA SEGUNDA ESPECIALIDAD EN SALUD
COMUNITARIA Y FAMILIAR.**

AUTOR:

LIC. JULIA MARÍA FLORES MENDIETA

ASESORA:

DRA. ENF. SONIA AVELINA GIRON LUCIANO

HUARAZ – PERU

2018

JURADO EVALUADOR

Dra. Enf. María Adriana Vílchez Reyes

Presidenta

Mgtr. Rosa María Sánchez Nazario

Secretaria

Mgtr. Virginia Barrios Llumpo

Miembro

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por acompañar a mi familia, por su comprensión para el logro de Especialista en esta carrera tan importante de nuestra profesión y buscando ser una mejor persona.

A mi esposo, mis hijos, docentes y colegas por permitir y aprender más, como ser humano, gracias a Uds. Por hacer una realidad dicha Especialidad.

A la Dra. Sonia Girón Luciano por su dedicación y paciencia y a mis colegas, por haber culminado satisfactoriamente.

DEDICATORIA

Dedicar este trabajo académico, a mi Esposo a mis Hijos Kend y Rayza, que mehan dado la fuerza suficiente para culminar satisfactoriamente el trabajo, y alentándome cuando más los necesitaba.

Agradecer a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, quien nos abrió el camino para continuar con nuestros estudios de Post Grado como Especialista en Salud Comunitaria y Familiar, al igual que a nuestros docentes que nos impartieron conocimientos valederos para poner en práctica a nuestros usuarios y sean ello los más beneficiados.

La autora

INDICE

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
I. PRESENTACION	01
II. HOJA RESUMEN	02
2.1. Título del Proyecto	02
2.2. Localización (Distrito, Provincia, departamento, región)	03
2.3. Población Beneficiaria	03
2.4. Institución que lo Presenta	03
2.5. Duración del trabajo académico	03
2.6. Costo Total o aporte solicitado/aporte propio	03
2.7. Resumen del trabajo académico	04
III. JUSTIFICACION	05
IV. OBJETIVOS	11
V. METAS	11
VI. METODOLOGIA	12
6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención	12
6.2. Beneficios del trabajo académico	14
VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACION	14
VIII. RECURSOS REQUERIDOS	18
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCION DE ACCIONES	21
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES	25
XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES	25
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	26
ANEXO	

I. PRESENTACIÓN:

En el Centro de Salud Jangas, en la actualidad se está dando las atenciones a usuarios que acuden a una consulta, donde se demuestra la insatisfacción de los usuarios en los diferentes consultorios externos, atenciones que se reflejan en las bajas coberturas, porque no se cuenta con recursos humanos suficientes para la atención y por lo tanto demora en la atención.

Ministerio de Salud impulsa la Gestión de la Calidad, pero con muchas deficiencias presupuestales y de habilidad que aún no permiten que se logre los rendimientos esperados para una atención de calidad.

En una encuesta realizada del año 2016, se demostró el 78 % de insatisfacción de los usuarios de los consultorios externos del Centro de Salud Jangas, por diferentes motivos; como demora en la atención, escaso recursos humanos, falta de capacitación de las costumbre e idioma de los profesionales de la salud hacia los usuarios, mantener una buena empatía dentro de la atención, eso nos hace pensar que debemos tomar acciones inmediatas para evitar dichas insatisfacciones.

En el presente trabajo académico titulado: **MEJORANDO EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LA CONSULTA**, es de suma importancia porque busca solucionar la insatisfacción de los usuarios, el personal profesional y los usuarios no realizaron ninguna socialización de cómo solucionar dicho problema que afecta directamente y refleja en los indicadores de coberturas, el presente trabajo académico nos ayudará para mejorar al Centro de Salud de Jangas, para evitar insatisfacción de los usuario; por tanto es urgente las reuniones de capacitación, socialización, información y

educación a los usuarios para superar y mejorar los niveles de atención y que sean de calidad para el bienestar de los usuarios.

II. HOJA RESUMEN

2.1. TITULO DEL PROYECTO:

**MEJORANDO EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
EXTERNOS EN LA CONSULTA.CENTRO DE SALUD JANGAS –
HUARAZ, 2018**

2.2. LOCALIZACIÓN:

Distrito : Jangas
Provincia : Huaraz
Departamento : Ancash
Región : Ancash

2.3. POBLACION BENEFICIARIA:

- **Beneficiarios Directos:** Usuarios que acuden Centro de Salud Jangas – Microrred Monterrey jurisdicción de la Red Huaylas Sur, Dirección Regional de Salud Ancash –MINSa, para tener una consulta de calidad.
- **Beneficiarios Indirectos:** Personal de Salud y la población de la jurisdicción del Distrito de Jangas que mejorara la satisfacción de los usuarios.

2.4. INSTITUCIÓN QUE LO PRESENTA:

Centro de Salud Jangas – Microrred Monterrey – Red de Salud Huaylas Sur – Dires Ancash - Ministerio de Salud.

2.5. DURACION DEL PROYECTO:

Fecha Inicio : Enero 2018
Fecha Término : Enero 2019

2.6. COSTO TOTAL: S/ 316.439.50

2.7. RESUMEN:

El presente trabajo académico está dentro en los lineamientos de política del sector salud por que las políticas y objetivos de la calidad de atención de los pacientes, incluye un conjunto de planes para la capacitación, distribución, garantía y mejorar la calidad de información y satisfacción de los usuarios.

El objetivo del Trabajo académico es mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de los consultorios externos, debido a que hay muchos reclamos de inconformidad en la atención del Centro de Salud Jangas, por lo que deberíamos de contar con un personal responsable de una orientación a los pacientes o usuarios.

Así mismo esperamos intervenir y lograr la satisfacción de los usuarios y brindando una mejor calidad de atención. El presente trabajo académico busca mejorar los procesos de calidad de los servicios del Centro de Salud Jangas.

Para llegar a contribuir la satisfacción de los usuarios, debemos concretizar nuestro trabajo con bastante compromiso y responsabilidad para establecer como línea de acción la planificación, gestión, sensibilización, talleres y capacitaciones, para mejorar todos los procesos en conjunto.

Como profesional obstetra, espero contribuir con la mejora de la calidad en la atención del usuario que acude al Centro de Salud Jangas.

III. JUSTIFICACIÓN:

El Centro de Salud Jangas tiene una infraestructura de nivel I-3 pero el inconveniente más grande es, que contamos con profesionales poco comprometidos en aplicar una atención integral de calidad por poco conocimiento de interculturalidad (idioma, costumbres), poco compromiso por parte de la Red de salud Huaylas Sur, para implementar la atención con recursos humanos, desconocimiento de los pacientes el trabajo que se realizan los profesionales la labor administrativa que se tiene que cumplir en el Centro de Salud Jangas.

Por lo expuesto el trabajo académico permitirá realizar un sistema único, protocolizado, monitorizado, automatizado, supervisado y retroalimentado mejorando y asegurando la calidad de atención de los pacientes.

