



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**MEJORANDO LA CALIDAD DE ATENCIÓN A  
USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DE LA CLÍNICA SAN PEDRO.  
CHIMBOTE, 2019**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL  
TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN  
ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**AUTORA:**

**Lic. ELI GLORIA GENEPROSO DURAN**

**ORCID ID: 0000-0001-79639-3439**

**ASESOR:**

**Mgtr. JOSÉ ORLANDO CHERO CUSTODIO**

**ORCID ID: 0000-0002-5337-7050**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

## EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR Genebroso Duran, Eli

Gloria ORCID: 0000-0001-  
7396-3439

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Chimbote, Perú.

## ASESOR

Mgtr. Chero Custodio, José Orlando

ORCID ID: 0000-0002-5337-7050

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de  
la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Chimbote, Perú.

## JURADO

Mgtr. Cabanillas De La Cruz, Susana Elizabeth  
Presidenta

ORCID ID: 0000-0002-8124-3404

Mgtr. Mosqueira Poémape, Freddy Wilson  
Miembro

ORCID ID: 0000-0001-7119-9203

Mgtr. Morales Chihuahua, Rosana Juana  
Miembro

ORCID ID: 0000-0003-1756-6513

## JURADO EVALUADOR

Mgtr. Cabanillas de la Cruz, Susana Elizabeth  
Presidenta  
ORCID ID: 0000-0002-8124-3404

Mgtr. Mosqueira Poémape, Freddy Wilson  
Miembro  
ORCID ID: 0000-0001-7119-9203

Mgtr. Morales Chihuahua, Rosana Juana  
Miembro  
ORCID ID: 000-0003-1756-6513

Mgtr. Chero Custodio, José Orlando  
Asesor  
ORCID ID: 0000-0002-5337-7050

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento en primer lugar a **Dios** por la bendición que me brinda a cada momento y guiarme con sabiduría.

De la misma forma quiero agradecer a los docentes de la universidad y de manera especial a mi asesor **José Orlando Chero** por brindarme todo su apoyo y sus conocimientos durante la elaboración del presente trabajo académico.

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va a mis adorados padres **Jovita** y dedicado a Dios por ser nuestra Fortaleza **Feliciano** por su constante apoyo en el en los días y horas de decaimiento que nos logro de mis metas.  
impulsa a seguir mejorando cada día.

A mí querido y amado esposo **Marcos**, mis muñequitas **Annett** y **Luhana** por su apoyo, por esos días de estudio que estuve alejada de su lado y a toda la familia por su comprensión.

Con cariño Eli Gloria

## INDICE

AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
<b>I.</b> PRESENTACION.....	1
<b>II.</b> HOJA DE RESUMEN.....	3
II.1. Nombre del Trabajo académico.....	4
II.2. Localización (Distrito, Provincia, Departamento, Región).....	4
II.3. Población beneficiaria.....	4
II.4. Institución (es) que lo presentan.....	4
II.5. Duración del proyecto.....	4
II.6. Costo total o aporte solicitado/ aporte propio.....	4
II.7. Resumen del Trabajo académico .....	4
<b>III.</b> JUSTIFICACION.....	5
<b>IV.</b> OBJETIVOS.....	14
<b>V.</b> METAS.....	14
<b>VI.</b> METODOLOGÍA.....	15
6.1 Líneas de acción y/o estrategias de intervención.....	15
6.2.Sostenibilidad del proyecto.....	17
<b>VII</b> SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	18
<b>VIII</b> RECURSOS REQUERIDOS.....	25
<b>IX</b> CRONOGRAMA DE EJECUCION DE ACCIONES.....	27

<b>X</b>	ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES.....	31
<b>XI</b>	COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES.....	31
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	32
	ANEXOS.....	35

## **I. PRESENTACIÓN:**

La clínica San Pedro de Chimbote, promueve la atención a los pacientes en diferentes áreas consultorios externos, hospitalización, sala de operaciones y en especial en el servicio de emergencias donde llegan los pacientes con hemorragias, accidentes de tránsito politraumatizados, accidentes laborales y todo tipo de emergencias es allí donde se evidencian problemáticas muy serias, ya que la gran afluencia que tiene la institución hace que las atenciones se sobrecarguen al personal de enfermería que trabaja sin personal de apoyo es decir, no contamos con personal técnico que pueda compartir la labor asistencial y además la labor administrativa llenado de fichas clínicas, verificar coberturas de atenciones de pacientes asegurados además de ello la atención de las camas de observación con pacientes críticos, (pacientes con cetoacidosis diabética, pacientes encefalopáticos, crisis hipertensivas, síndrome febriles etc.).

Todo ello se ve reflejado en la insatisfacción de los pacientes por la sobrecarga, el tiempo de espera, la inadecuada atención, la falta de personal de salud. Es por eso que surge la iniciativa de elaborar el trabajo académico “mejorando la calidad de atención a usuarios que acuden al servicio de emergencia de la clínica San Pedro de Chimbote-2019.

Con la finalidad de incrementar con recursos humanos especializados incorporar capacitaciones continuas al personal de salud, mejorar el uso y el manejo adecuados de los protocolos de atención buscando así contribuir y mejorar la satisfacción del usuario, cubrir sus dolencias como también



proporcionar un ambiente seguro y saludable. Nuestra meta es que nuestro usuario se retire satisfecho de la atención que se le ofreció.

Estableciendo como línea de acción: la planificación, gestión, talleres y capacitaciones, minimizando así la morbimortalidad de los usuarios. Espero que el presente trabajo académico contribuya al quehacer profesional de enfermería, a mejorar la satisfacción de los pacientes.

## II. HOJA RESUMEN

### 2.1 Nombre del Trabajo Académico:

Mejorando la calidad de atención a usuarios que acuden al servicio de emergencia de la clínica San Pedro Chimbote, 2019.

### 2.2 Localización:

- Distrito : Chimbote
- Provincia : Santa
- Departamento : Ancash
- Región : Ancash

### 2.3 Población beneficiaria.

#### **Población directa:**

- Personal de enfermería del servicio de emergencias de la clínica San Pedro.

- **Personal de salud Población indirecta :**

Usuarios que acuden al área de emergencias de la Clínica San Pedro.

