



---

**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES**

**CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**GERENCIANDO UNA ATENCION DE CALIDAD A LOS  
USUARIOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE  
CIRUGIA DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA  
DE HUARAZ -ANCASH ,2018**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TITULO DE  
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GERENCIA EN LOS  
SERVICIOS DE SALUD**

**AUTORA**

**LIC. ENF. YENI MERI CERNA SHUAN**

**ASESORA**

**DRA. ADRIANA VÍLCHEZ REYES**

**HUARAZ – PERÚ  
2018.**

**JURADO EVALUADOR**

Mgtr. LEDA MARIA GUILLEN SALAZAR

PRESIDENTE ALTERNO

DRA. RUTH COTOS ALVA

MIEMBRO

MARYSABEL VILCHEZ ZUTA

MIEMBRO

DRA. MARIA ADRIANA VILCHEZ REYES

MIEMBRO

## AGRADECIMIENTO

A DIOS, por darme todo lo valioso  
en esta vida, mi familia que es lo  
más grandioso de mi existencia.

A mi madre por ser la amiga y  
compañera de vida que siempre me  
aconseja y está a mi lado en todo  
momento por su voluntad, estímulo  
y el condicional apoyo.

## **DEDICATORIA**

Dedico este presente trabajo a Dios  
Todopoderoso quien agradezco por  
haberme dado vida y salud que han  
sido necesarias para llegar a ser un  
instrumento de su obra en el cuidado  
al paciente.

A mi madre Fortunata, quien se ha  
preocupado cada día y velado por  
mí inagotablemente, por su amor y  
virtud cuyo ejemplo marcó el  
destino de mi vida, lo que yo quería  
ser, donde yo quería llegar.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>CARATULA</b>	<b>i</b>
<b>HOJA DE JURADO</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>IV</b>
<b>INDICE</b>	<b>v</b>
<b>I. PRESENTACION</b>	<b>1</b>
<b>II HOJA RESUMEN</b>	<b>6</b>
2. 1. Título del Proyecto.	6
2.2. Localización (Distrito, Provincia, departamento, región).	6
2.3. Población beneficiaria.	6
2.4. Institución(es) que lo presentan.	6
2.5. Duración del proyecto.	6
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio.	6
2.7. Resumen del proyecto.	6
<b>II. JUSTIFICACION</b>	<b>7</b>
<b>III. OBJETIVOS</b>	<b>20</b>
<b>IV. METAS</b>	<b>20</b>
<b>V. METODOLOGIA</b>	<b>21</b>
6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención.	21
6.2. Sostenibilidad del proyecto.	24
<b>VI. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN</b>	<b>25</b>
<b>VII. RECURSOS REQUERIDOS</b>	<b>30</b>
<b>VIII. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES</b>	<b>31</b>
<b>IX. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES</b>	<b>37</b>
<b>X. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES</b>	<b>37</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	<b>v</b>

## PRESENTACIÓN

El presente trabajo académico denominado “Gerenciando una atención de calidad a los usuarios hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz -Ancash -2018”, tiene como objetivo de ver cuál es la calidad de atención que se les brinda a los usuarios hospitalizados por parte del profesional de enfermería, se observa en la actualidad el cuidado de enfermería se está dando en forma rutinaria que está basada en actividades que se realizan mecánicamente sin tomar en cuenta las necesidades biopsicosociales y emocionales del paciente ya que ellos son el eje importante dentro de una atención ,así mismo se observa un mayor involucramiento de la población en exigir un mejor servicio con calidad y equidad y con motivación ver de manera holística así mismo sin la discriminación ya que ellos también tienen sus derechos que tenemos que respetar y el mayor compromiso por parte de los gestores de la administración de los servicios de salud por mejorar la oferta de servicios y ser accesibles a la población demandante. Así mismo los reclamos, quejas por parte de los pacientes hospitalizados son el pan de cada día relacionándose este sentir con el profesional de enfermería debiéndose al parecer a los factores como falta de suficiente personal para cubrir la demanda de atención a pacientes hospitalizados que se tiene por categorías mayor demanda a la oferta de atención en los servicios de hospitalización,

hay una falencia en la falta de coordinación y trabajo en equipo, falta de disponibilidad de personal de enfermería y personal técnico para brindar un cuidado de calidad lo que hace el interés de realizar el presente trabajo académico; lo cual llevara a mejorar la calidad de atención del paciente hospitalizado y por ende la satisfacción.

El Hospital Víctor Ramos Guardia es una institución de alta complejidad de nivel II-2 su enfoque de calidad debe estar centrado en la satisfacción del usuario y en la mejora continua. En nuestra institución se viene desarrollando una medición sistemática de satisfacción de usuarios. Con dichos indicadores se pretende transformar progresivamente para lo cual se empleará herramientas de gestión de calidad y se asumirá el compromiso formal de la gestión como apoyo primordial en el proceso de cambio, por medio del presente trabajo académico se podrá identificar las causas de la insatisfacción del usuario y una vez identificadas nos permitirá mejorar la atención a los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía. En este proyecto encontraremos toda la metodología de cómo se llegó al planteamiento del problema, objetivo y la matriz, esperando que sea de gran utilidad para los profesionales de salud que quieran mejorar el álgido problema de la insatisfacción de los usuarios hospitalizados.

## II. HOJA RESUMEN

### 2.1. TÍTULO DEL PROYECTO

Gerenciando una atención de calidad a los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía del hospital Víctor Ramos guardia de Huaraz - Áncash -2018.

### 2.2. LOCALIZACIÓN

Distrito : Huaraz

Provincia : Huaraz.

Departamento : Ancash.

Región : Ancash.

### 2.3. POBLACIÓN BENEFICIARIA

**Población Directa:** 96 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía.

**Población Indirecta:** 96 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía y el personal de salud que labora en el Hospital Víctor Ramos Guardia.

### 2.4. INSTITUCIÓN QUE LO PRESENTAN

Hospital Víctor Ramos Guardia

### 2.5. DURACIÓN DEL PROYECTO: 2 años

Fecha de inicio: Enero del 2018

Fecha de término: Enero del 2020

**COSTO TOTAL: S/. S/. 237,628.00**



## **2.7. RESUMEN DEL PROYECTO**

El presente trabajo académico, lleva por título “Gerenciando una atención de calidad a los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía del hospital Víctor Ramos guardia de Huaraz -Áncash -2018”. Donde tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz-Ancash,2018.

