



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**MEJORANDO LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS
SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ELEAZAR GUZMAN BARRÓN.
NUEVO CHIMBOTE, 2017**

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

AUTORA:

LIC. ENF. GRACE LLAJAMANGO CASTILLO

ASESORA:

DRA. ENF. MARIA ADRIANA VILCHEZ REYES

CHIMBOTE – PERU

2018

JURADO EVALUADOR

Mgtr. SUSANA CABANILLAS DE LA CRUZ

PRESIDENTA

Mgtr. FREDDY WILSON MOSQUEIRA POEMAPE

SECRETARIO

Mgtr. ROSANA MORALES CHIHUALA

MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y permanecer siempre conmigo en este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis queridos padres y hermanos por su apoyo incondicional, que me brindan día a día con el objetivo de lograr una meta más en mi formación profesional.

A mi amado esposo Harold por estar a mi lado en todo momento y darme su amor, comprensión y confianza, y sobre todo por sus consejos que me han servido en mi superación personal y profesional.

TE AMO

A mis amados y adorados hijos Zabi y Gael por ser el motor y motivo de mi vida para mi superación personal y profesional.

Gracias por regalarme la dicha más bonita de ser madre.

LOS AMO MIS PEQUEÑOS.

A todas las personas que de alguna manera han hecho posible la realización de este sueño.

Ingrid Grace Llajamango Castillo

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía y por darme la oportunidad de contribuir con la salud y la investigación en enfermería.

A la Escuela de Postgrado y su plana docente por haberme inculcado una excelente formación en la Especialidad de Emergencias y Desastres.

A mí querida docente y asesora Dra. Maria Adriana Vílchez Reyes, por su tiempo, orientación en la presente investigación.

Al Personal del Servicio de Emergencias, del Hospital Eleazar Guzman Barron, por brindarme información del servicio y su colaboración con esta investigación.

I. PRESENTACIÓN

En este trabajo buscamos solucionar problemas que encontraríamos en muchos servicios de instituciones de Salud. Nuestro tema de investigación; “Mejorando la satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en el servicio de Emergencias del Hospital Eleazar Guzman Barron, 2017”.

La 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.

En España, el Sistema Nacional de Salud, considera la definición de la calidad como: La provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario (1).

La calidad se basa en las características, que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, como la misma experiencia y la tecnología pre disponible. Para quien paga el servicio, la relación entre el costo de cualquier intervención y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud, es la característica que más valora. Estos conceptos sirven para demostrar cómo la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos que se forman desde cada punto de vista y son valorados de manera diferente según el rol que cumplen en el proceso (2).

El Dr. Avedis Donabedian, con el pasar del tiempo es considerado un líder, con respecto a la calidad de la atención en salud. El define a calidad en salud como: "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención" (2).

Desde muchos puntos de vista, el mejorar la salud en América del Sur, nos conlleva a tener un desarrollo mundial y humano, entre los objetivos del desarrollo del milenio de las Naciones Unidas y con base de lineamientos de acción respecto a sus mismas políticas de salud con el único objetivo de desarrollar los sistemas ya planteados en agenda de Salud de las Américas 2008 – 2017. El principal desafío es la búsqueda de una mejor igualdad y de niveles en la situación de salud de las poblaciones, teniendo una salud de calidad. Para comenzar es necesario comenzar evaluando y resolviendo los problemas y desafíos que están presentes, siempre mantener logros y avanzar con los trabajos que están pendientes en agenda y nunca olvidarse del sector sanitario, esto ayudara a dirigir las políticas, decidiendo y actuando para un buen desarrollo global de sociedades y de las condiciones de salud para los mismos pobladores (3).

Las circunstancias de la salud y del sistema de salud en los países como los sudamericanos siguen una forma sistemática un avance sosegado, donde no abundan logros, ni aumentos de esperanzas de vida al nacer. Esta situación se mantuvo en el quinquenio 2006-2010. Sin embargo, este avance ha ocurrido en diferentes niveles y velocidad entre los diversos países. Las diferencias están presentes en salud, tienden a relacionarse con el desigual grado de desarrollo global

y las costumbres de los principales determinantes sociales de relevancia en la salud (3).

Como futuros profesionales de salud, es de interés de todos los integrantes del servicio de emergencias, es querer contribuir y brindar una completa atención, a la población de Nuevo Chimbote. En este documento encontrara la metodología que utilizamos, para encontrar el problema que presenta nuestra servicio, y elaborando un plan de trabajo, para gestionar actividades con la finalidad de mejorar esta problema del servicio (3).

INDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
I. PRESENTACION	1
II. HOJA RESUMEN	5
2. 1. Título del Proyecto	5
2.2. Localización (Distrito, Provincia, departamento, región)	5
2.3. Población beneficiaria	5
2.4. Institución(es) que lo presentan	5
2.5. Duración del proyecto	5
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio	5
2.7. Resumen del proyecto	6
III. JUSTIFICACION	8
IV. OBJETIVOS	16
V. METODOLOGIA	18
VI. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN	22
VII. RECURSOS HUMANOS	28
VIII. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES	29
IX. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES	36
X. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	37
ANEXOS	39

II. HOJA RESUMEN

2.1. Nombre del proyecto:

“Mejorando la satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en el servicio de Emergencias del H.E.G.B. de nuevo Chimbote, 2017”

2.2. Localización

Localidad : Chimbote

Distrito : Nuevo Chimbote

Provincia : Santa

Departamento : Ancash

2.3. Población beneficiaria

Población directa: Usuarios externos que acuden al Servicio de Emergencias, del H. E.G.B de Nuevo Chimbote.

Población indirecta: Equipo de salud que labora en el Servicio de Emergencias del H.E.G.B., de Nuevo Chimbote.

2.4. Instituciones que lo presentan

Escuela Profesional de Enfermería.