### 2.4 Institución que lo presenta:

- Alumna de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Clínica San Pedro de Chimbote.

### 2.5 Duración del trabajo académico :

- Fecha de inicio : 01- 07 - 2019
- Fecha de término : 01- 07 - 2020

### 2.6 Costo total o aporte propio:

- Financiado por la institución donde se realiza el proyecto.  
Costo total es de S/. 93,625.00 soles.

## **2.7 RESUMEN DEL TRABAJO ACADÉMICO:**

El presente trabajo académico nace como iniciativa de ver la gran cantidad de usuarios que acuden a la clínica San Pedro ya que tiene gran afluencia en las diferentes áreas en especial el servicio de emergencia la atención que se brinda a los usuarios como la recepción de accidentes de trabajo, accidentes de tránsito y demás emergencias que se presentan de las diferentes especialidades como traumatología, cirugía, otorrinolaringología, ginecología, gastroenterología cardiología, pediatría, tópicos: aplicaciones de inyectables, curaciones, retiro de puntos, retiro de yeso colocación de sondas, aplicación de endovenosos y diferentes procedimientos de emergencias.

El trabajo académico busca gestionar la contratación de recursos humanos (profesionales de enfermería) calificados que cumplan con los estándares de calidad, con la finalidad de disminuir la sobre carga laboral del personal de enfermería, proponer capacitaciones continuas, mejorar el uso y manejo adecuado de protocolos establecidos en el servicio de emergencias y podamos mejorar la calidad en la atención a los usuarios, de esta manera disminuir la incidencia y aumento de morbimortalidad.

El trabajo académico está elaborado bajo el modelo del autor Bobadilla que está estructurado de la siguiente manera Justificación, objetivos, generales y objetivos específicos, metodología recursos de sostenibilidad del proyecto y las referencias bibliográficos.

### III. JUSTIFICACIÓN :

El trabajo académico está elaborado en la clínica San Pedro que tiene una antigüedad de más de 56 años, que se encuentra localizado en el departamento de Ancash, provincia, Santa, distrito de Chimbote. Es de propiedad privada cuenta con una infraestructura moderna que cuenta con 6 pisos con diferentes áreas designadas para su funcionamiento , el primer piso se encuentra las áreas de admisión rayos x, farmacia ,consultorios de cirugía, ginecología y el área de emergencia.

El área de emergencias está dividido en: triaje, consultorio de atención, sala de observación, de nebulización, área de colocación de yeso toma de EKG, sala de observación que cuenta con 3 camas para pacientes críticos que requieren monitoreo constante , accidentados de transito que son atenciones de emergencias, Los pacientes que asisten al área de emergencias son patologías más frecuentes: crisis hipertensivas, fiebres, deshidratados, problemas cardiológicos, fracturas, de cirugías menores, problemas abdominales, cuerpos extraños especialmente los pediátricos hemorragias ginecológicas.

Los pacientes que asisten al área de emergencias son aproximadamente 200 personas semanales el personal de enfermería es el encargado de recepcionar al usuario, realizando también la labor administrativa y asistencial el personal de salud no se abastece con la atención que solicita el usuarios, es por ello que solicitan el libro de reclamaciones y realizan sus quejas por la demora en la atención, el tiempo de espera y sobre todo la falta de personal de salud, en el servicio de emergencia laboramos una enfermera y un médico

por turno rotativos, no contamos con personal técnico, y atendemos las 24 horas del día en cualquier caso de emergencias los 365 días del año.

Si bien es cierto la clínica tiene gran afluencia de usuarios y como todas las instituciones el mayor problema es la insatisfacción en la calidad de atención a los usuarios. El trabajo académico tiene como objetivo mejorar la calidad de atención del personal que labora en la clínica San Pedro que ayuden y mejoren el servicio con eficiencia, de forma coordinada que para ello se requiere compromiso, responsabilidad y profesionalismo.

El nivel de satisfacción es un indicador importante en la calidad de atención que acuden al servicio de emergencias, es proponer talleres de capacitaciones continuas para el personal de salud, e implementar con recurso humano especializado y mejorar la aplicación de guías y protocolos y mejorar la calidad de atención de la clínica San Pedro que se encuentra al servicio de la comunidad en general.

Una buena calidad de atención se ha convertido en un recurso necesario para la satisfacción en la atención de los usuarios externos los objetivos depende de cómo se administre estratégicamente los recursos para garantizar una asistencia médica de calidad a los pacientes que lo requiera (1).

Donabedian también hace referencia a tres enfoques para evaluar la calidad, la estructura y el proceso donde define: Calidad, es un atributo de la atención médica que puede darse en grados diversos la define como: El grado en que los medios más deseables la utilizan para alcanzar las mayores y mejoras posibles de la salud. Estructura abarca al ser humano, materia prima y los avances de la modernidad. Proceso rodea la atención ofrecida a los usuarios,

servicios y las destrezas cuando realiza su labor en bien de la colectividad considera en esta área que los usuarios colaboren por su bienestar (1).

La calidad es ser eficiente y tener competencia, es tener respeto al paciente y a la familia, es hacer lo correcto, adecuadamente y eficazmente, es ser puntual mejorar siempre preocuparnos por la innovación usar un vocabulario correcto y practicar la limpieza y expresarse adecuadamente (2).

Es necesario considerar que, para el cumplimiento de una atención de calidad hacia la población, se debe tener presente la importancia de la salud como tema social significa que se debe sensibilizar sobre las consecuencias de las acciones humanas que alteran el equilibrio natural (3).

La calidad de atención en América latina se ve afectada por el escaso acceso o el uso desordenado de medicamentos y otros medios de salud. Existen problemas de suministro, subutilización de genéricos de calidad, y una utilización incorrecta de fármacos y otros medios. Pese a avances, la gestión regulatoria y el uso de las tecnologías de salud sigue siendo pobre. El impedimento en el avance hacia el acceso (4)

En la cumbre de las Américas celebrada en Miami, Estados Unidos de América y los gobiernos regionales reafirmaron su compromiso de incorporar en sus procesos de reforma del sector salud mecanismos que ofrecen el acceso equitativo a determinados servicios básicos de salud y de tal manera mejorar la calidad de atención (4).

Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria

óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso"(5).

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud), en una publicación define calidad, como un enfoque a la salud pública como el desempeño apropiado, los cuales son capaces de producir un impacto en la morbimortalidad otra parte existe una relación entre las percepciones y las expectativas los usuarios con respecto al servicio concluyendo en una diferencia entre lo que el usuario va recibir el servicio y la calidad de atención recibida (5).

Mundialmente la inconformidad con la calidad en los servicio de salud es 50%, el descontento de los usuarios revelo el 40% de los usuarios que no eran atendidos el 52% el tramite documentario y 8% refirió que no recibió tratamiento médico cuando lo requería. Asimismo los principales motivos que definen la calidad y calidez fueron: El trato personal (23,2%) mejoría en salud (11,9%). Los motivos de mala calidad fueron largos tiempos de espera (23.7%) deficiencia en las acciones de revisión y diagnostico (11,7. Para los usuarios la calidad está representada por las características del proceso de atención (44,8%), del resultado (21,3%), de la estructura (18,0%) y de la accesibilidad (15,7%). (5)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) concentra su definición de calidad en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o cliente externo, refiere que la calidad es el grado en el cual los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener los resultados deseados y son constantes con el conocimiento profesional actual, afirmación que contiene dos conceptos, medida y conocimiento, pero con implicancias de gran alcance para el

mejoramiento de la calidad. Insumos de primera, cuenta con un diseño atractivo, cuenta con una buena presentación, es durable en el tiempo, y está acompañado de un buen servicio al usuario (6).

Según MINSA se ha propuesto desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, esfuerzo de gran envergadura, que mediante acciones inmediatas y mediatas logrará concretar en el mediano y largo plazo. En esta orientación, la primera fase está dirigida a mejorar la calidad de la prestación, con énfasis, en los servicios de salud (7).

En cuanto a las investigaciones internacionales encontramos los siguientes:

Reina, C., en su investigación “Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia”, realizado en el hospital general de El Salvador, se empleó el método de estudio descriptivo, cuyo objetivo fue de determinar la calidad de atención que reciben los usuarios. Teniendo como resultados esperado de la calidad de atención mostraron que los elementos de la estructura alcanzaron valores adecuados del 80%, y un 85% en relación a la presencia de las dimensiones de calidad evaluadas como fue la disponibilidad y la accesibilidad, contrario fue el comportamiento de las variables de proceso calidad técnica y humana y la variable de eficiencia las cuales alcanzaron un nivel de cumplimiento menor al 80% manifestando desviación en la mayoría de los valores fijados para las dimensiones de calidad investigadas reflejándose como insatisfactorios e inadecuados respectivamente (8).

Bravo, M., en su investigación “Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del sub centro de salud Amaguaña-Quito cuyo objetivo fue analizar la calidad de la atención que tienen los



usuarios en la consulta en emergencias. La metodología es de tipo descriptivo. Los cuales concluyeron que el 76.7% de los encuestados manifiestan que para ser atendidos debe esperar hasta 180 minutos, recomendaciones, el 96.7% de los usuarios encuestados manifiestan su bienestar. El 76.7 % de los usuarios consideran que los funcionarios del Sub centro de Salud muestran interés por brindarle un servicio de calidad (9)

Ninamango, W., en su investigación “ percepción de la calidad de servicio de los usuarios de medicina interna “ realizado en el hospital nacional Arzobispo Loayza en Lima - Perú, se empleó el diseño descriptivo, cualitativo observacional de corte transversal ,el objetivo es describir la percepción de la calidad de servicios de los usuarios del hospital concluyendo que los pacientes que se atendieron presentan una alta insatisfacción con respecto a la calidad de servicio que se oferta supera el 80% La capacidad de respuesta es la dimensión con mayor insatisfacción, seguida de la confiabilidad, aspectos tangibles y seguridad desde la óptica de los usuarios que asisten a la consulta externa de medicina interna del HNAL(10).

Huamán, S., En su investigación“ calidad de atención en el servicio de emergencia de hospital general José Soto Cadenilla de Chota Cajamarca en Perú ,se empleó el método cuantitativa de alcance descriptivo ,cuyo objetivo fue de determinar la percepción de calidad de atención en el servicio de emergencia el cual concluyo en que el 75% de los trabajadores del servicio de emergencia tienen una percepción global de la calidad de atención es regular, y solo el 21 % tiene una buena percepción de la calidad, él 67% de los mismos perciben la calidad de atención es regular y el 32 % perciben una buena calidad de atención.

Quedando que la percepción de la calidad de atención que tienen los pacientes es de regular a bueno, y se puede deducir que no existe tan mala atención (11).

León, A., en su investigación realizado sobre niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios de consulta externa en el hospital regional policía nacional del Perú – Chiclayo el objetivo fue analizar los niveles de satisfacción y calidad medica de los usuarios de tipo descriptivo y prospectivo, resultados fueron bueno 48.2%, y excelente 28.6%, correspondiendo a un nivel global de satisfacción del usuario de 76.8%. Los niveles de calidad de atención médica según dimensiones más frecuentes fueron

bueno y excelente: Trato recibido	48.2%, 36,8%	Empatía	46% y 36.7%;
información al paciente	47.3% y 42.7%	y confianza	46.2% y 33.3%
satisfactorios	concluyendo que fueron bueno 48.2%, y excelente		28.6%,
correspondiendo a un nivel global de satisfacción del usuario de			76.8%.

Concluyendo en un alto porcentaje de usuarios satisfechos (12).

Caushi, A., en su estudio realizado sobre el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia” de tipo cuantitativo método descriptivo simple de corte trasversal donde quedaron en un total de 45% (100) usuarios fueron entrevistados 12 de (27%), usuarios tienen un nivel de satisfacción alta 23 (51%), satisfacción media y 10 (22%) tienen satisfacción baja. El nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención brindada se evidencia un nivel medio de satisfacción con 23 (51%) usuarios, indica que no hay buena calidad y calidez de atención, deduciéndose que no son tan satisfactorias a opinión de los usuarios (13).