La insatisfacción es un tema álgido ya que la gran parte de nuestra población viene atravesando el maltrato por parte del profesional de salud no respetan al usuario , sus derechos ya que algunos de los usuarios son quechua hablantes y desconocen sus derechos y por ello el personal de salud no respeta hacen oídos sordos a su reclamo el mayor compromiso por parte de los gestores de la administración de los servicios de salud por mejorar la oferta de servicios y ser accesibles a la población demandante la atención brindada debe ser con calidad con eficiencia eficacia y sobre todo con respeto al usuario.

El Hospital es una institución de alta complejidad, su enfoque de calidad debe estar centrado en la satisfacción del usuario y en la mejora continua.

En nuestra institución se viene desarrollando una medición sistemática de satisfacción de usuarios. Con dichos indicadores se pretende transformar progresivamente para lo cual se empleará herramientas de gestión de calidad y se asumirá el compromiso formal de la gestión como

apoyo primordial en el proceso de cambio. El proceso de gestión de calidad debe ser permanente en ese sentido es importante programar actividades y monitoreo con la finalidad de tener una atención con calidad.

El propósito del presente trabajo académico es implementar mejoras para la atención con calidad al usuario hospitalizado donde ellos se sientan que han recibido una atención de calidad y humanística y sin discriminación que al momento del alta los usuarios y familiares salgan satisfechos de la atención.

## **II. JUSTIFICACIÓN.**

Todo usuario tiene derecho a un trato afectuoso, adecuada orientación, asistencia técnica, trato profesional y responsable; lo cual será reflejada en la calidad percibida por el usuario y su Satisfacción con el servicio que es atendida.

El presente trabajo académico se realiza a fin de que permita mejorar, orientar y capacitar al profesional de enfermería, mejorando la calidad de atención en el cuidado de los usuarios que ingresan al servicio de cirugía. Evaluar el desempeño profesional y a su vez permitir tomar medidas que refuercen las conductas positivas y corregir las debilidades que pudieran existir en la Enfermera (o) como en el usuario.

Entonces frente a la demanda y exigencia social por una atención humanística basada en valores y respeto a la persona, los profesionales que laboran en los servicios de cirugía deben poseer características empáticas, continuos y libre de riesgo que aporten a una interacción enfermero – usuario, el cual sea más coherente y que oriente a la satisfacción del usuario. Y que, al ser experimentado por el usuario, permiten generar sentimientos que serán expresados en determinado nivel de satisfacción; donde también permitirá elevar el estatus del profesional de enfermería mediante la medición que tiene que hacer la enfermera.

La investigación sobre la Satisfacción de las/los pacientes en relación a los cuidados de enfermería se realizan debido a la importancia que tiene el accionar de Enfermería frente al cumplimiento de las expectativas del usuario hospitalizado en los servicios, convirtiéndose en un medio de valoración de la calidad de los servicios de salud.

La satisfacción del paciente con el cuidado que proporciona el personal de enfermería ha sido reportada como el predictor más importante de la calidad de atención. El profesional de enfermería tiene un papel relevante en la atención de los pacientes hospitalizados, ya que los atiende las 24 horas del día y porque su actividad profesional se centra en la atención a las necesidades, los problemas reales y potenciales derivados de su proceso patológico (1).

La teoría “Relaciones interpersonales” de Hidegard E. Peplau la define como la relación entre una persona con necesidad de ayuda y una enfermera formada adecuadamente para reconocer sus necesidades e intervenir terapéuticamente, ya que los pacientes son extraordinariamente sensibles al trato que reciben y con frecuencia utilizan básicamente ese elemento al juzgar la calidad de la atención como un todo, incluyendo los méritos técnicos (2).

La satisfacción es el resultado que se tiene de una atención brindada y el usuario es quien presenta su satisfacción o insatisfacción. Bajo este contexto el nivel de satisfacción cumple un papel significativo, en el proceso de mejora de la calidad de servicio prestado a los usuarios hospitalizados (3).

La capacidad de hospitalización del Hospital Víctor Ramos Guardia es de 150 camas distribuidas en las diferentes áreas de las especialidades médicas. Cada servicio tiene una sólida y vasta experiencia en el manejo de las especialidades prestadas, sin duda, identifica la labor precursora en estos campos que caracteriza al hospital.

En los servicios de cirugía, los profesionales de enfermería y otros profesionales ya que ellos son parte importante del recurso humano, porque ellos son quienes continuamente instauran el primer contacto con el usuario y las relaciones que se establezca con el usuario pueden ser decisivas en la satisfacción de usuario hospitalizado en el servicio de cirugía.

El servicio de cirugía se ha convertido en un problema de nuestro sistema sanitario, debido a una causa de que se ha visto una creciente utilización del servicio .se considera un problema en la medida que hay una fuerte presión asistencial que compromete la calidad de la atención, la

funcionalidad y la eficiencia por parte de equipo de salud que labora en el servicio (4).

La satisfacción del usuario es uno de los indicadores importantes de evaluación del proceso de atención en salud, que permite identificar los factores de satisfacción o insatisfacción y contribuye en la mejora de la calidad del servicio, atención profesional, equipos e infraestructura necesarios para poder brindar el confort y atención adecuada. Considerando los objetivos del trabajo académico, el resultado permite conocer el nivel de satisfacción en el proceso de la atención en los servicios de hospitalización de cirugía del Hospital Víctor Ramos Guardia y describir el nivel de satisfacción según las cinco dimensiones de la calidad de servicio (5).

Brindar atención de calidad es uno de los objetivos de las instituciones prestadoras de salud. Bajo este contexto es crucial conocer la opinión y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados, porque permite conocer las fortalezas y debilidades sobre las cuales puede trazarse las estrategias para mejorar la calidad de atención y lograr el objetivo de la institución usuario satisfecho.

Como consecuencia del alto demanda de usuarios la necesidad es alta de brindar una atención rápida y oportuna, los trabajadores de enfermería se enfrentan a diario a desempeñarse en un entorno exigente, tanto por los

usuarios quienes demandan una atención rápida, como de la institución en este caso el hospital quien ofrece los servicios en términos de eficacia y eficiencia.

Eficacia y eficiencia para las empresas prestadoras de salud comprometen todos los recursos necesarios para desempeñar el logro de los objetivos previamente establecidos utilizando un mínimo de recursos, así de esta manera asegurar la satisfacción del usuario hospitalizado y seguidamente contribuir aceptables niveles de eficiencia, calidad en los servicios de atención para elevar la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio (6).

La satisfacción es un indicador primordial de medición de calidad de la atención brindada y es uno de los resultados más importantes, porque influye de manera determinante en su comportamiento. En consecuencia, alcanzar la satisfacción es uno de los factores críticos para toda organización que busca obtener mejores resultados en los servicios que brinda. La decisión del usuario respecto al tratamiento médico a su problema de salud está condicionada fundamentalmente, a la experiencia y al grado de satisfacción de otros usuarios en el cumplimiento del tratamiento, recuperación, solución a su molestia de salud o en la mejora de la calidad de vida (7).