Centro de Salud Jangas busca implementar estrategias y acciones que se ejecuten al interior del Establecimiento, con la finalidad de incentivar y motivar a los trabajadores para que logren la satisfacción del usuario externo, para ello es necesario la elaboración de un plan de trabajo de capacitaciones, talleres, implementación de paquetes de atención dentro del programa de salud integral y otros.

En la actualidad el Centro de Salud Jangas cuenta con un 60 % de insatisfacción de los usuarios por no contar con suficientes recursos humanos por lo que los pacientes se sienten incómodos por la demora en la atención.

En el Ecuador la Calidad está en la agenda de las políticas de la salud pública de América latina, que se está impulsando desde la década de los ochenta, donde orientaban la mejora de la calidad, mejorar costos, mejorar la eficiencia y eficacia (1).

La población de Guatemala requiere desarrollar acciones de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación, para ello se necesita contar con establecimientos de salud con recursos humanos suficientes para la atención de los pobladores, stock de medicamentos de acuerdo a la patología y cantidad suficiente (1).

Cuentan con factores determinantes de la salud como la pobreza, el desempleo, déficit económico, enfermedades infecciosas y nutricionales y otras enfermedades como VIH/SIDA, enfermedades cardiovasculares, obesidad, cáncer, diabetes, violencia, para mejorar la calidad de vida de los guatemaltecos, se tiene que mejorar los objetivos y estrategias para reducir los riesgos y mejorar por lo que será un gran reto para las autoridades y población en general (1)

En México, califican a la salud como un atributo fundamental, que se debe expandir toda la población sin distinción, pero pese a todos los esfuerzos no se han alcanzado los estándares sanitarios y sociales deseados, por lo que continua con la deficiencia de la calidad en la atención, manifestándose con escaso acceso los servicios de salud, costos de servicios e insumos elevados, y más aun con los decesos de pacientes, por lo tanto, la insatisfacción de los usuarios.

En este sistema de Salud, México ha acatado políticas Integrales para la atención de salud, eliminando barreras que limitan el acceso a los usuarios a la atención de la salud. En el actual gobierno se da prioridad para la mejora de la calidad con un Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Sectorial de Salud(2).

En Colombia también existe un mínimo problema de insatisfacción en la atención a los usuarios, porque la parte asistencial cubre las expectativas de los

pacientes, pero que sí, debe mejorar es la comunicación sobre la actual situación de salud de los pacientes hacia los familiares (3).

Así mismo, al personal profesional se le ha otorgado funciones administrativas que hace indirectamente realice actividades que no sean con pacientes, por tanto, no se puede dar una atención integral de calidad a los usuarios (3).

El sistema de salud de las universidades de México está formando en la última década a profesionales con espíritu humanístico, para dar una atención de calidad y calidez que los usuarios se merecen, para poder brindar un trato digno, un diagnóstico certero, tratamiento de calidad, por que un paciente no solo es signos y síntomas sino es una vida, por lo que hay que identificar las oportunidades para mejorar el sistema de salud (4).

En la ciudad de Medellín refieren que el comportamiento de un trabajador es muy importante, las actitudes de los profesionales nos garantizan unos usuarios y familiares satisfechos, donde podemos lograr metas que el sector nos propone (5).

El Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene planteada estrategias para la mejora continua, como el buen trato, la información, la orientación, la educación, que no se presente limitaciones en la organización, todo solo con la expectativa de mejorar la satisfacción de los usuarios (6).

El Ministerio de Salud del Perú debe de incrementar la disponibilidad de programas dirigidos a la comunidad, familia y personas con un número suficientes de recursos humanos, para dar una atención satisfactoria del usuario. El acceso a los servicios de calidad se debe brindar la información necesaria sobre el cuidado

de la salud, ser respetuosos de la cultura de los usuarios, para garantizar un trato digno con la solución de sus problemas (7).

En el Perú, el Hospital Santa Rosa, realizó una encuesta de satisfacción de los usuarios en el año 2016, donde encontraron varias dificultades, como; retraso de los informes de calidad, no contar con infraestructura para las capacitaciones del personal profesional, no contaban con presupuesto para las capacitaciones de Calidad de Atención, escaso personal contratado para la oficina de Calidad, no implementaban ni aplicaban las Directivas y Normas vigentes para la mejora de la atención de los pacientes, quedando en compromiso para el siguiente año, impulsar y mejorar todas las dificultades encontradas para el beneficio de los usuarios(8).

En el Perú se ha incrementado la distribución de recursos humanos, que anteriormente se concentraba en las zonas urbanas, pero en la actualidad se ha mejorado dicha distribución, pero que no es suficiente como es el caso del Centro de Salud Jangas, que no tiene suficientes recursos humanos (9).

En el presente milenio se introduce el Aseguramiento Universal en Salud (AUS), con la finalidad de alcanzar las coberturas en la atención en salud, pensando en una atención integral, donde los usuarios deben de gozar de las atenciones integrales. En la actualidad el Seguro Integral de Salud (SIS) sigue afiliando a los usuarios, pero no previnieron que el abastecimiento de recursos humanos, adquisición de insumos médicos, materiales de laboratorio no son suficientes en la actualidad por lo que también hay insatisfacción por parte de los usuarios (9).

El Perú tiene una propuesta de implementar una política de recursos humanos donde es importante revertir la desmotivación y falta de compromiso del personal con incentivos económicos para mejorar el bienestar de los profesionales (9).

En este entorno el Ministerio de Salud en el 2009 con el modelo de Atención Integral Salud, el Plan de los Gobiernos Regionales, las políticas y Lineamientos estratégicos, se busca propulsar y reforzar la gratuidad de los servicios de salud, incrementar el número de establecimientos de salud y recursos humanos suficientes e implementación con equipos, mejorando de la atención de calidad y calidez de la atención de los usuarios (10).

La calidad de atención que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención desde el punto de vista técnico y humano para alcanzar los efectos deseados por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario(10).

La competencia técnica de los profesionales y el personal que brinda atención debe utilizar en forma correcta los conocimientos más actualizados y los recursos disponibles, para producir atenciones de salud de la población atendida y garantía de la calidad que se aplica en los procesos de mejora de calidad en los establecimientos de salud (4).

Los documentos de gestión como normas técnicas, reglamentos, directivas, guías, protocolos sirvan de referencia a la acción del personal, para contribuir a los procesos administrativos o de atención o servicios de salud(10).

El recurso humano debe ser eficiente para la atención prestada al usuario, en el desarrollo de los servicios de salud, donde acredite su formación,

especialización y capacitación continua, según corresponda en el área respectiva (10).

Es muy importante resaltar que, dentro de las actividades a realizar y responder al objetivo N° 5 del desarrollo del Milenio, en Septiembre del 2000 donde se aprobó por 189 países en reducir la pobreza y el hambre, mejorar la educación, hacer frente a la inequidades de género, a los problemas sanitarios y a la degradación del medio ambiente, donde se enfocó con mucho énfasis el accesos a los servicios de salud integrados y de calidad para madres, recién nacidos, niños y adolescentes para el logro fundamental de los objetivos.