Purizaga, L. y Rodríguez, M., en su investigación” nivel de satisfacción del paciente que recibe cuidados de enfermería del hospital Víctor ramos guardia Huaraz “cuyo objetivo fue determinar la calidad que perciben los usuarios en calidad de atención del personal de enfermería, el método es descriptivo simple quienes concluyeron un bajo nivel de satisfacción debido al deficiente desempeño laboral en el servicio de emergencia (14).

Rubio, R., en su estudio “gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente de la clínica Robles S.A.C “cuyo objetivo es de determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y los factores demográficos de la clínica se utilizó la metodología diseño no experimental de nivel relacional con enfoque cuantitativo concluyendo que el 53.5% de los pacientes atendidos indican estar insatisfechos con el servicio recibido. Las dimensiones de la calidad de atención que muestran o presentan mayor satisfacción son: aspectos tangibles (66.5%) y capacidad de respuesta (60%) para la recolección se trabajó con una muestra de 185 pacientes atendidos en la clínica Robles S.A.C (15).

En el año 2006 se aprueba un documento técnico: sistema de gestión en calidad de salud donde se estipula que la alta dirección de los establecimientos de salud debe mejorar la calidad, fortalecer la vigilancia, la seguridad de las prestaciones y lograr el compromiso de los trabajadores de salud deben brindar atención con énfasis en riesgo-beneficio (15).

Vera, W., “en su tesis Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” evalúa el nivel de satisfacción del

usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro Se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato (16).

Ruiz, R., en su investigación: “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Essalud II, Tarapoto San Martin, se planteó como objetivo Conocer la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital EsSalud II - Tarapoto”. Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 377 usuarios de los servicios de Es Salud Tarapoto.

Obteniendo como resultado en la calidad de atención en el hospital EsSalud II vemos que el 67% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 33% nos responde que se encuentra en un nivel bueno del 76% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% se encuentra en un nivel regular, por lo que esta investigación concluyó que existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo.(17).

#### **IV. OBJETIVOS**

##### **Objetivo general**

Mejorar la calidad de atención de usuarios que acuden al servicio de Emergencias en la clínica San Pedro Chimbote, 2019.

##### **Objetivos específicos**

- Programación de capacitaciones continuas para personal de salud.
- Presupuesto para implementación con recursos humanos.
- Adecuada adaptación del personal de salud al servicio de emergencia y adecuado manejo Protocolos.

#### **V. METAS**

- El 75 % de los usuarios satisfechos con la calidad de atención que se brinda en la Clínica San Pedro.
- El 80 % del personal de salud recibirán capacitaciones continuas en el 2020
- El 100% de talleres de capacitaciones y reuniones con directivos.
- El 70% De becas entregadas en el 2019.
- El 70 % mejora la gestión con implementación de recursos humanos.
- El 100% se cumple con la convocatoria de personal de salud.
- El 75% mejora el uso adecuado de guías y protocolos.
- El 100% de Participantes en la capacitación.
- El 75% del personal de enfermería se adapta en el servicio de emergencias.
- 100% el personal de salud tiene una adecuada adaptación en el servicio.
- 100% de personal competente en el servicio de emergencias.

- 

100% de personal evaluado.

## **VI. METODOLOGIA**

### **6.1 LÍNEA DE ACCIÓN Y/O ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN**

Las estrategias para el trabajo académico es fortalecer los conocimientos del personal de salud y las conductas a seguir en una nueva área, brindando capacitaciones al personal de salud, realizar gestiones para reclutar nuevos recursos humanos calificados y plantear adecuada adaptación del personal de salud en el servicio de emergencia y el adecuado manejo de protocolos según normas técnicas emitida por el MINSA.

#### **a. Gestión**

Se entiende por gestión al conjunto de acciones que nos va a permitir realizar cualquier tipo de actividad dirigido a la materialización de un proyecto. Toda gestión debe tener un proceso de planificación, organización y dirección para lograr obtener como producto final la satisfacción de los usuarios. Es una de las actividades más importantes para el logro de nuestros objetivos mediante la gestión podemos lograr la coordinación para poder solicitar la contratación de nuevos recursos humanos para que apoyen y así mejor la calidad de atención que se le otorga al usuario.

#### **Actividades**

##### **Presupuesto para la implementación con recursos humanos.**

- Realizar gestiones con el área de jefatura para la contratación del personal de salud.

- Elaborar y presentar perfil de propuesta para contratos de profesionales.
- . Realizar convocatorias para seleccionar y la contratación de personal de salud
- Ejecución y monitoreo.
- Organización de la señalización para el mejor manejo del servicio de emergencias.

#### **b. Capacitación**

Se entiende por capacitación al proceso educativo el cual utiliza una serie de procedimientos organizados y sistematizados para que las persona u organizaciones puedan adquirir habilidades y conocimientos, técnicas indispensables para incrementar su desarrollo profesional y puedan lograr las metas trazadas. La capacitación nos permitirá a nosotros los profesionales de la salud podamos abarcar nuevos conocimientos y así podemos brindar nuevos conocimientos al usuario y estos se verán reflejados y evidenciados en la atención brindada. Se ha diseñado un cronograma de capacitaciones que realizará un profesional especializado dirigido a todo el personal de salud (médico, enfermera y personal técnico).

#### **Actividades:**

#### **Capitaciones continuas al personal de salud de la clínica San Pedro.**

- Realizar orientaciones y capacitación al personal de salud.
- Realizar talleres de capacitación para el cumplimiento y manejo del buen trato al usuario en el servicio de emergencia.
- Brindar becas e incentivos al personal de salud y así contribuir al desarrollo Profesional.

- Evaluación al personal contratado sobre calidad de atención.

## **6.2 SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO**

El equipo de salud que labora en la clínica San Pedro de Chimbote será el encargado realizar las coordinaciones con las diferentes instituciones ya sea hospitales y universidades para la ejecución y la sostenibilidad del proyecto, la finalidad es mejorar la calidad de atención que se brinda al usuario que acude a la emergencia de la clínica San Pedro este trabajo fue diseñado y elaborado bajo el esquema de Bobadilla, se tuvo en cuenta con los árboles de causa – efecto, de medios y fines; de medios fundamentales, acciones propuestas y marco lógico.