El presente trabajo académico permitirá conocer la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz en el período de estudio respectivo. La medición de la calidad de servicio y satisfacción en un principio fue ideada para la industria con el objeto de prestar mejores servicios al cliente, hoy en día está siendo aplicado al campo de la salud. En la actualidad se cuenta con suficiente conocimiento y experiencia como para que los organismos y personal de salud en cada nivel de atención puedan mejorar la calidad de los servicios y el mejorar la satisfacción del usuario hospitalizado suele ser un proceso rentable.

En la actualidad se evidencia un interés creciente de la necesidad de conocer las percepciones de calidad y el nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de salud y se observa un cambio importante en la relación personal de salud y paciente esto como consecuencia del enfoque de la gestión hospitalaria en conocer la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción del usuario en salud con el servicio prestado.

Una preocupación creciente en la formación de los profesionales de enfermería, es que debe ser integral, es decir poner más importancia en la parte humanística, el conocimiento de los valores que es básico e importante a fin de mejorar la calidad del cuidado que se le brinde al usuario. Enfermería tiene como función principal el cuidado a la persona



con un enfoque holístico, sin olvidar la relación e interacción del individuo con el medio externo y los demás, en forma oportuna, continua, dinámica y libre de riesgo, basada en el buen trato, la calidez y la actitud asertiva; ya que es un derecho del paciente un cuidado de calidad, y sobre todo al usuario hospitalizado (8).

Existen muy pocas investigaciones sobre los valores en el personal de salud en nuestro medio lo cual sustenta la necesidad de hacerlos para lograr la excelencia y optimizar la calidad de la atención en Salud y la satisfacción en el usuario hospitalizado. Los principales beneficiados de la investigación serán los usuarios que están hospitalizados puesto que la atención que recibieran será oportuna y de forma sistematizada que cubrieran cada una de sus necesidades, a fin de mejorar su estado de salud además los beneficiarios sería el personal de Enfermería, así diseñar una guía de mejoramiento de calidad , debe estar orientar al cuidado tomando en cuenta los aspectos que el usuario pueda percibir como satisfactores de sus expectativas y necesidades.

Por lo general los administradores sanitarios tienen un punto de vista retrospectivo del análisis del problema, es decir, buscan como superar, la efectividad y eficiencia del servicio de cirugía en relación a un problema de salud. por el contrario, el enfoque del usuario es prospectivo, ellos

buscan una solución rápida y que sea eficaz para una necesidad dada de un problema de salud.

Los resultados de la encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud – ficha técnica aplicado por el Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI).

### **SATISFACCIÓN DE USUARIOS CONSULTA EXTERNA HOSPITAL VICTOR RAMOS 2014**

<b>No Satisfecho</b>		<b>Satisfecho</b>		<b>Total encuestados</b>	
<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
74	41.1	106	58.9	180	100

Del total encuestados en consulta externa 180 (100%) usuarios; 58.9% (106) usuarios estuvieron satisfechos, el 41.1% (74) usuarios estuvieron insatisfechos (9).

Estudios realizados por Perú: Proyecto 2000 satisfacción del usuario. estudio en tres hospitales de Trujillo y Arequipa. lima, 2002, se encontró que el promedio de pacientes satisfechos en los tres hospitales fue 35.26%, fluctuando entre 43.60% para el H. Belén, 33.11% para el H. Regional, y 29.07% para el H. Goyeneche ( $p < 0.05$ ). Comparado con otros estudios nacionales, el porcentaje de pacientes satisfechos del H. Belén fue más elevado que el resto de establecimientos evaluados (10).

En su esencia, "calidad" significa conformidad con normas, y al respecto, hace más de medio siglo Lee y Jones reconocieron, en su admirable exploración del concepto de calidad, que tales normas no son absolutas, sino que varían de una sociedad a otra. Desarrollaré su tema al considerar, a su vez, tres componentes de la atención a la salud: 1) atención técnica, 2) el manejo de la relación interpersonal y 3) el ambiente físico en el que se desarrolla el proceso de atención. Por razones que serán obvias, los trataré en orden inverso (11).

las diferencias en el comportamiento de los pacientes durante la atención de su salud surgen de las diferencias en valores, cultura, conocimiento y situación. A su vez, estas diferencias deben influir en la elección entre las estrategias de atención disponibles (12).

la garantía de la calidad como consistente en dos componentes. Uno es el diseño de sistemas y los recursos, y el otro es la monitoria del desempeño del sistema. Los recursos y el diseño del sistema afectan la calidad de la atención profundamente, pero sólo de un modo general.

**Minchala U, (13)** Con la tesis denominada Correlación del nivel de satisfacción, entre pacientes hospitalizados y enfermeras que laboran en horas nocturnas. Hospital José Carrasco Arteaga, cuenca – ecuador 2016. Tiene como Objetivo. Correlacionar el nivel de satisfacción, entre pacientes hospitalizados y enfermeras que laboran en horas nocturnas.

Hospital José carrasco Arteaga, cuenca – ecuador, 2016. Es de estudio observacional, analítico, de corte transversal, relacional.

Llegando a una conclusión que los valores de satisfacción de los pacientes y del personal de enfermería (>90%) cobran importancia en los resultados del proceso de interacción entre ambos y se convierten en estímulo para continuar y mejorar la atención de calidad dando seguridad al paciente.

**Murrieta M, (14)** En su investigación denominado “Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del hospital III Iquitos de Es salud. En el Perú en el año 2017. El objetivo es Analizar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía, emergencia con respecto a la atención de enfermería del hospital III Iquitos de Es salud. Es de tipo cuantitativo. El resultado obtenido en medicina es de 90,4% de los pacientes se satisfechos y el 9,6% insatisfecho de la atención; en el servicio de cirugía, el 82,4% de ellos están satisfechos .se concluyó que el nivel de satisfacción en los pacientes hospitalizados en sus cinco dimensiones en los servicios de medicina y cirugía fue satisfactorio.

**Jaimes K. (15)** En su investigación denominada “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2013. Con el objetivo determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz. Es de tipo transversal. El resultado obtenido, el nivel de satisfacción con el nivel de calidad de atención el 36% que es el mayor porcentaje de opinión de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia medianamente satisfecho con un nivel de calidad media, Llegando a una conclusión que el nivel de la calidad de atención es de calidad media según el usuario externo atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos.