Especialidad: Enfermería en Gerencia en Salud

2.5. Duración del proyecto

12 meses

Inicio: 13 -01-18

Término: 13-01-19

2.6. Costo total

S. / nuevos soles. 41,191.00

2.7. Resumen del proyecto:

En este proyecto académico busca contribuir y mejorar la atención del usuario externo que llega al Servicio de Emergencias Del Hospital Eleazar Guzman Barron.

El presente trabajo académico va a contribuir a mejorar la satisfacción de los usuarios externos. En la que se tiene insatisfacción de las personas que se atienden en el Servicio de Emergencias del Hospital Eleazar Guzman Barron. Analizando los elementos que producen un impacto positivo o negativo en su dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad, vemos que existen múltiples factores que están afectando en la atención de salud, por lo que se trabajará arduamente en recuperar la confianza en los usuarios para una mejor concurrencia al servicio de Emergencias (2).

Las nuevas perspectivas de gerencias en salud, sobre la misma satisfacción del paciente exponen que la calidad, significa corresponder a las expectativas de los pacientes, por lo cual, el no brindar una correcta atención de enfermería con una buena calidad, genera problemas a los usuarios, ya que se van a sentir incómodos con la atención, esto puede traer consecuencias en el estado de salud, generando más complicaciones, esto serían más días en el

hospital, y ello generaría más inconformidad, generando efectos en la economía y en la imagen de la institución (3).

El propósito del trabajo académico es implementar mejoras para la atención de las personas, en la que ellas se sientan que han recibido una atención de calidad y humanística. Esperamos con la implementación de estrategias cumplir con las expectativas de poder cubrir sus necesidades en salud, orientada siempre a la búsqueda del bienestar del paciente en el Servicio de Emergencia del H.E.G.B.

II. JUSTIFICACION:

La satisfacción del paciente es de interés para los administradores del cuidado a la salud y que aparece como indicador de evaluación de los servicios. Las opiniones de quienes reciben el servicio son esenciales ya que permiten establecer un contacto entre consumidores y proveedores, esta tendencia de participación activa del consumidor es opuesta a la visión del consumidor como recipiente pasivo del servicio, ya que para competir exitosamente en el mercado de cuidado a la salud orientado al consumidor, los proveedores del cuidado deben de evaluar los resultados de sus servicios, incluyendo la satisfacción del paciente. La satisfacción del paciente es importante como una medida de aseguramiento de la calidad y como una estrategia de mercadotécnica que puede otorgar las agencias del cuidado a la salud y proveedores, un nivel competitivo en el cuidado a la salud (3).

La satisfacción ha demostrado ser un predictor de adherencia al tratamiento, continuidad en el uso de servicios de cuidado a la salud y el recomendar el servicio a otros. La satisfacción del usuario constituye un elemento importante para la evaluación de servicios, en primer lugar es un resultado de valor que está relacionado con el bienestar que la salud intenta promover, en segundo contribuye a una óptima atención porque es más probable que el paciente satisfecho participe de una más efectiva y en tercero la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor a la persona, sobre calidad de la atención recibida y sus resultados. (4)

Este trabajo académico se realizó considerando el análisis mediante el árbol de problemas, obteniendo como problema principal, la Limitada capacitación del equipo multidisciplinario de Salud, el cual no brindaba una adecuada atención de salud al paciente que ingresa al servicio de Emergencia. (Anexos 1, 2, 3,4)

Es importante que la profesional enfermera identifique la percepción del usuario, en la calidad del cuidado que recibe el paciente, siempre teniendo presente que el objetivo del trabajo es el cuidado del paciente, considerándose como una interacción sujeto- sujeto, que está orientado a cuidar, apoyar y acompañar a los pacientes en el logro del objetivo, fomentar la recuperación de la salud, mediante la satisfacción de sus necesidades humanas.

El evaluar al paciente según la satisfacción que presente, es un valioso momento para el investigador en materia de salud, ya que permite por un lado identificar problemas que percibe el paciente y por otro lado permite evaluar los resultados, los cuidados que brinda la licenciada en enfermería. Siempre se debe tener en cuenta las necesidades del propio paciente (4).

La importancia de evaluar la satisfacción del paciente que presenta cuidados, en ese momento, nos brinda información, herramientas gerenciales para medir la calidad en los servicios del centro de salud.

El paciente que recibe muchas atenciones por parte de la enfermera, a través del mecanismo de procesos y procedimientos con base científica, presenta un nivel de satisfacción el cual es el resultado de estas actividades, el contacto de persona a persona, acompañado de una buena comunicación permite garantizar,

una calidad en la atención del paciente dentro de los mismos servicios de salud dando apoyo al proceso de evaluación y seguimiento del servicio (5).

La conexión que presenta la persona con el hospital que brinda servicios de salud y la comunicación con el equipo de enfermería, es de mayor importancia para una mayor calidad en la atención de todos los servicios del propio hospital. En lo cual, el paciente debe ser capaz de percibir los procesos que ayudaran en mejorar su estado de salud, la calidad de servicio, mejorara con el objetivo de la satisfacción del paciente ante la atención de enfermería (5).

El contacto que tenga la persona con la institución prestadora de servicios de salud y la comunicación con el personal de enfermería, es de suma importancia para mejorar la calidad de los servicios. Por consiguiente, el usuario debe ser capaz de ver los procesos que se adelantan para mejorar la Calidad servicios y con esto se pretende mejorar la satisfacción de la persona frente a la atención de enfermería. El usuario recibe satisfacción, el cual es el cuidado de enfermería, que está relacionado directamente con la calidad, ya que el profesional de enfermería, requiere de características como la creatividad, compromiso, comunicación, respeto, y efectividad. Por lo que la evaluación de calidad del cuidado de enfermería, debe ser siempre continuo basados en datos objetivos y reales buscando solo la comodidad y satisfacción del paciente (5).