Cabe resaltar que hace mención que se debe desarrollar capacidades para prestar servicios de salud integrados y de calidad, y progresivos en la aplicación en las estrategias sanitarias de salud(11).

En la presente Resolución Ministerial del 25 de Julio del 2007, busca mejorar por medio de los usuarios con sus quejas, sugerencias y otros la mejora de las atenciones en los Establecimientos de Salud, la gestión de los organismos públicos (12).

El presente trabajo académico es muy importante, porque va contribuir a mejorar la calidad de los servicios que estamos brindando para la satisfacción de los pacientes, que es nuestra preocupación brindar una atención de calidad por parte del personal que trabaja en el Establecimiento de salud

IV.OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Mejora del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios del Centro de Salud Jangas 2018 - 2019

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1.-Implementación de los Recursos humanos suficientes para la atención de los consultorios externos del establecimiento.
- 2.-Mejorade la información y los tiempos a los usuarios de las labores asistenciales y administrativas que realiza el personal profesional.
- 3.- Conciliación de los patrones culturales de los profesionales de la salud y los usuarios.

V. METAS:

- 1.- El 80% de usuarios satisfechos con la atención de los consultorios.
- 2.- El 90% de recursos humanos implementados en el Establecimiento de Salud.
- 3.- El 80% de usuarios informados sobre las labores asistenciales y administrativos del profesional.
- 4.- El 90% de profesionales respetando los patrones culturales de los usuarios.
- 5.- El 90% de gestión para el contrato del personal.
- 6.- El 100% de designación de programas a cada profesional.
- 7.- El 80% de usuarios orientados sobre el tiempo de atención de cada usuario.
- 8.- El 100 % de horario establecido con cartera de servicio visible.
- 9.- El 100% de personal capacitado en empatía.
- 10.- El 100% de personal capacitado de interculturalidad.

VI. METODOLOGIA:

6.1. LINEAS DE ACCIÓN Y/O ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN:

Las estrategias para el presente Trabajo Académico, gestionar los recursos humanos, sensibilización, capacitación, para involucrar en las diferentes etapas del trabajo, y comprender mejor las líneas de acción, que se describen a continuación:

A) GESTIÓN:

Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un objetivo, meta o propósito, donde se utiliza los diferentes recursos. El personal se debe involucrar en el trabajo de calidad para satisfacer a los usuarios, debe aplicar sus conocimientos y capacidades que garanticen la satisfacción de los usuarios, con el uso de las normas técnicas y protocolos de atención, para el cumplimiento por parte de los profesionales hacia los usuarios con una atención integral de calidad (13).

Los usuarios deben estar informados correctamente de las actividades que desarrolla el profesional de la salud durante el horario de trabajo, para evitar inconvenientes con los usuarios del Centro de salud Jangas.

Actividades:

A1. Gestiona el contrato de profesionales de la salud, para el cumplimiento de la atención integral de los usuarios.

- Trámite a la Red de Salud Huaylas Sur, para solucionarlos la falta de recursos humanos.
- Coordinación con las autoridades locales para contratar personal de salud profesionales y técnicos.

- Elaboración y propuesta del MOF y ROF
- Presenta plan de capacitaciones para su aprobación.
- Elabora y presenta perfil de propuesta para contratos de profesionales.
- Solicita actualización del CAP.

B) INFORMACIÓN, EDUCACION Y COMUNICACIÓN.

Conjunto de actividades de información y educación, que constituye un mensaje para el conocimiento del usuario, hacia una actitud positiva y de comprensión de las actividades que se realiza, mientras que la educación está presente para educar a la población para evitar conflictos de insatisfacción de la atención (14).

B1. Información, educación y comunicación orientada al tiempo necesario para realizar las atenciones de consultorio y actividades administrativas que realiza el profesional.

- Elaboración de un plan informativo de propuesta del horario de atención asistencial y administrativa de los profesionales.
- Elabora de un plan informativo a los usuarios en los consultorios externos sobre derechos y deberes.
- Elaboración de un plan de información y educación sobre el tiempo de atención de cada usuario.
- Ejecución de las propuestas.
- Evaluación e informe.

C) CAPACITACIÓN:

Conjunto de actividades didácticas orientadas a ampliar los conocimiento, habilidades y aptitudes del personal que labora en el Centro de Salud Jangas. Las

capacitaciones nos van a permitir a todos los profesionales y personal a conocer los patrones culturales de la comunidad para mejorar en el trato, la empatía, respeto de la interculturalidad por parte del profesional hacia los pacientes (15).

C1. Programa de capacitación a los profesionales de la salud, de los patrones culturales de la comunidad, para mejorar la empatía.

- Elaboración del Plan de Capacitaciones al personal en temas de interculturalidad y empatía.
- Conformación de un equipo multidisciplinario para elaborar los temas de difusión de patrones culturales.
- Aprobación de los planes de capacitación.
- Ejecución de las capacitaciones.
- Evaluación y monitoreo.
- Informe final.

6.2. BENEFICIO:

❖ Beneficios con trabajo académico

Satisfacción del usuario de consultorio externo del centro de Salud Jangas.

❖ Beneficios sin trabajo académico

Insatisfacción de los usuarios del consultorio externo del Centro de Salud Jangas.

VII. SISTEMA DE MONITOREO Y SUPERVISIÓN:

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Jerarquía de objetivos	Metas por cada nivel de jerarquía	Indicadores de impacto y efecto	Definición del indicador	Fuente de verificación	Frecuencia	Instrumento para recolección de la información
PROPOSITO: Satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios del Centro de Salud Jangas 2018.	80% de usuarios satisfechos con la atención.	Número de usuarios satisfechos	Nº de usuarios satisfechos sobre el número de usuarios atendidos x 100	Encuesta de satisfacción del usuario	cada 2 meses	Lista de chequeo
RESULTADOS 1.Recursos humanos suficientes para la atención de los consultorios externos del establecimiento.	1.1 El 80% de usuarios informados.	1.2 Número de usuarios informados	1.3 Nº de profesionales contratados sobre el número total de profesionales requeridos	- Memorándum de contratación del personal.	- Trimestral	Lista de chequeo
2.Mejora la información y los tiempos a los usuarios de las labores asistenciales y administrativas que realiza el personal profesional.	2.1 El 90% de usuarios informados	2.2. Número de usuarios informados	2.3 Nº de usuarios informados sobre el total de usuarios atendidos x 100	- Entrevista a la usuaria, acta de información	Trimestral	Lista de chequeo
3. -Conciliación de los patrones culturales de los profesionales de la salud y los usuarios.	3.1.90% de profesionales respetando los patrones culturales y en el siguiente año al 100%	3.2 Número de familias conciliadas con los servicios de salud.	3.3 Nº de familias conciliadas con los servicios de salud sobre el total de familias x 100	- entrevista al personal de salud y familias del distrito de Jangas	Trimestral	Lista de chequeo