### **III. OBJETIVOS.**

#### **OBJETIVO GENERAL.**

- Determinar la satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz - Áncash -2018.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Adecuado nivel de comunicación entre el personal de salud y usuario.
- Lograr disminuir las cirugías reprogramadas
- Lograr una adecuada gestión de recursos humanos

#### **IV. METAS**

- 80% de usuarios Satisfechos en el servicio de cirugía, del hospital  
Víctor Ramos Guardia
- 90% de comunicación fluida.
- 70% de Cirugías reprogramadas durante el año.
- 70% profesional contratado.
- 4 talleres de capacitación al personal de salud
- Realizar 02 reuniones mensuales con el personal de salud
- Realizar 4 capacitaciones durante el año
- 100% de adquisición de insumos y materiales
- Contratar 02 Lic. en enfermería.
- 100% de mantenimiento de los quirófanos en un periodo de un año.
- Contratar 2 médicos especialista. Para el servicio de cirugía
- 100% de Turnos cubiertos durante en el servicio de cirugía.
- Anualmente el reconocimiento a los profesionales de salud. del  
servicio de cirugía

## **VI. METODOLOGIA**

### **6.1. LÍNEAS DE ACCIÓN Y/O ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN.**

#### **A.-CAPACITACIÓN:**

La Capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo. La capacitación se torna una necesidad cuando existe una brecha en la performance, es decir una brecha que impide, dificulta o atrasa el logro de metas, propósitos y objetivos de una organización y esta es atribuible al desarrollo de las actividades del personal (16).

Debido a que el Hospital Víctor Ramos Guardia, no cuenta con personal capacitado e idóneo para la atención de los usuarios ya que el profesional de enfermería tiene un papel relevante en la atención de los usuarios hospitalizados, ya que los atiende las 24 horas del día su actividad profesional se centra en la atención a las necesidades, a los problemas reales y potenciales derivados de su proceso patológico que presenta el usuario. Haciendo el recorrido al servicio de cirugía se observa muchas

falencias y se propone realizar estas capacitaciones para una mejor realización de sus funciones y así tener una demanda de atención.

### **Actividades:**

#### **A1.-Talleres de sensibilización en habilidades de comunicación al profesional de salud**

- Coordinación con el área de capacitación referente a la elaboración de un taller de sensibilización, sobre las habilidades de comunicación.

#### **A.2.-Mejorar el clima laboral del personal de salud dentro del servicio de cirugía**

- Convocar a reuniones para programar talleres en temas de clima laboral.

#### **A.3.-Capacitar en temas de proceso de atención al personal de salud del servicio de cirugía.**

- Coordinar con el área de capacitación para llevar acabo las capacitaciones y elaborar planes.

### **B.- INFORMACIÓN, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN**

La comunicación en salud abarca el estudio y el uso de estrategias de comunicación para informar e influenciar decisiones individuales y comunitarias que mejoren la salud. La educación, en la actualidad, está



presente en la promoción y prevención de la salud y tratamiento, ya que no solo es necesario educar a la población sana para evitar la enfermedad, sino que también hay que hacerlo con la población enferma para cambiarlos hábitos no saludables que tiene y así mejorar la calidad de vida y a la vez se entablara una comunicación (17).

Cuando un profesional se comunica con el resto del personal y con los pacientes, trata de compartir informaciones, ideas, actitudes y sentimientos. Por tanto, es fundamental para que dos personas se comuniquen entre sí, mantener sintonizados y en estado de atención e interés mutuo al que comunica y a la persona que recibe la comunicación, ellos nos permiten brinda una atención con calidad.

### **B.1.-Gestión de adquisición de insumos y /o material medico**

- Gestionar con el área de presupuesto para la adquisición de insumos.
- Presentar proformas para la compra de insumos.

### **B.2.- Gestión de recursos humanos en centro quirúrgico.**

- Gestionar a través de las instancias respectivas del Ministerio de Salud la dotación de los recursos humanos.

### **B.3.-Mantenimiento e implementación del quirófano.**

Coordinar con el área de presupuesto para implementación y mantenimiento del quirófano se disponga una cantidad de recursos económico.

### **C.--GESTION:**

Conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un objetivo meta o propósito en cuyo resultado influye la utilización de los recursos .el conjunto de acciones ejecutadas por el profesional en enfermería para cuidar representa grados variables de eficiencia ,eficacia y efectividad, susceptibilidades de ser mejorados mediante la aplicación de técnicas de gestión .es una disciplina que provee estrategias útiles al profesional de enfermería ,quien debe realizar acciones encaminadas a buscar nuevos recursos y agregar valor a los procesos que conforman la gestión del cuidado (18) .

#### **C.1- Contratación de profesionales especialista**

- Coordinar con el área de recursos humanos para la contratación de profesionales

## **C.2-Adecuada programación de los roles de turno de los médicos**

- Trabajo coordinado con el área personal para ver las programaciones

## **C.3- Reconocimiento a los médicos especialistas por la labor realizada.**

- Reunión con la dirección y administración y capacitación para tratar temas de como motivar el trabajo de los profesionales

## **6.2. Sostenibilidad del proyecto**

La sostenibilidad del proyecto estará a cargo del equipo de salud que trabaja directamente en el servicio de cirugía ,conjuntamente con la Jefatura de Enfermería tiene el compromiso de interrelacionarse con el Departamento de calidad y capacitación y recursos humanos y la dirección del Hospital, trabajando de manera multidisciplinaria , con la finalidad de impulsar, mantener este proyecto en forma sostenible a través del tiempo donde todo el personal se involucra para mejorar y ser modelos y compromisos y alianzas se conformaran para la sostenibilidad del proyecto.

**VII.-SISTEMA DE MONITOREO Y SUPERVICION.**

**MATRIZ DE SUPERVICION**

JERARQUÍA DE OBJETIVOS	METAS POR CADA NIVEL DE JERARQUIA	INDICADORES DE IMPACTO Y EFECTO TRABAJAR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
<p><b>PROPOCITO:</b> SATISFACCION DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA DE HUARAZ -ANCASH - 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80% de usuarios Satisfechos en el servicio de cirugía, del hospital Víctor Ramos Guardia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de personas hospitalizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitirá una atención con calidad y calidez.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro de reclamación</li> <li>• Encuestas del grado de satisfacción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de encuesta</li> </ul>

<b>RESULTADO:</b> 1.-ADECUADO NIVEL DE COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE SALUD Y USUARIO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% de comunicación fluida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programar 02 canales de comunicación bien estructurados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Va a permitir tener una comunicación fluida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas aplicadas a los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• diario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas</li> </ul>
2.-DISMINUIR LAS CIRUGIAS REPROGRAMADAS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 70% de Cirugías reprogramadas durante el año.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de cirugías reprogramadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitirá solucionar las reprogramaciones de cirugías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia clínica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores</li> </ul>
3.-ADECUADA GESTION DEL AREA DE RECURSOS HUAMANOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 70% profesional contratado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de personal contratado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitirá contar con Profesionales idóneos contratados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de contrato de servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trimestral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de área personal</li> </ul>