## VII SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

### MATRIZ DE SUPERVISIÓN

N°	ACTIVIDADES Y TAREAS	METAS	RECURSOS ASIGNADOS	INDIC.	FUENTE DE VERIFICACIÓN	INSTRUMENTO	FREC.	RESPON.	FEC. DE PRESEN.
<b>1.</b>	<b>Capacitaciones continuas al personal de salud Clínica San Pedro Chimbote 2019</b>	Hacer efectivas al 100% las capacitaciones al personal de salud.	Recursos humanos (personal de salud)	Número de participantes en la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros de participantes</li> <li>- Asistencia de capacitadores</li> <li>- Fotografías</li> </ul>	Reporte mensual	I Trimestre	Eli genebroso	<b>2019-2020</b>  <b>2019</b>  <b>2020</b>
<b>1.1</b>	Elaboración del plan de capacitación y entrega de becas.	Se cumplió al 100% con el plan de capacitación	Documentación y tramite	N° de personal capacitado / N° de personal que labora en el servicio	Informe de capacitación	Reporte mensual	I Trimestre		
<b>1.2</b>	Preparación de materiales	El 100% de elaboración de material	Recursos asignados y propios	Ayudas audiovisuales mejorara la capacitación	Dípticos, Trípticos Guías, Separatas.	reporte trimestral	II Trimestre.	Eli Genebroso	

								Eli	
1.3	Convocatoria.	Se convocó al 100% todo el personal de la clínica.	Recursos propios y solicitados a jefatura	Convocatoria/ capacitación	Registro de participantes	Lista del control de asistencia	II Trimestre.	Genebroso	
1.4	Ejecución	Ejecutada la programación al 100%	Plan encaminado en capacitaciones	Evaluación de capacitación	- buzón físico y reporte de colaboradores	Acta de evaluación			
1.5.	Evaluación	Se cumplió al 100% de lo programado.				Entrega de actas	II Trimestre	Eli Genebroso	
<b>COD.</b>	<b>ACTIVIDADES Y TAREAS</b>	<b>METAS</b>	<b>RECURSOS ASIGNADOS</b>	<b>INDIC.</b>	<b>FUENTE DE VERIFICACIÓN</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>FREC.</b>	<b>RESPON.</b>	<b>FEC. DE PRESEN.</b>
2	<b>Presupuesto para implementación con recursos humanos</b>	El 70% mejora la gestión para implementar con recursos humanos	Presupuesto Asignado propios	Numero de Personal de salud	Documento dirigido a jefatura.	Acta de presupuesto	I trimestre	Eli Genebroso	2019-2020

	2.1	Elaboración del plan de presentación y aprobación	El 80% de plan aprobado	Recursos asignados financiados	Numero de Personal de salud	Contratos de personal Recibos de pago Boletas de pago	plan de trabajo	II trimestre	Eli Genebros o	2019-2020
2.3	2.2	Preparación de materiales	Solicitudes y documentación	financiación	Aprobación de Recursos humanos	Material de trabajo	Reporte de logísticas	Trimestral	Eli Genebros o	
	2.3	Organización Convocatoria	-Presentación de currículo vitae Expedientes.	Recursos propios	• Numero de Personal que asisten Covocatoria.	Convocatorias	Reporte mensual al final de la convocatoria	Anualmente	Eli Genebros o	2020
2.4	2.4	Ejecución	Evaluación y selección del personal.	Meta elaborada Plan	encaminado	Lista de verificación	Contratos sustentados	Anualmente	Eli Genebros o	
2	2.5	Evaluación	Cumplió en 100 % de la implementación con recursos humanos	Meta elaborada	Satisfacción el usuario	Actas de evaluación concluida	Terminada la Convocatoria de personal.	Anualmente	Eli Genebros o	2020

COD.	ACTIVIDADES Y TAREAS	METAS	RECURSOS ASIGNADOS	INDIC.	FUENTE DE VERIFICACIÓN	INST RUMEN TO	FREC.	RESPON.	FEC. DE PRESEN.
3	<b>Adecuada adaptación del personal de salud, en el servicio de</b>	El 80% del personal se adapta al nuevo servicio.	Recursos	Mejora la calidad	Registro de		I Trimestre	Eli	

	<b>emergencia y adecuado manejo de protocolos</b>	El 75 % mejora el uso adecuado de normas guías y protocolos.	propios de atención		pacientes.	Material audio visual		Genebr oso	Julio 2019
3.1	Elaboración del plan presentación y aprobación.	Se cumple al 100% con la programación	Recursos propios y asignados.	Normas Implementadas en el servicio	Acta de verificación	Elaboración de manual Foda	I Trimestre	Eli Genebr oso	Julio 2019
3.2	Preparación de materiales	se cumple 10 0% de preparación de material	Material Recurso propios y asignados	Perimient Oportuno materiales	Solicitudes	Normas Técnicas, guías y protocolos	II Trimestre	Eli Genebr oso	Setiembre 2109
3.3	Organización.	EL 100 % de Organización de protocolos.	Financiados	Organización y coordinaciones	Presentación del documento	Lista de verificación	II Trimestral		Al termino
3.4	Ejecución	Se cumplió con la ejecución de manejo del servicio	Financiados	Coordinaciones ejecutadas	Memorándum	Lista de verificación	Permanente	Eli Genebr oso	Al termino

3.5	Evaluación	100 % las metas trazada y mejoras en el servicio emergencias	Propios y material financiados	Supervisión y evaluación	Aprobación de documento.	Informes	Permanente	Eli Genebroso	Al termino enero 2020
-----	------------	--	--------------------------------	--------------------------	--------------------------	----------	------------	---------------	-----------------------