MATRIZ DE MONITOREO

Resultados del marco lógico	Acciones o actividades	Metas por cada actividad	Indicadores de producto o monitoreo por meta	Definición del indicador	Fuente de verificación	Frec.	Instrumento que se utilizará para el recojo de la información
Objetivo General: Satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios del Centro de Salud Jangas 2018.	1.a Gestiona el contrato de profesionales de la salud, para el cumplimiento de la atención integral de los usuarios.	1.a tres solicitudes al año presentados a la Red Huaylas Sur	1.a Número de recursos humanos necesarios	1.a N° de usuarios satisfechos sobre el número de usuarios atendidos x 100	1.aMemorándum de contratación del personal	trimestral	Lista de chequeo
	1.b. Designa funciones y actividades a cada profesional, para el cumplimiento de la atención integral de los usuarios	1.b 100% de designación de programas y/o estrategias	1.b MOF e el ROF	1.b N° de personal que cumple sus actividades sobre el número total de personal x 100	1.b Memorándum de asignación de funciones	2 veces al año	Lista de chequeo
Objetivos específicos: 1.-Recursos humanos suficientes para la atención en los consultorios externos del establecimiento de salud	1.a.Trámite a la Red de Salud Huaylas Sur, para solucionarlos la falta de recursos humanos.	1.a. Solicitar a la Red Huaylas la provisión de recursos humanos.	1.a. Número de solicitudes aprobadas con recursos humanos	1.a.Número de solicitudes aprobadas sobre el número de recursos humanos X 100.	1.a. Solicitudes aprobadas con la contratación de recursos humanos.	2 veces al año.	Lista de chequeo.
	1.b. Coordinación con las autoridades locales para contratar personal de salud profesionales y técnicos.	1.b. Solicitar a las autoridades locales el compromiso con el Establecimiento.	1.b. Número de autoridades con el compromiso del contrato de personal.	1.b. Número de autoridades comprometidas sobre el número total de autoridades X100	1.b. Autoridades comprometidas con la contratación de recursos humanos en el ACTA	2 veces al año	Lista de chequeo

2. Mejora la información y los tiempos de los usuarios de los tiempos de las labores asistenciales y administrativas que realiza el personal asistencial.	2.a. Programa de orientación relacionado al tiempo necesario para realizar las atenciones en consultorio y actividades administrativas	2.a 90% de usuarios orientados	2.a Número de usuarios orientados	2.a N° de usuarios informados sobre las labores asistenciales y administrativas sobre el número total de usuarios atendidos x 100	2.a Observación y acta	trimestral	Lista de chequeo
	2.b Establece un horario para la atención de los usuarios en los consultorios	2.b 100 % de horario establecido	2.b Número de Cartera de servicios identificando horarios	2.bN° de usuarios atendidos en el horario establecido sobre el número total de usuarios atendidos fuera del horario x 100	2.b Observación y verificación de cartera de servicios, socialización con libro de acta	trimestral	Lista de chequeo
3. Conciliación de los patrones culturales de los profesionales de la salud y los usuarios.	3.a Capacitación de los profesionales de la salud, de los patrones culturales de la comunidad, para mejorar la empatía	3.a Personal capacitado	3.a Número de personal capacitado en patrones culturales	3.a Número de personal capacitado sobre el total de profesionales x 100	Acta de capacitación.	trimestral	Lista de chequeo
	3.b Capacitaciones de interculturalidad, a los profesionales de la salud.	3.b 100% de personal capacitado de interculturalidad	3.b Número de personal capacitado de interculturalidad.	Número de personal capacitado sobre el total de profesionales x 100	Acta de capacitación	trimestral	Lista de chequeo

VIII. RECURSOS REQUERIDOS:

8.1. Humanos

RECURSO HUMANO	N°	HORAS MENSUALES	COSTO POR HORAS	COSTO TOTAL EN 2 AÑOS
MÉDICO	02	150	23.33	168,000.00
ENFERMERA	02	150	10.00	72,000.00
TÉCNICO DE ENFERMERÍA	03	150	6.66	72,000.00
COSTO TOTAL				312,000.00

8.2 MATERIALES

N°	MATERIALES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Escritorio	03	450.00	1350.00
2	Sillón giratorio	03	350.00	1050.00
3	Equipo de computación	01	4.500.00	4.500.00
4	Multimedia	01	2.000.00	2.000.00
5	Libro de acta	03	5.00.00	15.00.00
6	gigantografía	01	20.00.00	20.00.00
COSTO TOTAL				4.439.50

8.3. Presupuesto: Aportes propios / aportes solicitados (institución, población)

CODIGO	DENOMINACIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
	SERVICIOS	01	4.439.50	4.439.00

8.4.RESUMEN DEL PRESUPUESTO:

DENOMINACIÓN	APORTE REQUERIDO	APORTE PROPIO	COSTO TOTAL
Recursos Humanos	312,000.00	0.00	312,000.00
Materiales	4.439.00	0.00	4.439.00
OTROS GASTOS		170.00	170.00
TOTAL			316.609.00

IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES:

PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Mejora del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios del Centro de Salud Jangas 2018 - 2019

N°	ACTIVIDADES	META	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
					2018		2019		
					DESCRIPCION	COSTOS	I	II	
1	Elaboración del trabajo Académico	1	Informe	350.00	X				Trabajo Académico elaborado
2	Presentación y exposición del Trabajo Académico a la Jefatura del Centro de Salud Jangas y red de Saud Huaylas Sur	1	Informe	50.00	X	X			Trabajo Académico presentado
3	Reunión con el Personal del Centro de Salud Jangas, para la ejecución del trabajo académico	2	Informe	0.00	X	X			Reuniones realizadas
4	Ejecución del trabajo académico	1	Informe	316.439.50		X			Trabajo académico ejecutado
5	Evaluación del trabajo académico	1	Informe	20.00		X			Trabajo académico desarrollado
6	Presentación del trabajo final	1	Informe	150.00		X			Trabajo académico presentado

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Implementación de los recursos humanos suficientes para la atención de los consultorios externos del establecimiento.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA					
			Descripción	Costo	2018-2019		I	II		
1	Gestiona el contrato de profesionales de la salud, para el cumplimiento de la atención integral de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trámite a la Red de Salud Huaylas Sur, para solucionarlos la falta de recursos humanos. ➤ Coordinación con las autoridades locales para contratar personal de salud profesionales y técnicos. ➤ Elaboración y propuesta del MOF y ROF. ➤ Elaboración del Plan Operativo Institucional ➤ Elabora y presenta perfil de propuesta para contratos de profesionales. ➤ Solicita actualización del CAP. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Presenta plan de capacitaciones para su aprobación. ➤ Ejecución y monitoreo. ➤ Informe final. 	Oficios.	312,000.00	x	x				

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Mejora la información y los tiempos a los usuarios de las labores asistenciales y administrativas que realiza el personal profesional.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIADES	RECURSOS		CRONOGRAMA			
			Descripción	Costo	2018-2019		I	II
1	Información y comunicación orientado al tiempo necesario para realizar las atenciones de consultorio y actividades administrativas que realiza el profesional.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de un plan informativo de propuesta del horario de atención asistencial y administrativa de los profesionales. ➤ Elaboración de un plan informativo a los usuarios en los consultorios externos sobre derechos y deberes. ➤ Elaboración de un plan de información y educación sobre el tiempo de atención de cada usuario. ➤ Presenta plan de capacitaciones para su aprobación. ➤ Ejecución de las propuestas. ➤ Evaluación y monitoreo. ➤ Informe final. 	Plan	1500.00	x			
					x			
					x			
					x			
					x	x		
					x			
					x	x		
						x		