## MATRIZ DE MONITOREO

RESULTADOS DEL MARCO LÓGICO	ACCIONES O ACTIVIDADES	METAS POR CADA ACTIVIDAD	RECURSOS ASIGNADOS	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACION	INSTRUMENTOS	FRECUENCIA	RESPONSABLE	FECHA DE PRESENTACION DE INFORME	ENTREGA R A.
<b>Objetivo específico 1.</b> Adecuado nivel de comunicación entre el personal de salud y usuario.	1(a) Talleres de Sensibilización en habilidades de comunicación al profesional de salud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 talleres de capacitación al personal de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de personal que asiste al taller de capacitación n/Nº de personal que labora en el servicio de cirugía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los talleres de capacitación permiten fortalecer conocimientos en temas de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de asistencias</li> <li>Fotos</li> <li>Actas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de cotejo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimestral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefatura del servicio de cirugía .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agosto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefatura del servicio de cirugía.</li> </ul>
	1(b) Mejorar el clima laboral del personal de salud en el servicio de cirugía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar 02 reuniones mensuales con el personal de salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones mensuales con el personal de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permitirá socializar los problemas que se presenten en el servicio de cirugía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de cotejo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimestral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefatura del servicio de cirugía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agosto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefatura del servicio de cirugía.</li> </ul>
	1(c) Capacitar en temas de proceso de atención al personal de salud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar 4 capacitaciones durante el año.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de profesionales capacitados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La capacitación permite brindar conocimientos nuevos al personal de salud para sus cambios de actitudes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de asistencia</li> <li>Fotos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de cotejo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimestral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefatura del servicio de cirugía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agosto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefatura del servicio de cirugía.</li> </ul>

<b>Objetivo específico 2.</b> Disminuir las reprogramaciones de cirugías.	2(a) Gestionar la adquisición de insumos y/o material medico	• 100% de adquisición de insumos y materiales .	• N° de insumos	• Permitirá realizar un excelente trabajo.	• N° de pedidos	• Lista de cotejo	• Bimestral	• Área de logística	• Agosto	• Área de Logística
	2(b) Gestión al área de recursos humanos .	• Contratar 02 Lic. en enfermería.	• N° de profesionales contratados	• Permitirá cubrir todos los turnos	• Contratos .	• Lista de cotejo		• Recursos humanos	• Agosto	• Recursos humanos – Jefatura de enfermería.
	2©Mantenimiento e implementación del quirófano.	• 100% de mantenimiento de los quirófanos en un periodo de un año.	• Equipos de cirugía en mantenimiento.	• Permitirá que no se reprogramen las cirugías.	• Actas	• Lista de cotejo	• Mensual	• Área de mantenimiento	• Agosto	• Área de Mantenimiento. • Dirección.

<b>Objetivo específico 3</b> Adecuada gestión del área de recursos humanos	3(a) Contratación de profesionales especialista	• Contratar 2 médicos especialista para el servicio de cirugía	• N° de médicos especialistas	• permit irá realizar cirugías .	• contratos	• lista de cotejo	• Bimestral	• Área de logística	• Agosto	• Dirección – Recursos humanos
	3(b) Adecuada programación de los roles de turno de los médicos	• 100% de Turnos cubiertos durante en el servicio de cirugía.	• Programaciones realizadas.	• Permitirá cubrir todos los turnos	• Rol de turno	• Lista de cotejo	• Mensual	• Recursos humanos	• Agosto	• Área de personal –Jefatura de enfermería.
	3©Reconocimiento a los profesionales de salud. por la labor realizada.	• Anualmente el reconocimiento a los profesionales de salud. del servicio de cirugía	• N° de reconocimientos.	• Ayudará a obtener puntaje en su currículo vitae y legajo.	• Resoluciones	• Lista de cotejo	• Mensual	• Dirección	• Agosto	• Dirección.- Jefatura de enfermería

## VIII. RECURSOS REQUERIDOS

### 8.1. Recursos Humanos.

<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>N°</b>	<b>HORAS MENSUALES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
ENFERMERA	02	150	s/.162.000.00
MEDICO	02	150	s/.72.000.00
<b>COSTO TOTAL</b>			<b>s/.234.000.00</b>

### 8.2. RESUMEN DE PRESUPUESTO:

<b>DENOMINACION</b>	<b>APORTE REQUERIDO</b>	<b>APORTE PROPIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Recursos Humanos	s/.234.000.00	0.00	S/.234.000.00
Materiales	S/. 5,040.00	0.00	S/. 5,040.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 237,628.00</b>	<b>0.00</b>	<b>S/. 237,628.00</b>



## IX. CRONOGRAMA DE EJECUCION DE ACCIONES

### PLAN OPERATIVO

- **OBJETIVO GENERAL:** Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz -Áncash -2018.

N°	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
					2018		2020		
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	I	II	
1	Elaboración del Proyecto	1	Informe	S./200.00	X				Proyecto Elaborado
2	Presentación y exposición del Proyecto a la Dirección del hospital.	1	Informe	S/.30.00		X			Proyecto Presentado

3	Reunión con Jefatura de Enfermería y personal de Enfermería.	2	Informe	S/.20.00			X		
	Comité de apoyo en la ejecución del Proyecto.								Reuniones realizadas
4	Ejecución del Proyecto	1	Informe	S/. 237,628.00			X		Proyecto ejecutado
5	Evaluación del Proyecto	1	Informe	S/.20.00				X	Proyecto desarrollado
6	Presentación del Informe Final	1	Informe	S/.150.00				X	Proyecto presentado

## PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1:** ADECUADO NIVEL DE COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE SALUD Y USUARIO.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		2018		2020	
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	I	II
I	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres de sensibilización en habilidades de comunicación al profesional de salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación con el área de capacitación referente a la elaboración de un taller de sensibilización, sobre las habilidades de comunicación.</li> </ul>	Proyecto.	S/.900.00	X			

**OBJETIVO ESPECIFICO 2: 2.-DISMINUIR LAS CIRUGIAS REPROGRAMADAS.**

Nº	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		2018		2020	
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	I	II
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de adquisición de insumos y/o material médico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar con el área de presupuesto para la adquisición de insumos.</li> <li>Presentar proformas para la compra de insumos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan.</li> <li>Solicitud.</li> </ul>	S/.588.00	X			
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de recursos humanos en centro quirúrgico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar a través de las instancias respectivas del Ministerio de Salud la dotación de los recursos humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan.</li> </ul>	S/3,360.00		X		