### MATRIZ DE EVALUACIÓN

RESULTADO DEL MARCO LOGICO	ACTIVIDADES Y TAREAS	METAS	RECURSOS	INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	INSTRUMENTO	FREC.	RESPON.	FEC. DE PRESEN.
<b>JERARQUIA DE</b>									
<b>OBJETIVOS.</b>									
<b>FIN FINAL</b> Disminución de la morbilidad en los usuarios que acuden al servicio de emergencias de	Realizar actividades que ayuden a disminuir la morbilidad	Disminución al 100 % morbilidad	Recursos propios	Mejorar las actividades del profesional De salud.	Evidencias de las mejoras de la en la salud del usuario	Hojade medicación	Permanente-mente	Eli G	Al término de la elaboración del

la Clínica San Pedro Chimbote 2019		d de usuarios que acuden al servicio de emergencia de la Clínica San Pedro Chimbote -2019				i ó n d e r e c u r s o s			
<b>Propósito</b> Mejorar la calidad de atención a usuarios que acuden al servicio de emergencias de la clínica San Pedro Chimbote- 2019	Capacitaciones continuas	100 % mejora la calidad de atención a los	Recurso propios y material asignados	Número de usuarios satisfecho /número de usuarios atendidos en la clínica San Pedro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Buzón de sugerencia</li> <li>•Número de atenciones a usuarios satisfechos</li> </ul>	L i s t a d e v e r i f i c a c i	Permanente	Eli G	Al término de la elaboración del trabajo

		usuarios del servicio de emergencia.				ón			
<p><b>Objetivo específico1</b></p> <p>programación de capacitaciones continuas al personal de salud de la clínica San Pedro Chimbote -2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar talleres de capacitación para el cumplimiento del manejo del servicio de emergencia.</li> <li>Brindar becas e incentivos al personal de salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 80% del personal de salud, recibirán capacitaciones continuas</li> <li>Se cumplió en un 100% en entrega de</li> </ul>	<p>Recurso propios y material asignados</p> <p>Recurso propios y material asignados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de talleres / número total de personal de salud que asistirá al taller.</li> <li>Numero becas/n° de participantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro</li> <li>Hoja de control</li> <li>Libro de actas</li> <li>Relación de asistentes a la capacitación con becas integradas.</li> </ul>	<p>Lista de verificación</p> <p>Lista de verificación</p>	<p>Trimestral.</p> <p>Anual.</p>	<p>Eli Genebroso</p> <p>Eli Genebroso</p>	<p>Al término de la elaboración del trabajo</p> <p>Al término de la elaboración del trabajo</p>

		becas							
<p><b>Objetivo específico 2</b></p> <p>Prepuesto para implementación con recursos humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar gestiones con el área de jefatura.</li> <li>Realizar convocatorias para seleccionar personal de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 70 % mejora la gestión de implementación con recursos humano</li> </ul>	<p>Recurso propios y material asignados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recurso propios y material asignados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero de gestiones/n° de presupuesto de recursos humanos.</li> <li>Numero de convocatorias/n° del personal de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes</li> <li>Resoluciones</li> <li>Perfiles</li> <li>Evaluación.</li> <li>Contrato de personal</li> <li>Recibo por honorarios</li> <li>Boletas de pago.</li> </ul>	<p>Listado de verificación</p>	<p>Trimestral</p> <p>Anual.</p>	<p>Eli Genebroso</p> <p>Eli Genebroso</p>	<p>Al término de la elaboración del trabajo.</p> <p>Al término de la elaboración del trabajo.</p>



		<p>s.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cumple al 100% con la convocatoria del personal de Salud.</li> </ul>				<p>L i s t a d e v e r i f i c a c i ó n</p>			
<p><b><u>Objetivo específico 3</u></b></p> <p>Adecuada Adaptación del personal de salud al servicio de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación inducción personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 80% del personal se adapta en el servicio y hace</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recurso propios y material asignados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero de orientaciones / número de personal de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de asistencia</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Actas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L i s t a d e v e r i f i</li> </ul>	<p>I trimestre</p> <p>II trimestre</p>	<p>Eli Genebroso</p> <p>Eli</p>	<p>Al término de la elaboración del trabajo</p> <p>Al término de la</p>

<p>emergencia y adecuado manejo protocolos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar flujogramas para el manejo adecuado del área de emergencias</li> </ul>	<p>uso correcto del protocolo de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El 100% de las personas atendidas</li> </ul>	<p>asignado y recursos propios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero de adaptación/número de personal de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano de reparación</li> <li>Manuales flujogramas</li> <li>Guías</li> </ul>	<p>indicación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de verificación</li> </ul>		<p>Genebros</p>	<p>elaboración del trabajo</p>
--	--	--	------------------------------------	---	--	---	--	-----------------	--------------------------------

		e c u a d o m a n e j a d a p t a c i ó n e n e l s e r v i c i o y h a							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

		c e u s o a d e c u a d o d e p r o t o c o l o s							
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

## **7.1 Beneficios**

### **Beneficio con proyecto**

- Reducir el índice de morbimortalidad
- Bienestar de las personas que asisten al servicio de emergencia.
- Mejora la calidad de atención al usuario que acude al servicio de emergencia.
- Se mejora el uso adecuado de protocolos de atención
- Se incrementa con personal de apoyo al área de emergencia

### **Beneficios sin proyecto**

- Mayor incidencia de morbimortalidad.
- descontento la población Chimbotana.
- Déficit en la calidad de atención a los usuarios q acuden al servicio de emergencia.
  - Mal uso e protocolos de atención
- Aumento del porcentaje de sobrecarga laboral en el área de emergencia.
- Sobre carga laboral del personal de salud de emergencia.

## **VIII RECURSOS REQUERIDOS**

### **a. Recursos Humanos:**

- Personal de enfermería de la Clínica San Pedro.