En los servicios de urgencias, los profesionales de Enfermería son parte importante del recurso humano, porque son quienes frecuentemente establecen el primer contacto con el paciente y las

relaciones que se establezcan pueden ser decisivas en la Satisfacción del paciente dentro de la institución (6).

Según Noguera, Astrid M. y col., Colombia (2011) (7), efectuó un estudio de investigación con el título: “evaluación de la calidad de la atención del programa de control prenatal a partir de la atención brindada a las usuarias en el centro de salud suroccidente de la ese Popayán enero de 2011 – junio de 2011”. Es un estudio descriptivo que tiene como principal objetivo: Evaluar el proceso de atención prenatal en el centro de Salud. Luego de la realización del trabajo podemos evidenciar que si existen elementos que afectan la calidad de atención realizada a las maternas durante su CPN, evidenciadas tanto en los procesos asistenciales como en los administrativos.

Según Nieto G., Leslie y col., México (8). Realizaron un estudio de investigación con título: “Percepción del trato digno por la mujer embarazada en la atención obstétrica de enfermería,2011”, que tiene como objetivo evaluar la identificación de la mujer embarazada a un trato respetuoso al llegar al hospital,. Este estudio concluyó en lo siguiente: La mujer embarazada percibe el trato digno otorgado por el personal como buena. En relación al indicador trato digno, el cual es evaluado con un estándar de 95% de cumplimiento, se obtuvo que cada una de las variables se encontraban por debajo del mismo, sobresaliendo el que las enfermeras no se presentan con el paciente, el no llamarlos por su nombre y no resguardar su intimidad y pudor.

A nivel Nacional, Ninamango, W. (2014) En lima (9). Percepción de la Calidad de Servicio de los usuarios del Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Este estudio se desarrolló en Enero del 2014. En la culminación al que se llegaron fueron las siguientes: Los pacientes fueron atendidos en el consultorio externo de medicina interna del HNAL presentaron una alta insatisfacción con respecto a la calidad de servicio que supera un 80%. La capacidad de respuesta, es la dimensión con mayor insatisfacción, seguida de la confiabilidad, aspectos tangibles y seguridad desde la perspectiva de los pacientes que acuden al Hospital.

Según Huamán S. de Chota. (10), Percepción de la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenilla”, que se desarrolló en Setiembre, 2014. El proyecto llegó a estas conclusiones: El 75 % de los trabajadores del servicio de emergencia pertenecientes al equipo de salud, poseen una percepción global, que la calidad de atención, que prestar es de manera regular, y el 21 % manifiestan que prestar un servicio bueno. Y los pacientes, manifiestan que el 67% de las atenciones es regular.

Según Ríos L. (11), Perspectiva de La Calidad de Atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, que se desarrolló en el año 2012. Este proyecto llegó a la siguiente conclusión: Los pacientes del programa de planificación familiar del Hospital, poseen una correcta percepción con respecto a calidad, la calidez y la gratuidad del personal de salud, que trabaja en ese programa. Los pacientes manifiestan que la insatisfacción es alta, debido al tiempo prolongado de espera, aunque ese mismo

tiempo los usuarios realizan otras actividades dentro del hospital, como acudir a otros servicios u obtener citas para exámenes médicos.

En el transcurso del tiempo el sistema de salud, cada vez más ha ido perfeccionando y por ende los servicios de emergencias, como trauma shock o cuidados intensivos, han ido adecuándose a las exigencias de la población y la demanda de salud, ahora aquí en el presente se busca garantizar, una correcta atención al paciente, con una buena calidad, siempre garantizando eficacia. En los últimos tiempos, los servicios de emergencias, han generado muchos problemas, uno en particular, es el problema sanitario, ya que muchas atenciones a pacientes, debieron haber sido atendidas en otros servicios correspondientes a sus casos médicos. Esto lo obtenemos como un problema ya que en el sistema de salud, se busca brindar una correcta atención de salud. Pero siempre en cada servicio se buscara brindar una correcta atención con calidad y respeto al paciente (12).

En la Ciudad de Nuevo Chimbote, el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, es una figura emblemática desde que se inauguró el 10 de Octubre de 1981 por el Presidente Fernando Belaunde Terry. El edificio comprende un bloque central de cinco pisos con los departamentos médicos, centro Quirúrgico y Centro Obstétrico, en el primer piso se encuentra la Dirección y las Áreas Administrativas y dos bloques laterales Módulos de tres pisos para residencia, Área de Mantenimiento y un edificio de para residencia (13).

En 1991 sirvió como Unidad de Tratamiento del Cólera en la séptima pandemia teniendo como estigma a Chimbote “La capital del Cólera”, fue controlada en 1995; año en que es calificado como Hospital Amigo de la Madre y del Niño por la UNICEF. En el servicio de Emergencia, se atenderán un promedio de 95 pacientes al día, como resultado de la gran cantidad de pacientes y el brindar una atención rápida y oportuna. El equipo de salud, se enfrentan a diario con despenñar un atención de calidad, exigente por los usuarios quienes piden una atención rápida y de gran calidad (13).

Eficacia y eficiencia, son todos los recursos necesarios para desempeñar el logro de los objetivos que se han establecido en el servicio, utilizando una mínima cantidad de recursos; de esta forma asegurar la satisfacción de pacientes y establecer niveles de eficiencia, calidad en los servicios de atención para aumentar así la satisfacción del paciente y que acudan más pacientes al establecimiento de salud (14).

En el servicio de Emergencias, realizan un total de 40 000 atenciones anuales, contamos con un número de profesional de la salud de 62, contando con el equipo médico, licenciados en enfermería y equipo de técnicos en enfermería. El servicio cuenta con las áreas de pediatría, paciente en observación, atención inmediata, trauma shock, estar de enfermería y sala de espera. No se presentan problemas estructurales.