3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento e implementación del quirófano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con el área de presupuesto para implementación y mantenimiento del quirófano se disponga una cantidad de recursos económico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan.</li> </ul>	S/.5500.00	X		X	
---	---	--	---	------------	---	--	---	--

**OBJETIVO ESPECIFICO 3: ADECUADA GESTION DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS.**

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		2018		2020	
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	I	II
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contratación de profesionales especialistas.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con el área de recursos humanos para la contratación de profesionales, previa coordinación con recursos humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan.</li> <li>• Solicitud.</li> </ul>	237.000.	X			
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adecuada programación de los roles de turno de los médicos</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo coordinado con el área personal para ver las programaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan.</li> </ul>	3,360.00		X		

3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reconocimiento a los profesionales de salud. por la labor realizada.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con la dirección, administración y capacitación, para tratar temas de como motivar el trabajo de profesional.</li> </ul>		S/.5500.00	X		X	
---	---	---	--	------------	---	--	---	--

## **X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES**

El Proyecto de Intervención “GERENCIANDO PARA UNA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA DE HUARAZ -ÁNCASH -2018”. Estará a cargo de la autora en coordinación con el equipo de gestión de calidad de Enfermería, jefatura de servicio y jefe del establecimiento, calificados para organizar, dirigir, realizar incidencia política cuando el proyecto lo requiera y participar de las actividades propias del proyecto.



## **IX. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Se realizará una coordinación multisectorial con las DIRESA y el hospital serán nuestros aliados para lograr una atención con calidad eficiencia y equidad con calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- Thompson, I. la satisfacción del cliente. [en línea]. Texas, ee. uu:<http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente>. [consulta 27 noviembre 2014].
- 2.-Rodríguez, G, Arredondo H, Pulgarín B. Validación de una escala de satisfacción con el cuidado nocturno de enfermería. Universidad de Antioquia, Colombia. Revista Cubana de Enfermería. 2012.
- 3.-Arredondo-G, González J. Tecnología y Humanización de los Cuidados. Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. Index Enferm. 2009.
- 4.-Morales, C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en mistrato Risaralda-2009
- 5.- Huanchaco, M. Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, Es Salud Lima – Perú, 2016
- 6.- Ministerio De Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. MINSA.2002. P.4.
- 7.- Álvarez,E. el tubo de la satisfacción: un sistema de diagnosis para la mejora de los servicios sanitarios. revista de administración sanitaria, octubre-diciembre de 1998 – 8, España, vol. II.
- 8.-<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2007/pnsg%20vf.pdf>

- 9.- Perú: PROYECTO 2000 SATISFACCIÓN DEL USUARIO. Estudio en tres Hospitales de Trujillo y Arequipa. Lima, 2002. Proyecto 2000.
- 10.- Avedis D, La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad, Salud Pública de México, Vol. 32, Núm. 2 (1990).
- 11.- Caushi, L. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015.
- 12.-Contreras N, Coronado M, López V, Aguilar H, Vega A. Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado. Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. 2008.
- 13.-Minchala, R. Correlación del nivel de satisfacción, entre pacientes hospitalizados y enfermeras que laboran en horas nocturnas. Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca – Ecuador. Ecuador 2017.
- 14.-Murrieta, M. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del hospital III Iquitos de es salud – 2017.
- 15.-Jaimes, k. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz. Perú 2015.

# ANEXOS

**Relación con los lineamientos de la institución:**

El Ministerio de Salud tiene como uno de sus lineamientos de lograr una mejor calidad de atención de salud, a pacientes hospitalizados y así lograr una pronta y rápida recuperación del usuario hospitalizado así mismo el gasto será menos para los familiares del usuario.

**¿satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del hospital Víctor ramos guardia de Huaraz -Ancash 2018?**

**Población y área afectada:**

La población afecta es el adulto joven y adulto mayor entre las edades de 20 a 95 a más predominan del sexo masculino en los pacientes hospitalizados del servicio de cirugía que pertenece a la Dirección de Salud de Ancash del MINSA -departamento de Ancash.

**Gravedad del problema:**

Actualmente, sólo el 30% de los usuarios hospitalizados acceden a las intervenciones quirúrgicas tras una espera de programaciones.

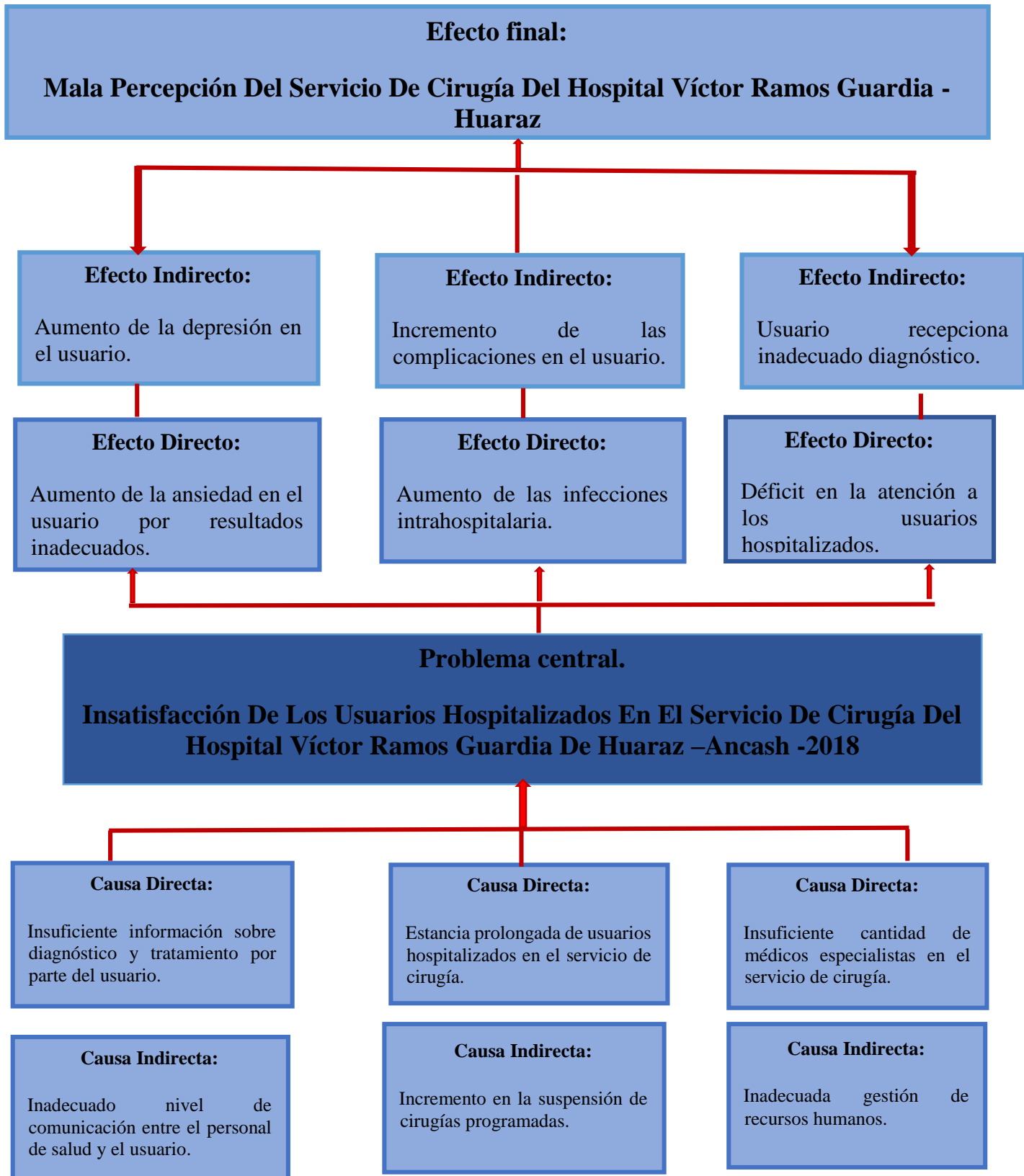
**Posibilidades y limitaciones (sociales y/o Políticas) relacionadas:**