<b>HUMANOS</b>	<b>CANT.</b>
Enfermeras	03
Técnicos de Enfermería	04
capacitador	02
Logística	01

<b>RECURSOS HUMANO</b>	<b>CANT</b>	<b>COSTOS UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL ANUAL</b>
Enfermeras	03	1 200.00	43 200.00
Técnico en enfermería	04	950.00	45,600.00
Capacitador (ponente)	2	1.600.00	3,200.00
Logística	01	1 200.00	1,200.00
<b>Costo total</b>			<b>93 200.00</b>

**b. Materiales:**

<b>N°</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO (S/.)</b>	<b>COSTO TOTAL(S/.)</b>
01	Gigantografia	2 unidades de 4x4	90.00	180.00
02	Trípticos	25 unidades	5.00	125.00
	Dípticos	25 unidades	2.50	62.50
	Papel bond	3,000 unidades	0.15	45.00
03	Material de escritorio lapiceros	25 unidades	0.50	12.50
<b>Costo Total</b>				<b>425.00</b>

**c. Presupuesto: aportes propios/ aportes solicitados**

<b>DENOMINACION</b>	<b>APORTE REQUERIDO (S/.)</b>	<b>GASTOS PROPIOS</b>	<b>GASTO TOTAL(S/.)</b>
Recurso humanos	93 200.00	0	93 200.00
Recursos materiales	425.00	0	425.00
<b>TOTAL</b>			<b>93,625.00</b>

## IX. CRONGRAMA DE EJECUCION DE ACCIONES

### PLANOPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Mejorar la calidad de atención a usuarios que acuden al servicio de emergencias de la Clínica San Pedro. Chimbote 2019

N°	Actividades	Meta	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
			Descripción	Costos	2019		2020		
						II	I		
1	Elaboración del trabajo académico.	1	Informe	400		X			Trabajo Académico elaborado
2	Presentación y exposición del trabajo académico a la jefatura de la clínica san pedro.	1	Presencial e Informe	200		X			Trabajo Académico presentado
3	Reunión con el personal de la clínica para la ejecución del trabajo académico.	2	Presencial e Informe	300		X			Reuniones realizadas
4	Ejecución del trabajo académico.	1	Informe	100		X			Trabajo académico ejecutado
5	Evaluación del trabajo académico.	1	Informe	200			X		Trabajo académico desarrollado
6	presentación del trabajo final	1	Informe	500			X		Trabajo académico presentado





NRO	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDAD	RECURSOS		2019-2020			
			DESCRIPCIÓN	COSTO		II	I	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar gestiones con el área de jefatura.</li> <li>Realizar convocatorias para seleccionar personal de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación con la administración para contratar personal de salud profesionales y técnicos.</li> <li>Elabora y presenta perfil de propuesta para contratos de profesionales.</li> <li>Ejecución y monitoreo.</li> <li>Informe final</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes</li> <li>Oficios.</li> <li>Requerimiento</li> <li>Convocatoria</li> <li>presentación de currículo vitae</li> <li>Evaluación de file</li> </ul>	1,500		X		
						x		X
								X

**OBJETIVO ESPECIFICO Nro. 3:** Adecuada adaptación del personal al servicio de emergencia y adecuado manejo de guías y protocolos.

NRO	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDAD	RECURSOS		CRONOGRAMA 2019-2020			
			DESCRIPCION	COSTOS	II		I	
3	Orientación e inducción al personal de salud en el servicio.  Mejorar la aplicación de normas guías y protocolos en la atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instala un área especialmente para manejo de protocolos</li> <li>• Prepara afiches, flujograma en el servicio de emergencia .</li> </ul>	Elabora plan de para manejo de protocolos.	Total= 1,200	x			
			Conforma un equipo para elaborar temas.		x			
			Ejecutan la aplicación de normas, guías y protocolos de atención				x	
			Evaluación					x

## X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS INSTITUCIONALES

El presente proyecto denominado “mejorar la calidad de atención a los usuarios del área de emergencias que acuden a la Clínica San Pedro 2019”, está a cargo de la autora, el personal que labora y los directivos de dicha institución.

## **XI COORDINACIONES INSTITUCIONALES**

Se coordinaron los directivos de la clínica San Pedro y algunas instituciones que apoyen al proyecto.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

1. Suñol , R ;Net, A La calidad de atención artículo en línea Barcelona España fundación Avedis Donabedian 2017 disponible en [http://www.coordinadoraprofunds.org/doc/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/doc/214/rosa_sunol.pdf)
2. Gutiérrez R. satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad percibida SESCOAN Toledo .2003
3. RS Rubio Castillo - 2016 La percepción que tiene el cliente sobre la calidad del servicio de la atención.
4. Calidad en la atención de salud, calidad y la reforma del sector salud América latina y el caribe serie internet enero 2010 fecha de acceso 10 de noviembre 2017 URL. disponible en <http://patricia.gestionycalidad.com.pe/2010/>
5. Organización Mundial de Salud (OMS) <https://www.esan.edu.pe/apuntes.../05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/> 11 de mayo 2016
6. OPS/OMS Perú - “La calidad de la atención al paciente calidad no es una meta es un camino.”
7. <https://www.paho.org> 11 de marzo 2010 › Inicio › Noticias OPS/OMS Perú
8. Ministerio de salud (MINSAL), auditora de la calidad de la atención en salud RMN 747- 2005 NT 029 MINSAL /dgsp .v.01 lima –Perú 2005.
9. Melida Rosario Bravo Tapia, percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios, Consulta Externa del Subcentro de salud de Amagua. Quito Amagua año 2012.
10. Ninamango, w. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del hospital nacional arzobispo Loayza en enero del 2014

11. Huamán, s. Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general “José soto cadenillas” chota (tesis de maestría) universidad César Vallejo, Trujillo-Perú. 2014
12. León Adriana del Pilar, “Nivel de satisfacción de la atención médica de los usuarios Hospital Regional Policía Nacional Del Perú, Chiclayo, 2016\_ <ps://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/docs/sisgedo/2842594.pdf>
13. Caushi A, “En su estudio realizado sobre el 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 2015
14. Purisca L. y Rodriguez M. nivel de satisfacción del paciente que recibe cuidados de enfermería del hospital Víctor ramos guardia Huaraz 2015 Santiago Antúnez de Mayolo”; Huaraz 2016
- 15.15.
16. [Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del   
www.medicina.ues.edu.sv/index.php?option=com\\_docman&task=doc...](http://www.medicina.ues.edu.sv/index.php?option=com_docman&task=doc...)
- 15 Rubio R., “La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote 2016”
- 16 Ministerio de salud (MINSA).sistema de gestión de la calidad en salud documento técnico RM° 519-2006/MINSA. LIMA –PERU 2006
- 17 Vera W. “En su tesis Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. Ecuador –Guayaquil 2018(16).