Actualmente el equipo de enfermería, está constituido por 21 enfermeras, las cuales junto con los recursos del servicio de emergencia, se encuentran ante un problema claro de atención, con lo cual obtenemos, que los usuarios de al

servicio de emergencia, presentan una clara insatisfacción. Buscando una solución, para cambiar esta perspectiva del usuario.

Se ha identificado también, una inadecuada permanencia del personal médico en el servicio, como también el bajo nivel de conocimiento del usuario al identificar una emergencia, o una urgencia. Para lo cual identificamos como un mayor problema LA INSATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ASISTE AL SERVICIO DE EMERGENCIA PARA SU ATENCIÓN.

Identificando la población que asiste al hospital, la relación de lineamientos de la institución y la gravedad del problema, planteamos soluciones para generar satisfacción del usuario externo que asiste al servicio de emergencia para la atención del cliente.

A través de las metodología de gráficos e identificación de problemas. Procederemos a desarrollar actividades a largo plazo para desarrollar subactividades los cuales emplearemos para alcanzar los objetivos planteados en este proyecto.

Esperamos que este trabajo sea de gran utilidad para los profesionales de salud, quienes quieren mejorar su problemática de su servicio y del propio Hospital E. G. B. de Nuevo Chimbote.

IV. OBJETIVOS:

Objetivo general:

- “Satisfacción del usuario externos sobre la calidad de atención en el Servicio de Emergencias del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote”

Objetivos específicos:

- Tiempo oportuno de espera para la atención del Servicio de Emergencia en el H.E.G.B.
- El Personal de salud comprometido para la atención en el Servicio de Emergencia en el H.E.G.B.
- Personal de salud permanente para la atención en el Servicio de Emergencia del H.E.G.B.

Población beneficiaria:

Población directa

Usuarios que acuden al Servicio de Emergencias, del H.E.G.B.

Población indirecta

Equipo multidisciplinario que trabaja en el Servicio de Emergencia, del H.E.G.B.

V. METAS:

- 95% de satisfacción en los usuarios externos: teniendo una evaluación de la satisfacción del usuario, cada 3 meses.

- 100% de capacitaciones: 50% en el primer semestre 50% en el segundo semestre.
- El 100% del equipo multidisciplinario conoce sus funciones durante el año.
- El 100% de coordinaciones durante el año para una distribución adecuada del recurso humano.
- 50% en el primer año y 50% en el segundo año.
- 100% del programa ejecutado en el año.
- 100% del programa de sensibilización ejecutado en el año.

VI. METODOLOGIA

6.1. LINEAS DE ACCION

A. Capacitación.

La importancia de la educación continua y la capacitación en el personal de enfermería, reflejados en un aumento en la productividad, menor número de accidentes y errores en el trabajo, mejor clima organizacional y mejores resultados en el paciente. Básicamente la capacitación se considera como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal de salud adquirirá conocimientos y habilidades técnicas necesarias para acreditar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto y va garantizar una atención adecuada de mayor capacidad resolutive en el manejo de las urgencias y emergencias y así brindar una atención a la población beneficiaria con calidad, mejorando la imagen institucional, reduciendo los tiempos de espera innecesario (10).

Acciones:

A1. Capacitación de Sensibilidad por parte del equipo profesional sobre

la importancia de un buen en el servicio de Emergencia:

- ✓ Redacción del documento para citar a la reunión de sensibilización.
- ✓ Realizar una evaluación de la satisfacción del usuario que ingresa al servicio de Emergencias.
- ✓ Ejecución del programa de sensibilización.
- ✓ Presentación del programa de sensibilización a la administración.
- ✓ Realizar evaluaciones a los usuarios (cada 3 meses) Notificar si hay un aumento de la satisfacción en el usuario.

A2. Conformación del nuevo equipo multidisciplinario de salud. Con condiciones adecuadas de respuesta ante casos de emergencias y urgencias:

- ✓ Emite un documento para programación de la fecha de la presentación de currículos de profesionales de salud, que cumple con los requisitos de especialidad y de brindar una buena calidad de atención.
- ✓ Coordinación con la jefatura de emergencia, para la recepción y evaluación del nuevo personal.
- ✓ La jefatura de enfermería realizara las entrevistas, con la finalidad de encontrar a los profesionales idóneos, para que sean parte del equipo de salud.

B. Documentos de gestión.

La administración de cuidados de enfermería requiere el conocimiento de los múltiples factores del entorno en el que se sitúa la acción de gestión y de las personas que otorgan cuidados. Es indudable que con los cambios en la organización de la salud y recientemente con los procesos de reforma en el sector, las instituciones de salud se han vuelto más complejas. Las restricciones financieras, el déficit de enfermeras, de insumos para la atención en salud, los altos costos, las condiciones de la práctica, la normatividad excesiva, la legislación, las exigencias de los usuarios con mayor educación e información, así como los cambios demográficos y epidemiológicos en salud, caracterizan hoy el entorno en el que se otorgan los cuidados. Todos estos aspectos constituyen un gran desafío para la práctica y la gestión del cuidado de enfermería (11).

Acciones:

B1. Talleres de elaboración de funciones: MOF participativo.

- ✓ Presentación protocolar de MOF al personal de salud.
- ✓ Coordina con los directivos para las fechas de ejecución de los talleres.
- ✓ Elabora el plan de taller.
- ✓ Presenta el plan a la oficina de capacitación para su aprobación.
- ✓ Desarrollo de los talleres para la elaboración del MOF según las fechas programadas.
- ✓ Impresión de MOF por servicios.

B2. Reforzar las normas técnicas y protocolos, y aplicar las nuevas normas técnicas.

- ✓ Elaboración de las guías, manuales y protocolos.
- ✓ Impresión y fotocopias de las guías, manuales y protocolos.
- ✓ Entrega con acta de compromiso en la aplicación de las guías y manuales en el uso diario del trabajo.