Los familiares de los usuarios hospitalizados piden médicos especialistas y la infraestructura sea adecuada y tengan acceso a una atención con calidad.

**Soluciones planteadas anteriormente.**

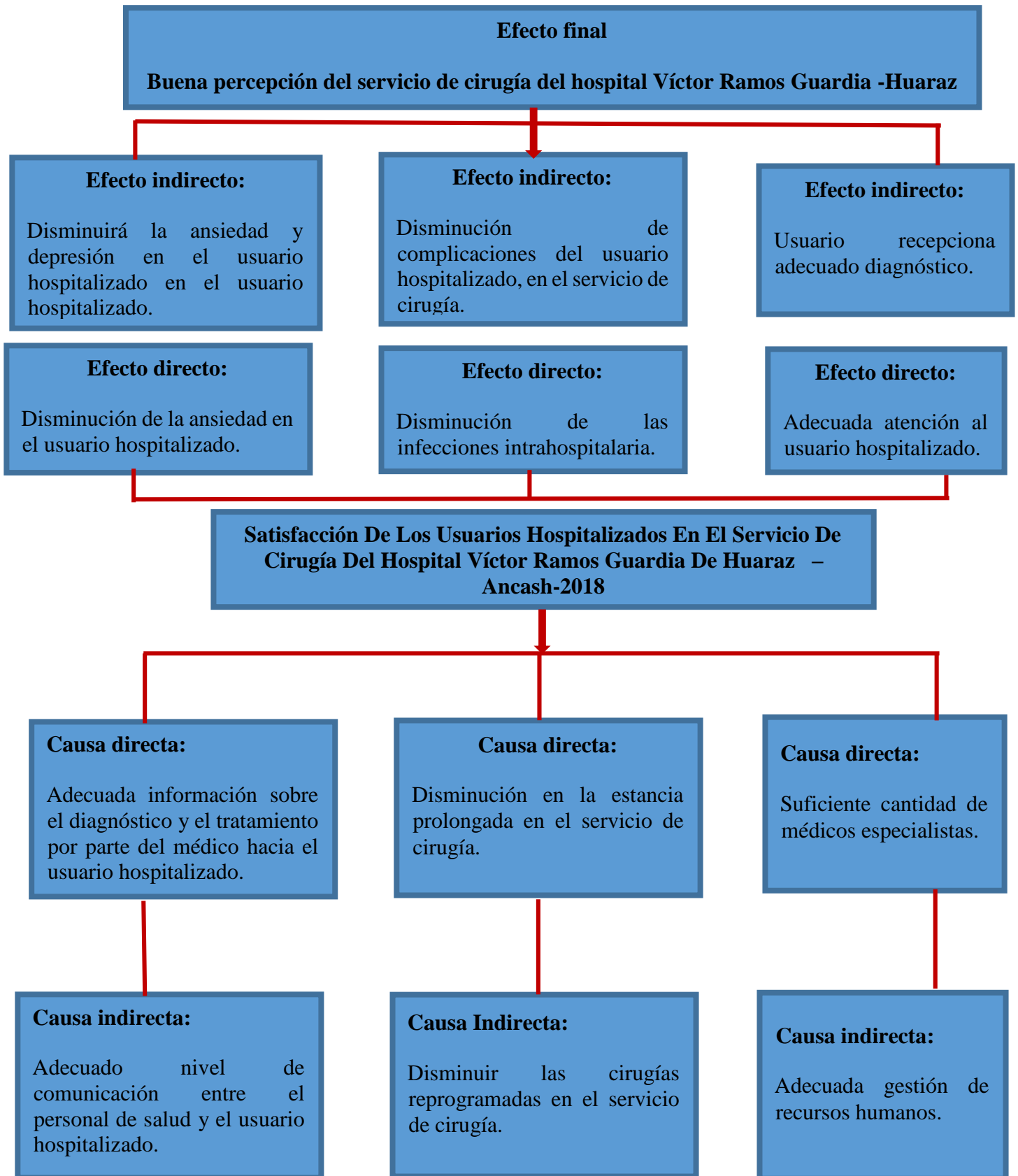
La contratación de profesionales médicos especialistas y personal de salud para el servicio de cirugía y asimismo, la mejora de los ambientes.