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Conciliación de los patrones culturales de los profesionales de la salud y los usuarios.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2018-2019				
			Descripción	Costo	I	II	I	II	
1	Programa de capacitación a los profesionales de la salud, de los patrones culturales de la comunidad, para mejorar la empatía.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración del Plan de Capacitaciones al personal en temas de interculturalidad y empatía. ➤ Conformación de un equipo multidisciplinario para elaborar los temas de difusión de patrones culturales. ➤ Aprobación de los planes de capacitaciones. ➤ Ejecución de las capacitaciones ➤ Evaluación y monitoreo. ➤ Informe final. 	Planes	3,000.00	x				
					x	x			
					x	x			
					x	x			
						x			

X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES

El trabajo académico denominado **“MEJORANDO EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LA CONSULTA.CENTRO DE SALUD JANGAS – HUARAZ, 2018”**Estará a cargo de la autora en coordinación con el equipo de gestión de calidad de Obstetricia y jefe del Establecimiento calificados para organizar, dirigir, realizar incidencia política cuando el trabajo académico lo requiera y participar de las actividades propias del trabajo académico.

XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES:

Se coordinará con el jefe del establecimiento de salud, Microrred Monterrey, la Dirección de la Red de salud Huaylas Sur, y la Municipalidad del Distrito de Jangas para el beneficio de nuestra población Jangasina.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- 1.- Hugo N, Bernarda S, Tatiana N. Quito Proyecto de mejora de la atención en salud; 2011. Disponible en: www.maternoinfantil.org/archivos/smi_D269.pdf
- 2.- García S, Hernández F. La calidad de la atención a la Salud. México; 2015.
3. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asistan al servicio de emergencia, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud. Colombia. 2009.
- 4.- Hamui L, Fuentes R, Aguirre R, Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud. 1ª. ed. México: 2013.
- 5.- Cotes Z, Tapié S, Cabrera E, Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos. [trabajo de investigación]. Medellín: 2016.
- 6.- Miranda L, Rodríguez J, Montejos E, Plan de mejora continua y gestión de la información de la calidad del hospital nacional Hipólito Unanue. 2017.
- 7.- Ludwig W, Silvia P, Guillermo E. Modelos de atención integral en salud [libro en línea]. Guatemala; 2008. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/354503383/Modelo-de-Atencion-Integral-en-Salud>
- 8.- RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 06-2017 DG-HSR-IGGS. Hospital Santa Rosa. Ministerio de Salud. 2017. 190.102.131.45/calidad/images/documentosgestion/plan-01-2017.pdf

- 9.- Lazo O, Alcalde J, Espinosa O, El sistema de salud en Perú situación y desafíos. 1 a. ed. Lima; 2016.
- 10.-Aprueban Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Decreto Supremo N° 013-2006-SA(*) De conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 031-2014-SA, publicado 2014. Disponible en: https://www.mef.gob.pe/.../2015/...MINSA/19B_DS_N_013_2006_SA_Reglamento
- 11.-Organización mundial de la salud. Objetivo del milenio. Salud de la madre, el recién nacido, del niño y del adolescente. Naciones UNIDOS. 2015 Disponible: en: www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/maternal/mdg/es/
- 12.-Resolucion ministerial N° 603-2007/MINSA.Lima.2007. Disponible en: aempresarial.com/web/solicitud_nl.php
- 13.-Morfi R. Gestión del cuidado de Enfermería. Cuba. 2010 .Disponible en: <http://cielo.sld.cu/scielo.php?scrip=S0864-033192010000100001&Lng=es>
- 14.-Ortiz A. Gestión del cuidado de Enfermería Investigación y Educación en Enfermería. MedellinColombia: 2000.
- 15.- Diccionario. Que es capacitación.<http://conceptodefinición./capacitación/>

ANEXOS

**ANALISIS DE LA SITUACIÓN DE
SALUD CENTRO DE SALUD
JANGAS**

JANGAS, ABRIL 2016

PRESENTACIÓN

La situación de nuestro País enfrenta grandes problemas económicos, socio-culturales, problemas de salud, bajo nivel educativo y inaccesibilidad geográfica los que influyen negativamente en la calidad de vida y en el cuidado de la Salud. Por ello es importante mencionar también los hábitos, creencias y costumbres de los integrantes de cada comunidad tienen un papel preponderante en la situación de la Salud de las comunidades juntamente con el personal de Salud de dicha Jurisdicción.

El Centro de Salud de Jangas, se encuentra en el Distrito de Jangas, Provincia de Huaraz, Departamento de Ancash. Cuenta con una población de 3870 habitantes.

La principal actividad económica del Distrito es la Agricultura y ganadería para la población en general, cultivándose la papa, maíz, trigo y la alfalfa y en la ganadería los ovinos.

Cuenta con la explotación de oro de la Minera Barrick Misquichilca en el Distrito de Jangas.

INTRODUCCIÓN

El Presente documento está dirigido principalmente para el usuario interno y el usuario externo, para la toma de decisiones ante cualquier evento que se presenta; y a la vez decidir el cambio de actitud del personal de nuestro centro de trabajo, para elevar la calidad y calidez de nuestra población atendida y ser tan eficientes y eficaces.

El Análisis Situacional nos permite conocer los principales problemas socio demográficos, la morbimortalidad y la respuesta organizada por el binomio organización y estado para darle soluciones de acuerdo a nuestra realidad y recursos existentes, por ello constituye la herramienta básica para la formulación de políticas de salud y el desarrollo humano por áreas.

El trabajo de equipo institucional y con participación de la comunidad nos servirá de instrumento en la construcción de una nueva sociedad más solidaria, democrática y saludable.

El objeto es recoger información confiable, oportuna, veraz y en base a ella determinar los problemas priorizarlos para tomar una decisión, creando una nueva visión de salud hacia lo cual debemos llegar.

A.- ANALISIS DESCRIPTIVO DE LA SITUACIÓN DEMOGRÁFICA Y SOCIOECONÓMICA.

1.-Características Demográficas:

- **Ubicación:** El Centro de salud de Jangas se ubica en el Distrito de Jangas, Provincia de Huaraz, Departamento de Ancash.

Jangas se ubica a 13 Km. De la Ciudad de Huaraz, cuenta con carretera asfaltada vía Huaraz – Caraz; el mismo Distrito también se encuentra la zona urbana asfaltada y la zona rural la carretera es afirmada.

- Límites.

Por el Norte con Yungar

Sur con Independencia

Este con Taricá

Oeste Con Pira

- El Puesto de Salud de Jangas pertenece a la Microrred monterrey, Red Huaylas Sur y Dires Ancash.

- Altitud: de 2080 m.s.n.m.

- Clima Templado: La temperatura media es de 13°C a 20°C
Precipitaciones es muy variada.