C. Sensibilización:

Los seres humanos no somos individuos aislados, la relación con las personas que colaboramos y el compromiso hacia la comunidad a la cual prestamos nuestros servicios, nos lleva a la grandeza y a la búsqueda de la trascendencia. En este sentido, los seres humanos son el elemento central del desarrollo de toda institución y tienen el derecho inalienable a una

vida sana y productiva en armonía consigo mismos y con quienes les rodean. (12)

Acciones:

C1. Supervisar la contratación de personal especializado en caso de emergencia

- ✓ Presentación del proyecto.
- ✓ Gestiones para la dotación de personal profesional y no profesional: Médico, Enfermera, Técnicos de enfermería.
- ✓ Evaluación a las autoridades sensibilizadas sobre calidad de atención.

C2. Revisar y evaluar las normas técnicas y protocolos de atención, que presenta el servicio de emergencias. :

- ✓ Realizar actividades de observación a las normas técnicas y protocolos de atención, en el servicio de emergencia.
- ✓ Realiza supervisión constante del cumplimiento de las guías, normas y protocolos, etc.
- ✓ Evalúa la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención del personal de salud.

VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

MATRIZ DE SUPERVISION

JERARQUÍA DE OBJETIVOS	METAS POR CADA NIVEL DE JERARQUIA	INDICADORES DE IMPACTO Y EFECTO	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
Objetivo de desarrollo: Satisfacción del usuario externos sobre la calidad de atención en el Servicio de Emergencias del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote	80% de usuarios satisfechos	Nro. de usuarios satisfechos/ Nro. de usuarios atendidos.	La satisfacción en el usuario es un indicador que ayuda medir la proyección del personal de salud hacia el usuario	Los registros de atenciones	Mensuales	Registros
RESULTADOS: Objetivo específico 1. Tiempo oportuno de espera para la atención del Servicio de Emergencia.	95% de satisfacción en los usuarios externos: teniendo una evaluación de la satisfacción del usuario, cada 3 meses	Número de capacitaciones realizadas/Número de capacitaciones programadas. Programar evaluaciones de la satisfacción en usuarios.	La capacitación permite un mayor conocimiento en el personal de salud para mejorar la atención, y el paciente perciba una mayor satisfacción al ser atendido.	Plan de capacitación Registro de asistencias Fotos. Evaluaciones de la satisfacción por usuario.	Semestral	Lista de control de asistencia. Evaluaciones.

<p>Objetivo específico</p> <p>2. Personal de salud comprometido para la atención en el Servicio de Emergencia en el H.E.G.B.</p>	<p>El 100% del equipo multidisciplinario conoce sus funciones durante el año</p>	<p>Equipo multidisciplinario conoce y aplica sus funciones</p>	<p>Conocer las funciones permite un mejor desempeño en su trabajo.</p>	<p>Informe de supervisión</p>	<p>Semestral</p>	<p>MOF</p>
<p>Objetivo Especifico</p> <p>3. Personal de salud permanente para la atención en el Servicio de Emergencia.</p>	<p>80% de usuarios satisfechos</p>	<p>Nro. de usuarios satisfechos/ Nro. de usuarios atendidos.</p>	<p>La satisfacción en el usuario es un indicador que ayuda medir la proyección del personal de salud hacia el usuario</p>	<p>Los registros de atenciones</p>	<p>Mensuales</p>	<p>Registros</p>

MATRIZ DE MONITOREO

RESULTADOS DEL MARCO LÓGICO CODIGO	ACCIONES O ACTIVIDADES	METAS	RECURSOS ASIGNADOS	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACION	INSTRUMENTOS	FRECUENCIA	RESPONSABLE	FECHA DE PRESENTACION INFORME	ENTREGA R A
Objetivo específico 1 Tiempo oportuno de espera para la atención del Servicio de Emergencia.	Acciones del objetivo (a)Programa de capacitación al equipo de Sensibilidad	4 capacitaciones realizadas	Total: 600 Propio: 300 Externo:300	Producción de materiales.	Informes internos	Reporte	Bimestral	Lic. Sarita De La Cruz	29/1/18	Jefatura del H. E. G. B.
	(b)preparación de materiales	Fichas Guías 25 Ejemplares	Total: 100 Propio: 60 Externo:40	Producciones de materiales	Materiales producidos Y facturas y comprobantes	Formato de la oficina de monitoreo.	Completada la actividad	Carmen Huaccha	15/2/18	Lic. Sarita De La Cruz
	(b)Organización y convocatoria	Lista de asistentes.	Total: 200 Propio: 110 Externo:90		Lista de Invitados, facturas y comprobantes	Reporte financieros	Completada la actividad	Carmen Huaccha	28/2/18	Lic. Sarita De La Cruz
	(c)Ejecución		Total: 400 Propio: 300 Externo:100		Control de asistencia , facturas y comprobantes	Reportes financieros	Completada la actividad	Carmen Huaccha	15/3/18	Lic. Sarita De La Cruz
	Evaluación según la satisfacción del usuario	Cada 3 meses, a usuarios. Al finalizar las actividades.	Total: 400 Propio: 300 Externo:100	Producción de materiales.	Informe de evaluación cada 3 meses.	Notificar resultados	Completada la actividad	Carmen Huaccha	20/03/18	Lic. Sarita De La Cruz

	(d)Evaluación (informe)	Evaluación final	Total: 400 Propio: 300 Externo:100		Informe final	Notificar resultados	Completada la actividad	Carmen Huaccha	02/04/18	Jefatura del H. E. G. B
Objetivo específico 2 Personal de salud comprometido para la atención en el Servicio de Emergencia en el H.E.G.B.	Preparación de materiales	20 participantes Producción de materiales.	Total: 400 Propio: 300 Externo:100	Equipo multidisciplinario conoce y aplica sus funciones	Oficina de recursos humanos	Lista de cotejo	Completada la actividad	Lic. Sarita De La Cruz	10/4/18	Jefatura del H. E. G. B.
	Organización y convocatoria	Fichas Guías 30 Ejemplares	Total: 300 Propio: 200 Externo:100		Lista de Invitados, facturas y comprobantes	Formato de la oficina de monitoreo.	Completada la actividad	Carmen Huaccha	15/4/18	Lic. Sarita De La Cruz
	Ejecución		Total: 600 Propio: 400 Externo:200		Control de asistencia , facturas y comprobantes	Reporte financieros	Completada la actividad	Carmen Huaccha	28/4/18	Lic. Sarita De La Cruz
	Evaluación e informe				Informe de evaluación		Completada la actividad	Lic. Sarita De La Cruz	15/05/18	Jefatura del H. E. G. B