**ARBOL DE CAUSA Y EFECTO**

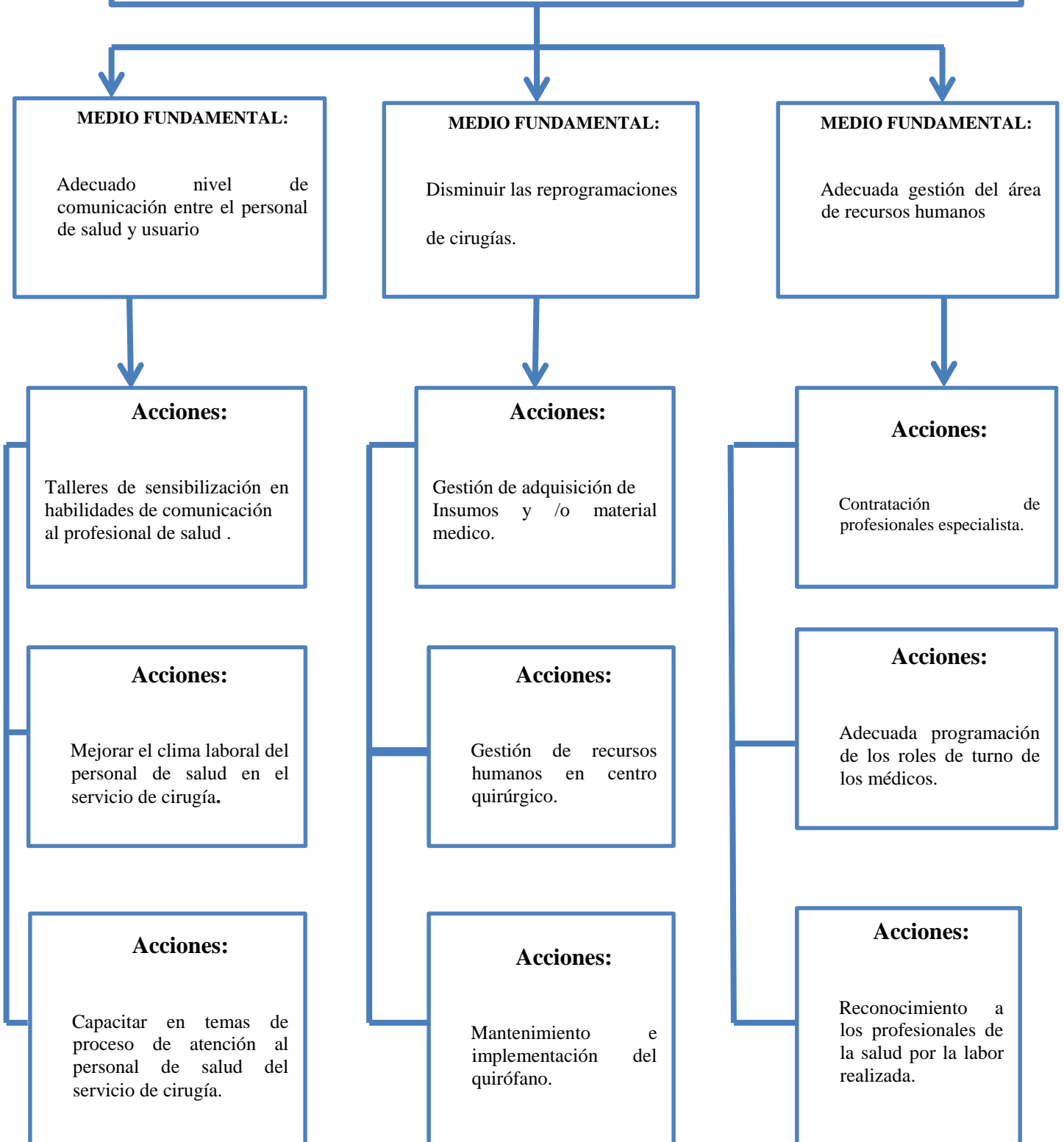


## ANEXO 02-OBJETIVOS -ARBOL DE PROBLEMAS MEDIOS Y FINES

### ARBOL DE MEDIOS Y FINES



## Árbol de Medios Fundamentales y Acciones Propuestas





## MARCO LOGICO

	JERARQUIA DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<b>FIN</b>	BUENA PERCEPCION DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA -HUARAZ				
<b>PROPOSITO</b>	SATISFACCION DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUERDIA DE HUARAZ -ANCASH-2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80% de usuarios Satisfechos en el servicio de cirugía, del hospital Víctor Ramos Guardia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas hospitalizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro de reclamación - Encuestas del grado de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente Servicio de atención a los usuarios hospitalizados</li> </ul>
<b>COMPONENTES</b>	1.-ADECUADO NIVEL DE COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE SALUD Y USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% de comunicación fluida en el servicio de cirugía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de usuarios informados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas aplicadas a los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe estrategias de comunicación de parte del hospital.</li> </ul>
	2.-DISMINUIR LAS REPROGRAMACIONES DE CIRUGIAS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 70% de Cirugías reprogramadas durante el año en el servicio de cirugía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de cirugías reprogramadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia clínica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de plan de reprogramaciones de cirugías</li> </ul>
	3.-ADECUADA GESTION DEL AREA DE RECURSOS HUAMANOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 70% profesional contratado. Para el servicio de cirugía .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de personal contratado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de contrato de servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con profesional idóneo en el área de recursos humanos</li> </ul>

<b>ACCIONES</b>	1.1- Talleres de sensibilización en habilidades de comunicación al profesional de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar 4 talleres de sensibilización durante el año.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N° de talleres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de asistencia de participantes -Registro fotográfico de talleres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de salud participa en talleres de capacitación</li> </ul>
	1.2.-Mejorar el clima laboral del personal de salud en el I servicio de cirugía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar 02 reuniones mensuales con el personal de salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N° reuniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libro de actas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de salud participa de las reuniones</li> </ul>
	1.3-Capacitar en temas de proceso de atención al personal de salud del servicio de cirugía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar 4 capacitaciones durante el año.</li> </ul>	N° personal capacitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de capacitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal participa en capacitaciones</li> </ul>
	2.1-Gestión de adquisición de insumos y/o material medico	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%adquisición de insumos y materiales en 01 año</li> </ul>	N° de insumos adquiridos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Órdenes de compra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con presupuesto</li> </ul>
	2.2- Gestión de recursos humanos en centro quirúrgico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratar 2 enfermeras para el servicio de cirugía</li> </ul>	Número de personas contratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con presupuesto</li> </ul>
	2.3-Mantenimiento e implementación del quirófano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1000% de mantenimiento de los quirófanos en el periodo de un 01 año.</li> </ul>	% de quirófanos con mantenimiento realizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con presupuesto</li> </ul>

	3.1- Contratación de profesionales especialista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar 2 médicos especialista para el servicio de cirugía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas contratadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con presupuesto</li> </ul>
	3.2-Adecuada programación de los roles de turno de los médicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% Turnos cubiertos en el servicio de cirugía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de horas cubiertas por los especialistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con médicos que laboran todos los días del mes.</li> </ul>
	3.3- Reconocimiento a los profesionales de salud. por la labor realizada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anualmente el reconocimiento al profesional de salud del servicio de cirugía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de reconocimiento mediante una resolución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en el área de Escalafón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen Resoluciones de reconocimiento del Personal médico</li> </ul>