2.- Característica Poblacional:

- Población Total: 3870 habitantes según SIVICO

- Sectores del Distrito según sexo fuente SIVICO del Centro de Salud Jangas.

Todos los sectores son accesibles porque cuentan con camino afirmado y caminos de herradura, lo cual hace que el personal de salud se pueda movilizar con la ambulancia u otro vehículo.

SECTOR
ATUPA
COCHA
JANGAS NORTE
JANGAS SUR
TARA
JAHUA
HUACHENCA
PUNCU
HUANLLA LLUNCU
TOTAL

3.- Características educacionales

- Analfabetismo: Actualmente ha disminuido notablemente se encuentra en 5 % de la población total.
- Escolaridad: La población actualmente tiene el nivel de educación primaria, secundaria y pocos de nivel superior.

Centro Educativo nivel Inicial	02
Centro Educativo nivel Primaria	04
Centro Educativo nivel Secundaria	01
PRONOEI	02

4.- Población minusválida:

En el distrito de Jangas la población adulto mayor se detecta que tiene problemas de audición y problemas de visión.

5.- Características económica y social:

- Según el mapa de distribución económica se encuentra en Pobreza.
- La fuente económica del poblador es la agricultura, ganadería.
- Acceso a servicios básicos:
 - Agua: La población en general tiene agua entubada que no garantiza la salud de la población.
 - Desagüe: El 80 % cuenta con desagüe, el 20 % cuenta con letrinas y electricidad: El 98 % cuenta con energía eléctrica y un 2% tiene vela o mechero.
- Actividades laborales: El 80 % de los varones adultos se dedican a la agricultura y el 20% al comercio informal, las mujeres por lo general se dedican a los quehaceres de la casa.
- El Distrito cuenta con un asentamiento minero BarrickMisquichilca que trabaja a tajo abierto, se explota el oro.
- Fiestas Patronales de la Virgen de las Mercedes que se celebra en el mes de Setiembre.

- Fiestas de Aniversario del Distrito que se celebra en el mes de Julio.
- El Centro de Salud tiene la jurisdicción que le corresponde es de las siguientes comunidades: Atupa Chaquecyaco, Tara, Jahua.
Barrios: Huanlla, LLuncu, Cocha, Huachenca, Puncu y el mismo cercado de Jangas.
- Se cuenta con 10 Agentes Comunitarios de Salud.

COMUNIDADES	NOMBRES Y APELLIDOS
Atupa	Gumerinda Córdova y Valeria Rosales
Chaquecyaco	Antonia Huamaliano
Jangas Norte	Reina Vergara
Jangas Sur	Gabriela Maguiña
Jahua	Juana Chinchay , Luis Flores
Tara	Cecilia Caushi
Huachenca-Puncu	Mariela Reyes
Cocha	Roxana Picon

- Contamos con una sola ONG de la Minera Barrick Misquichilca, que trabaja con la población del Distrito de Jangas con el Proyecto de Lucha contra la Desnutrición Crónica en el presente año.
- **Autoridades Locales :**

El Alcalde Distrital, cinco regidores, Teniente Alcalde en las Comunidades, Agentes Municipales, el Gobernador, los Tenientes Gobernadores, Presidente del JASS, Directores de los Centros Educativos, Jefatura del Puesto de Salud, Presidentas de los Vasos de leche, Presidentas del Club de Mujeres, Clubes Deportivos.

B.- PERFIL DE SALUD:

➤ Recursos humanos:

Recursos Humanos	Cantidad
Médico Serums	01
Obstetra nombrada	03
Odontólogo	01
Enfermero contratado	01
Técnico de enfermería nombrado.	02
Técnico de laboratorio	01

➤ Contamos con una ambulancia.

➤ Infraestructura y equipamiento:

Se cuenta con una nueva infraestructura de material noble de dos pisos, con financiamiento de la Municipalidad del distrito. Dicha infraestructura ha sido diseñada para un establecimiento de Nivel 1-3 según Resolución.

PRIMER NIVEL:
Consultorio de medicina general
Consultorio de Gineco –Obstetricia
Consultorio de Adolescente
Consultorio Dental equipado
Consultorio de Enfermería
Tópico de Emergencia
Laboratorio equipado
Farmacia
caja
Admisión y triaje
Consultorio de SIS
HOSPITALIZACIÓN:
Sala de dilatación
Sala de parto
Sala del Recién nacido
Sala de hospitalización materno
Sala de hospitalización para sexo masculino
Sala de hospitalización para niños
Star de enfermería
Sala de esterilización
Sala para material contaminado
Servicios higiénicos femeninos y masculinos con agua caliente

Ambientes de ropería con duchas para el personal de salud
Ambientes para la limpieza
SEGUNDO PISO:
Lavandería
Auditórium - CREA
Sala de estimulación
Almacén
Cocina - comedor
Dormitorios femenino y masculino
Servicios higiénicos
Ambiente de depósito

1.-Análisis del proceso salud – enfermedad:

➤ Enfermedades más frecuentes atendidos en la consulta externa en todos los grupos de edad:

1. Infección respiratoria aguda
2. Enfermedad diarreica aguda
3. Parasitosis intestinal
4. Desnutrición crónica
5. Infecciones tracto urinario
6. Hipercolesterolemia
7. Dolores articulares como artritis, artrosis
8. Gastritis
9. Dermatopatías

10. Lumbalgia

❖ **Fortalezas:** Las Agentes Comunitarios apoyan al Centro de Salud sin ninguna dificultad.

❖ **Problemas identificados:**

➤ Según el buzón de sugerencia encontramos la demora en la atención del paciente, porque solamente contamos con un solo médico que atiende todas las patologías del niño, adolescente, adulto y adulto mayor.

➤ La DIRES Ancash no abastece a la Red Huaylas Sur con un stock de medicamentos suficientemente para la buena atención del paciente que se va descontento.

➤ Falta de recursos humanos para la atención en consultorio de medicina, consultorio de enfermería, personal técnico de enfermería, técnico de laboratorio y otros debido a que el personal nombrado realiza actividades extramurales por lo tanto hay desabastecimiento de personal para una atención de calidad que desea brindar a los usuarios.

➤ Identificación y compromiso por parte del personal de Salud para brindar una atención de mejor calidad.

➤ Ampliación de horario para la atención de 12 horas

❖ **Informe presupuestal:**

El reembolso del Seguro Integral de Salud, ingresa al presupuesto Institucional bajo la modalidad de “Donaciones y Transferencias”, ejecutados por la Red Huaylas Sur, quedando pendiente algunos requerimientos por no

tener capacidad, para la adquisición de compras de bienes y servicios o contratos de recursos humanos.

Conclusiones:

El presente trabajo nos sirve para analizar, y mejorar detalladamente cada uno de los problemas de salud, y coordinar para cada uno de los profesionales y no profesionales mejoren su actitud y compromiso frente a los pacientes y a la vez tener mejor capacidad resolutiva ante cualquier evento o dificultad.