- 18 RUIZ R (2016) “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario Externo en el Hospital ESSALUD II”, Tarapoto, San Martín – 2016”.

19

# **ANEXOS**



## **DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

CLÍNICA SAN PEDRO S.A.C. Fue creado en el año 1963, fecha registral en registros públicos de la ciudad de Chimbote. Ubicación: El domicilio de la Clínica San Pedro SAC se encuentra ubicado en la avenida Villavicencio 481 con Espinar en el cercado de Chimbote de la región Ancash.

Esta empresa fue creada con la intención de dirigir sus servicios de salud a la población y brindar apoyo de nuestra sociedad, con el objetivo de cubrir las dolencias de los usuarios y poder contribuir en mejorar su calidad de atención. La actividad principal de San Pedro SAC, viene hacer la prestación de servicios consultorios externos, servicio de hospitalización, sala de operaciones, tóxico, emergencias, y la atención de todo tipo de pacientes ya que hay gran afluencias de usuarios que acuden en busca de mejorar la salud.

## ANEXO 01: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

## ANEXO 02: CAUSA EFECTO

### MARIZCAUSA-EFECTO

---

## ANEXO 03: MEDIOS Y FINES

## ANEXO 04: MEDIOS FUNDAMENTALES Y ACCIONES PROPUESTA



MARCOLOGICO

JERARQUIA DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<p>morbi que acu</p> <p><u>FIN:</u> Disminución de la mortalidad de los usuarios que acuden al servicio de emergencias</p>				
<p>en los usu de la Cl</p> <p><u>PROPÓSITO</u></p> <p>Disminución de la orbimortalidad usuarios que acuden al servicio de emergencias</p> <p>Clínica San Pedro Chimbote, 2019</p> <p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p>	<p>75% de los usuarios satisfechos en la calidad de la atención en la Clínica San Pedro.</p>	<p>Número de usuarios satisfecho / número de usuarios atendidos en la clínica San Pedro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencia.</li> <li>• Número de atenciones a usuarios satisfechos.</li> <li>• Premios como mejor institución.</li> </ul>	<p>Mejorar la calidad de atención de los usuarios de la clínica San Pedro</p>

<p><u>RESULTADOS:</u></p> <p>Mejorar la calidad de atención a usuarios que acuden al servicio de emergencias de la clínica San Pedro Chimbote- 2019</p>				
<p><b><u>objetivospecífico1</u></b> capacitaciones continuas al personal de salud de la clínica San Pedro</p> <p>1. A. Taller de capacitaciones y promover reuniones. Con directivos para proponer</p>	<p>El 80% del personal de salud , recibirán capacitaciones continuas</p>	<p>Número de talleres / número total de personal de salud que asistirá al taller.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de capacitaciones.</li> <li>• Hoja de registro de participantes</li> <li>• Libro de actas.</li> <li>• Fotos evidencias-</li> </ul>	<p>El personal de salud mejora la atención de los usuarios de la clínica</p>
	<p>100% de talleres de capacitación y reuniones con directivos 50% en I trimestre 50% en II trimestre.</p>	<p>Nro. de talleres de capacitación /nro. de personal de salud x 100</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros</li> <li>• Hoja de control</li> <li>• Libro de actas</li> <li>• Buzón de sugerencias</li> </ul>	<p>Mejora la satisfacción de los usuarios que acuden a la clínica san pedro permite una imagen institucional en el rubro de la salud</p>



<p>capacitación al personal de la clínica san pedro.</p> <p>1.B Brindar becas e incentivos al personal de salud</p>	<p>70% de becas entregadas</p>	<p>Nro. de becas / nro. de participantes</p>	<p>Fichas de asistencia cuaderno de actas fotografías Certificados.</p>	<p>Se cumplió con las becas e incentivos</p>
<p><b><u>Objetivo específico</u></b> <b>2</b></p> <p>Presupuesto para implementación con recursos humanos.</p>	<p>El 70 % mejora la gestión de implementación con recurso humano.</p>	<p>El porcentaje de personal de enfermería mejora la calidad de atención</p>	<p>del por</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos personal.</li> <li>• Recibo honorarios.</li> <li>• Boletas de pago.</li> </ul>	<p>La clínica san pedro cuenta con adecuado número de personal asistencial para atención de los usuarios.</p>
	<p>El 80% se realiza gestión institucional</p>	<p>N°. De convenios/ n° de personal de salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletas de pago</li> <li>• Resoluciones contratos.</li> </ul>	<p>Se realizó la gestión exitosamente</p>

<p>2. A Se realiza gestiones con el área de jefatura.</p> <p>2. B Se realiza convocatoria para seleccionar personal de salud.</p>	<p>70% se efectiviza la convocatoria.</p>	<p>N° de convocatorias/ n° de participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resoluciones</li> <li>• Perfiles personal.</li> <li>• Evaluación</li> </ul>	<p>Se mejoró en cuanto a recursos humano</p>
	<p>El 75% mejora el uso adecuado de guías y protocolos.</p>	<p>Normas implementadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción, y orientación al personal</li> </ul>	<p>Se logra la adecuada adaptación del personal y</p>

<p><b><u>Objetivo específico 3</u></b></p> <p><u>A</u>decuada adaptación del personal de salud y manejo adecuado de protocolos.</p> <p>3. a adecuada adaptación del personal de salud en manejo de protocolos</p>		por el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mejora la aplicación de normas y protocolos</li> </ul>	mejorar el uso adecuado de normas, guías y protocolos de atención.
	El 80% se ejecuta el manejo de protocolos	Se implementan normas guías y protocolos en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación</li> <li>• Reporte de solicitud</li> <li>• Plano de reparación</li> </ul>	Se logró una mejor atención con personal adaptado al servicio y al manejo de protocolos.
	Se tiene un 90% de preparación de ayudas audiovisuales para mejor trato al usuario.	Se implementa material de ayudas	<p>Elaboración de manuales</p> <p>Preparación de dípticos, trípticos.</p> <p>Fluxograma existente en el servicio.</p>	Se logró un mejor manejo del servicio de emergencia

<p>3. b Preparar fluxogramas para un mejor Manejo del área emergencia.</p>				
--	--	--	--	--