<p>Objetivo específico 3</p> <p>Personal de salud permanente para la atención en el Servicio de Emergencia del H.E.G.B.</p>	<p>Acciones del objetivo</p> <p>(a)Programa de capacitación al equipo</p>	<p>4 capacitaciones realizadas</p>	<p>Total: 600 Propio: 300 Externo:300</p>	<p>Producción de materiales.</p>	<p>Informes internos</p>	<p>Reporte</p>	<p>Bimestral</p>	<p>Lic. Sarita De La Cruz</p>	<p>06/6/18</p>	<p>Jefatura del H. E. G. B.</p>
	<p>preparación de materiales</p>	<p>Fichas Guías 25 Ejemplares</p>	<p>Total: 100 Propio: 60 Externo:40</p>		<p>Materiales producidos Y facturas y comprobantes</p>	<p>Formato de la oficina de monitoreo.</p>	<p>Completada la actividad</p>	<p>Carmen Huaccha</p>	<p>28/6/18</p>	<p>Lic. Sarita De La Cruz</p>
	<p>Ejecución</p>		<p>Total: 400 Propio: 300 Externo:100</p>		<p>Lista de Invitados, facturas y comprobantes</p>	<p>Reportes</p>	<p>Completada la actividad</p>	<p>Lic. Sarita De La Cruz</p>	<p>10/7/18</p>	<p>Carmen Huaccha</p>
	<p>Evaluación (informe)</p>				<p>Informe de evaluación</p>			<p>Lic. Sarita De La Cruz</p>	<p>10/8/18</p>	<p>Jefatura del H. E. G. B.</p>

7.1 Beneficios.

❖ Beneficios con proyecto

- Disminución de la tasa de morbilidad en la Jurisdicción
- Satisfacción del usuario externo del establecimiento.
- Aumento en el ingreso económico por los servicios de atención

❖ Beneficios sin proyecto

- Aumento de la tasa de morbilidad en la Jurisdicción
- Insatisfacción del usuario externo del establecimiento.
- Se mantiene o decrecen los ingreso económico por los servicios de atención

VIII. RECURSOS REQUERIDOS

A) Recursos Materiales

N° orden	Concepto	Precio	Cantidad	Gastos propios	Aporte requerido
01	Papel Bond A4 x 80 gr	S/25.00	100	S/2.50	S/100.00
02	Papel Bulky	S/10.00	04	S/0.50	S/40.50
03	Plumones gruesos	S/2.50	04	S/0.50	S/10.50
04	Papel sábana	S/0.50	20	S/2.50	S/12.50
05	Lapiceros	S/0.50	20	S/0.50	S/25.50
06	Lápices	S/0.50	50	S/0.50	S/5.50
07	USB	S/50.00	2	S/2.50	S/102.50
08	Corrector	S/10.00	4	S/0.50	S/40.50
09	Borradores	S/3.00	10	S/0.50	S/30.50
10	Tipeo	S/0.30	200	S/2.50	S/62.50
11	Impresión	S/0.30	200	S/0.50	S/60.50
12	Fotocopias	S/0.30	300	S/0.50	S/100.00
Total					S/.591.00

Presupuesto total

DENOMINACION	APORTE REQUERIDO	GASTOS PROPIOS	GASTO TOTAL
Recursos Materiales	S./5,000.00	S./591	S./5,591.00
Recursos Humanos	S./24,600.00	S./500.00	S./25,100.00
Talleres	S./10,000.00	S./500.00	S./10,500.00
Total			S./41,191.00

IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES: PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Satisfacción del usuario externos sobre la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del H.E.G.B, 2017.

Nº	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	III	IV	
1	Elaboración del Trabajo académico	2	Informe	S/. 20,00	X				Trabajo elaborado
2	Presentación del Trabajo académico a la Dirección	2	Informe	S/. 0,00	X				Informe elaborado
3	Coordinación de Enfermería y la Oficina de Capacitación	3	Informe	S./10,00	X				Coordinación efectiva
4	Elaboración de indicadores de población beneficiaria	1	Informe	S/. 0,00			X		Estadísticas elaboradas
5	Ejecución del Trabajo académico	3	Informe	S/.10,00			X		Trabajo académico ejecutado
6	Evaluación del trabajo de investigación	1	Informe	S/.10,00				X	Informe elaborado
7	Presentación del Informe Final	1	Informe	S/.50,00				X	Informe elaborado

Objetivo General: Satisfacción del usuario externos sobre la calidad de atención en el Servicio de Emergencias del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote

OBJETIVO ESPECIFICO 1: ampliar capacitar a las enfermeras y equipo médico en la atención de emergencia.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA					
					Julio – Septiembre 2018		Octubre –Diciembre 2018		Enero- Julio 2019	
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	I	II	I	II
1	1(a) Capacitación de Sensibilidad por parte del equipo profesional sobre la importancia de un buen en el servicio de Emergencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Redacción del documento para citar a la reunión de sensibilización. ➤ Realizar una evaluación de la satisfacción del usuario que ingresa al servicio de Emergencias. ➤ Ejecución del programa de sensibilización. ➤ Presentación del programa de sensibilización a la administración. ➤ Realizar evaluaciones a los usuarios (cada 3 meses) Notificar si hay un aumento de la satisfacción en el usuario. 	5 coordinaciones	50,00	2	1	1			1
			1 evaluación	200,00	1					
			4 capacitaciones	100,00		1	1	1	1	
			1 evaluación final	200,00						1
			4 evaluación	4000,00		1	1	1	1	