ANEXO 2

Gráfico No. 1c: Árbol de CAUSA - EFECTO

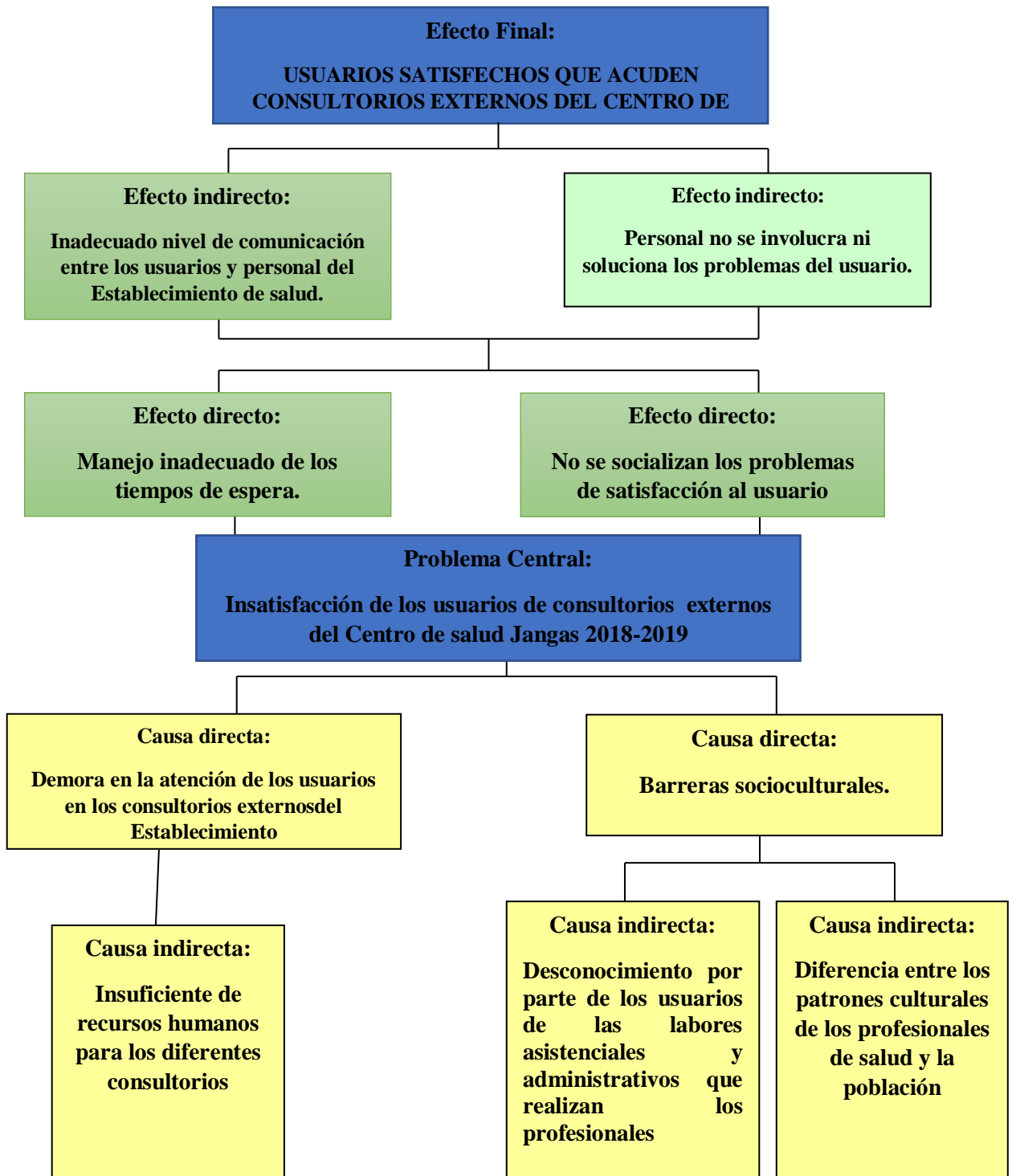
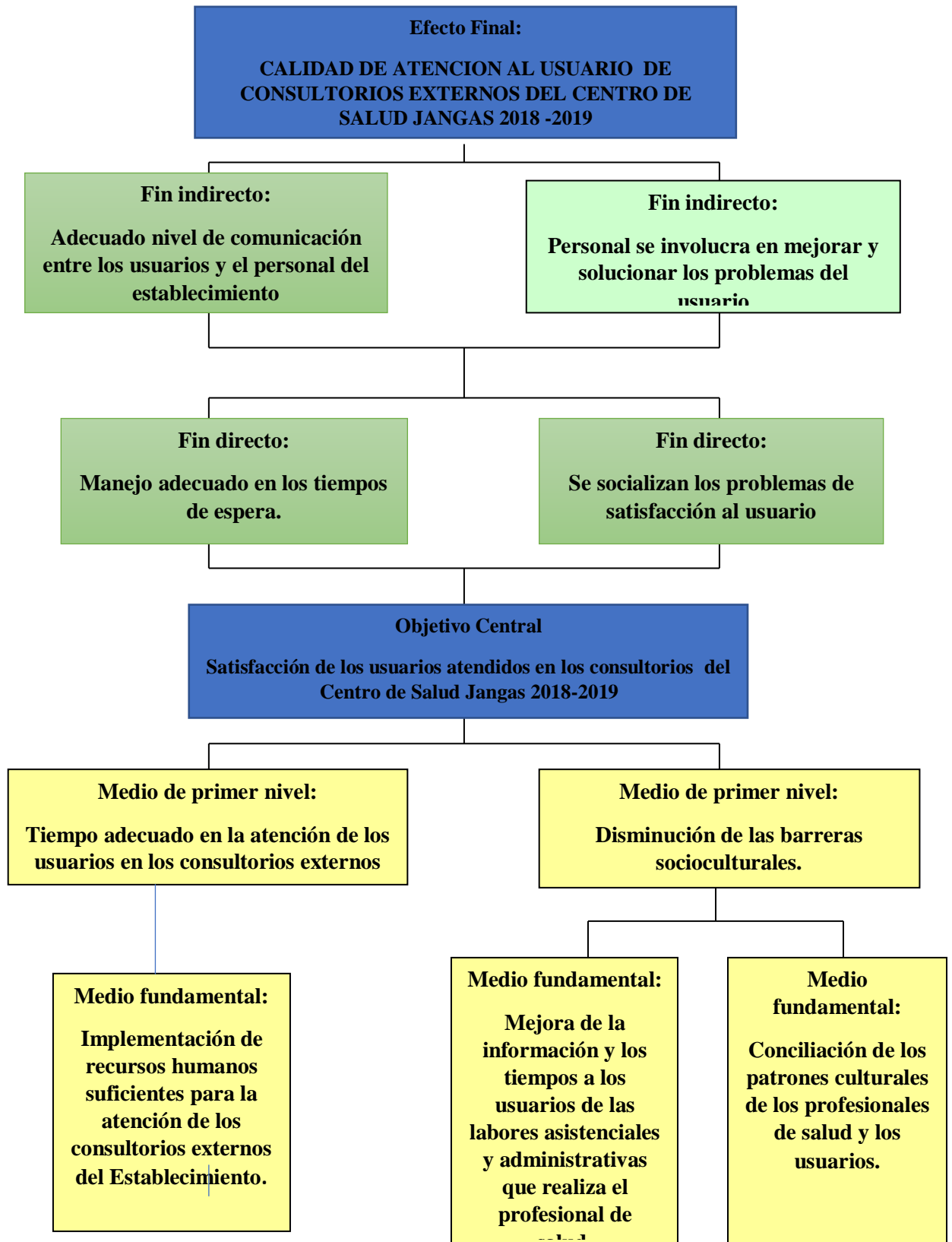
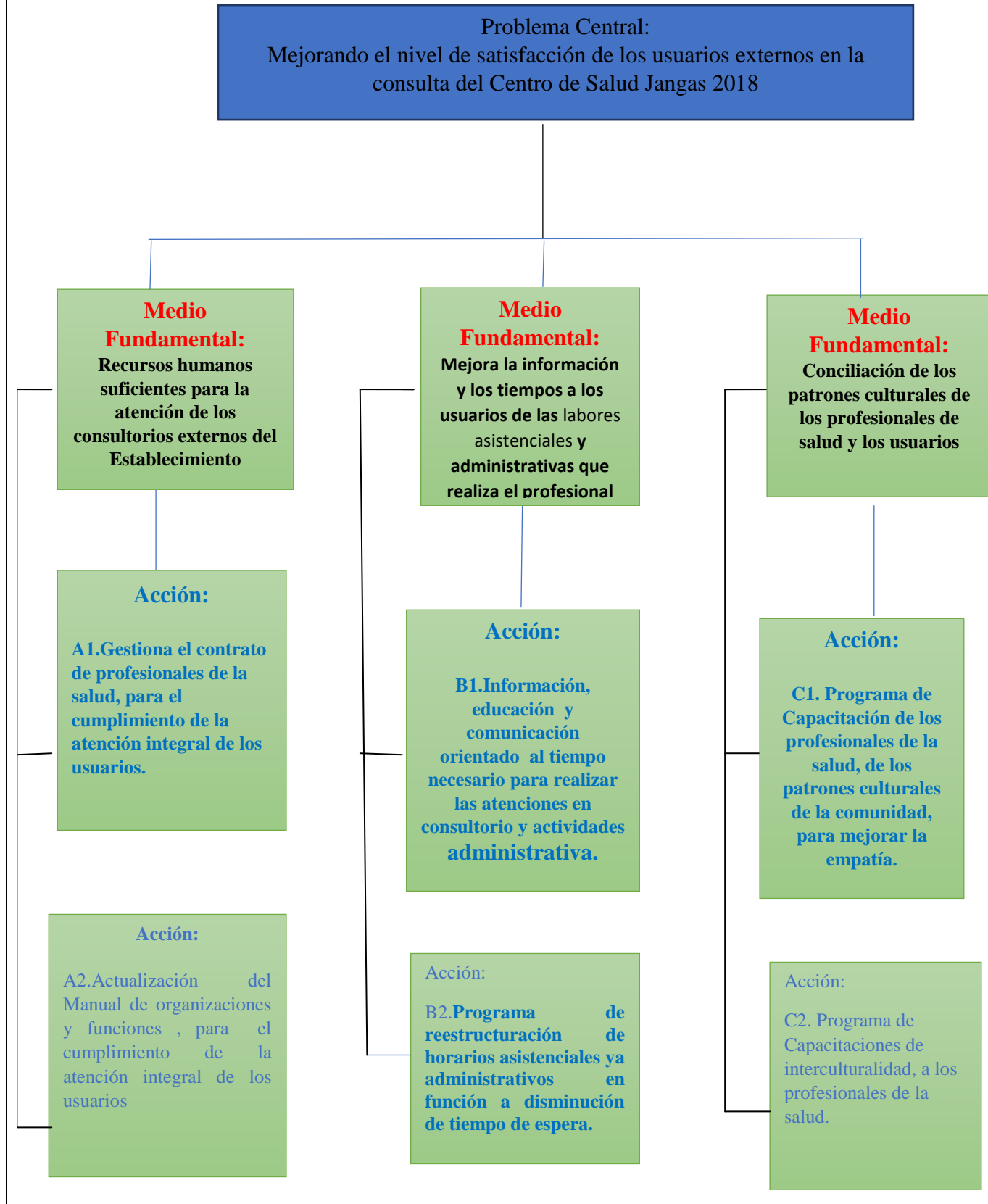