A2. Conformación del nuevo equipo multidisciplinario de salud. Con condiciones adecuadas de respuesta ante casos de emergencias y urgencias	➤ Emite un documento para programación de la fecha de la presentación de currículos de profesionales de salud, que cumple con los requisitos de especialidad y de brindar una buena calidad de atención.	1 programación de la fecha de presentación	20,00		1			
	➤ Coordinación con la jefatura de emergencia, para la recepción y evaluación del nuevo personal.	Reuniones con jefatura.	200,00	1	1		1	
	➤ La jefatura de enfermería realizara las entrevistas, con la finalidad de encontrar a los profesionales idóneos, para que sean parte del equipo de salud	Entrevistas al personal. Resultados	500,00		1	1	1	

Objetivo General: Satisfacción del usuario externos sobre la calidad de atención en el Servicio de Emergencias del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote.

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Personal de salud está permanentemente para dar una atención en el Servicio de Emergencia en el H.E.G.B.

Nº	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA					
					Julio – Septiembre 2018		Octubre – Diciembre 2018		Enero- Julio 2019	
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	I	II	I	II
2	2(a) Talleres de elaboración de funciones: participativo. MOF	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordina con los directivos para las fechas de ejecución de los talleres. ➤ Elabora el plan de taller ➤ Presenta el plan a la oficina de capacitación para su aprobación. ➤ Desarrollo de los talleres para la elaboración del MOF según las fechas programadas. ➤ Impresión de MOF por servicios. ➤ Presentación protocolar de MOF al personal de salud. 	1	10.00	1					
			1 plan	50,00	1					
			4 Talleres	400.00	1		2	1	1	
			10	400.00	2	2	2	2	2	
			1	50.00						1

	<p>2(b) Reforzar las normas técnicas y protocolos, y aplicar las nuevas normas técnicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de las guías, manuales y protocolos por servicios de atención. ➤ Impresión y fotocopias de las guías, manuales y protocolos. ➤ Entrega con acta de compromiso en la aplicación de las guías y manuales en el uso diario del trabajo 	<p>3 (guías, manual y protocolo) por servicio.</p> <p>30 Impresiones</p> <p>600 Fotocopias</p> <p>10 actas</p>	<p>400,00</p> <p>400,00</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p>		
--	--	---	--	-----------------------------	----------	----------	----------	-------------------	--	--

Objetivo General: Satisfacción del usuario externos sobre la calidad de atención en el Servicio de Emergencias del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote.

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Personal de salud permanente para la atención en el Servicio de Emergencia del H.E.G.B.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA						
					Julio – Septiembre 2018		Octubre –Diciembre 2018		Enero- Julio 2019		
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	I	II	I	II	
3	3C. Supervisar la contratación de personal especializado en caso de emergencia	➤ Presentación del proyecto.	1 plan	10.00	1						
		➤ Gestiones para la dotación de personal profesional y no profesional: Médico, Enfermera, Obstetra, Técnicos de enfermería.	4 Talleres	800,00	1		1	1	1		
		➤ Evaluación a las autoridades sensibilizadas sobre calidad de atención	30 Impresiones	50.00						2	
	3(b) Revisar y evaluar las normas técnicas y	➤ Realizar actividades de observación a las normas técnicas y protocolos de	2 Reuniones	400,00	1	1	1		1		

	protocolos de atención, que presenta el servicio de emergencias	<p>atención, en el servicio de emergencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza supervisión constante del cumplimiento de las guías, normas y protocolos, etc. ➤ Evalúa la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención del personal de salud. 	<p>3 supervisiones de (guías, manual y protocolo) por servicio.</p> <p>30 Impresiones 600 Fotocopias</p> <p>Evaluación</p>	<p>400,00</p> <p>200,00 350,00</p> <p>50,00</p>	<p>2</p> <p>1</p>			<p>1</p> <p>1</p>		
--	--	--	--	---	-------------------	--	--	-------------------	--	--

X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES

El trabajo académico mejorando la satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en el servicio de emergencias del H.E.G.B. Chimbote, 2017 estará a cargo del autor en coordinación con el equipo de enfermería calificado para dirigir y participar en las actividades del trabajo académico elaborado.

XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES

Se establecerá coordinaciones con el Departamento de Enfermería y la Dirección del Hospital E.G.B.

REFERENCIAS

1. Donabedian A. In search of home. Findings 2000;15(2):25, <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
2. Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos "Calidad de la Atención de la Salud", publicado por: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
3. Organización Panamericana de la Salud (2007) Salud en las Américas 2007. Volumen Regional. OPS. Washington DC. Disponible en: www.paho.org/hia/SAvo11esp.zip Acceso en febrero de 2012.
4. Bear & Bowers (1998) Using a Nursing Framework To measure client satisfaction at nurse. Manged Clinic, Public Health Nursing.
5. Donabedian, A. (2001) the lichfield. Garantía de calidad en la atención de Salud: el papel de consumidor. Revista Calidad Asistencias México.
6. Duran De Villalobos, María Mercedes. El cuidado Pilar fundamental de Enfermería, México 1999.
7. Noguera, Astrid M. y col., Colombia (2011), Estudio: "EVALUACION DE LA CALIDAD DE LA ATENCION DEL PROGRAMA DE CONTROL PRENATAL A PARTIR DE LA ATENCION BRINDADA A LAS USUARIAS EN EL CENTRO DE SALUD SUROCCIDENTE DE LA ESE POPAYAN ENERO DE 2011" (tesis de licenciatura) Colombia 2011.
8. Nieto G. Leslie A. y col., Realizaron un estudio de investigación con título: "PERCEPCION DEL TRATO DIGNO POR LA MUJER EMBARAZADA EN LA ATENCIÓN OBSTÉTRICA DE ENFERMERÍA" (tesis para optar la licenciatura) Ciudad de México, 2011
9. Ninamango, W. Se realizó el estudio: "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" (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
10. Huamán, S. Se realizó el estudio: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL I "JOSÉ

SOTO CADENILLAS” CHOTA (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú. 2014.