Gráfico No. 2c: Árbol de FINES Y - MEDIOS



3.-ARBOL DE MEDIOS FUNDAMENTALES Y ACCIONES PROPUESTAS



MARCO LOGICO					
	JERARQUÍA DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD JANGAS 2018-2019				
PROPOSITO	satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios del Centro de Salud Jangas.	80% de usuarios satisfechos con la atención	Número de usuarios satisfechos	Encuesta de satisfacción del usuario	Los alumnos de la Universidad que prestan apoyo a la atención de usuarios
C O M P O N E N T E S	A.-Recursos humanos suficientes para la atención de los consultorios externos del establecimiento.	90% de recursos humanos	Numero de recursos humanos	Memorándum de presentación de personal	Institución de Red Huaylas Sur para la previsión de personal
	B.-Mejora la información y los tiempos a los usuarios de los tiempos de las labores asistenciales y administrativas que realiza el personal asistencial.	80% de usuarios informados	Número de usuarios informados	Entrevista a la usuaria, acta de información	Agentes Comunitarios de Salud, y los usuarios
	C.-Conciliación los patrones culturales de los profesionales de la salud y los usuarios.	90% de profesionales respetando los patrones culturales	Número de usuarios con empatía	Encuesta	Los usuarios atendidos

A C C I O N E S	A.1.Gestionar el contrato de profesionales de la salud, para el cumplimiento de la atención integral de los usuarios.	90% de gestión para el contrato del personal	Número de recursos humanos	Documentos de solicitud de profesionales	La Red Huaylas Sur entidad que contrata el personal
	A.2.Designar funciones y actividades a cada profesional, para el cumplimiento de la atención integral de los usuarios	100% de designación de programas	MOF e el ROF	Memorándum de asignación de funciones	Jefe del Establecimiento de Salud.
	B.1.Programa de orientación relacionado al tiempo necesario para realizar las atenciones en consultorio y actividades administrativa	80% de usuarios orientados	Número de usuarios orientados	observación y acta	Los usuarios
	B.2.Establecer un horario para la atención de los usuarios en los consultorios	100 % de horario establecido	Número de Cartera de servicios identificando horarios	Observación y verificación de cartera de servicios	Los usuarios
	C.1.Capacitación de los profesionales de la salud, de los patrones culturales de la comunidad, para mejorar la empatía	100% de personal capacitado	Número de personal capacitado en patrones culturales	Acta de capacitación	Personal de Salud capacitado
	C.2.Capacitaciones de interculturalidad, a los profesionales de la salud.	100% de personal capacitado de interculturalidad	Número de personal capacitado de interculturalidad.	Acta de capacitación	Personal de Salud capacitado