11. Ríos, L. Tesis de pregrado: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú. (2012).
12. Hannu V, Revista salud pública de México. (fecha de acceso 12 de julio 2017)
<http://bvs.insp.mx/rsp/articulos/articulo.php?id=00129#autores>
13. Hospital Eleazar Guzman Barron, Página oficial, de la Institución.
<http://www.hegb.gob.pe/creacion/institucional.php>
14. Kozier, Barbara y otros. Enfermería Fundamental. Concepto procesos y prácticas, 2008, México. Edición de Libro Pearson.

ANEXOS

ANEXO 1

MODULO 1: IDENTIFICACION DEL PROYECTO

DESARROLLO DEL PROYECTO EN EL HOSPITAL ELEAZAR GUZMAN BARRON 2017

PLANEAMIENTO DE PROBLEMAS

1. Insatisfacción del usuario externo que asiste al servicio de emergencia para su atención.
2. Nivel de conocimiento del usuario al identificar una emergencia o urgencia.
3. Inadecuada permanencia del personal médico en el servicio de emergencia.

PROBLEMA	CRITERIO 1	CRITERIO 2	TOTAL		CRITERIO3	TOTAL
	Trascendencia (gravedad o efecto del problema sobre la población)	Magnitud del problema (extensión o N° de personas afectadas)	1+2	Multiplicar por el siguiente criterio.	Vulnerabilidad (posibilidad de la comunidad para resolver el problema.)	
1	5	5	10	40	4	40
2	2	3	5	15	3	15
3	4	4	8	24	3	24

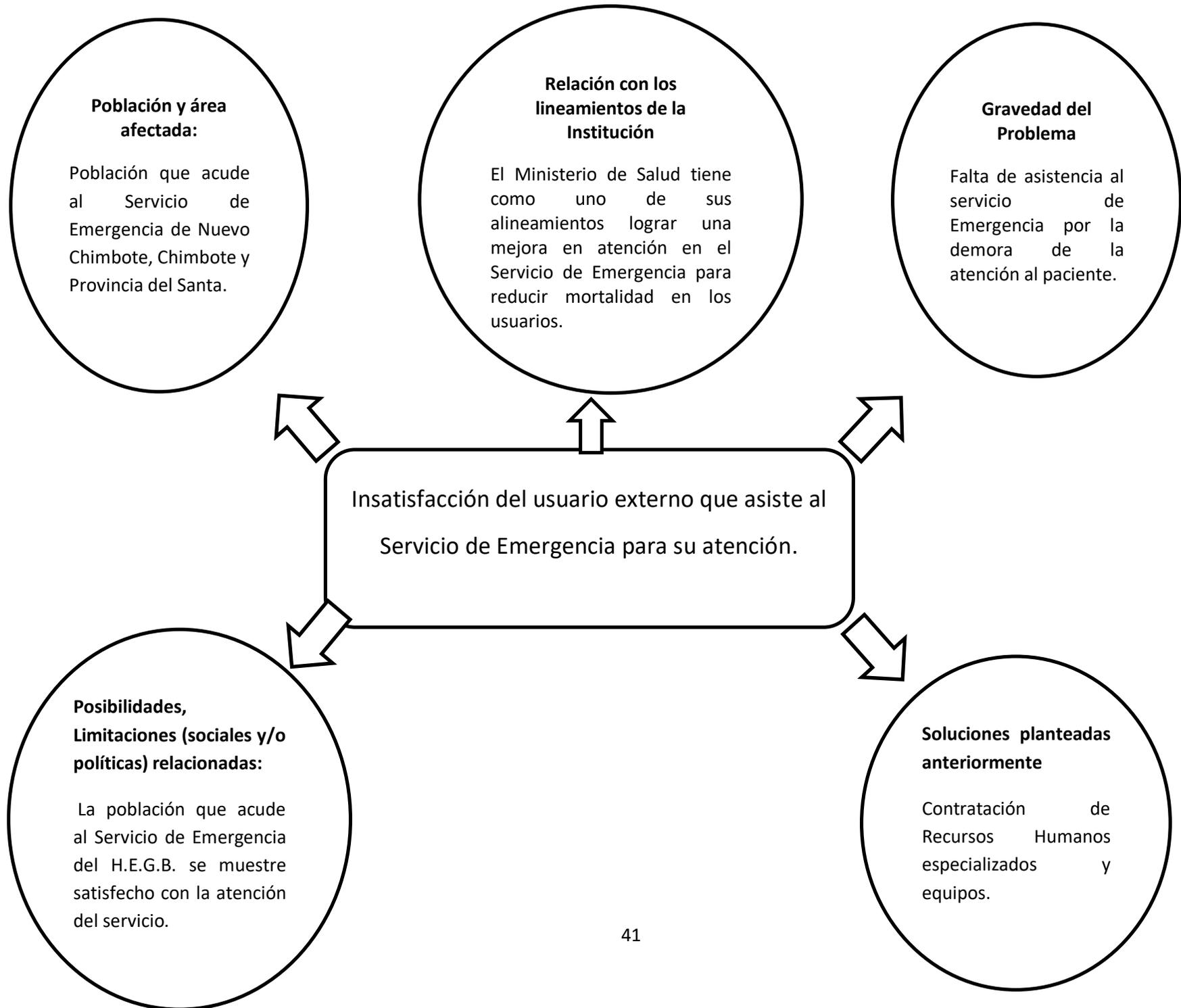


GRAFICO N°2: ARBOL DE CAUSA Y EFECTO

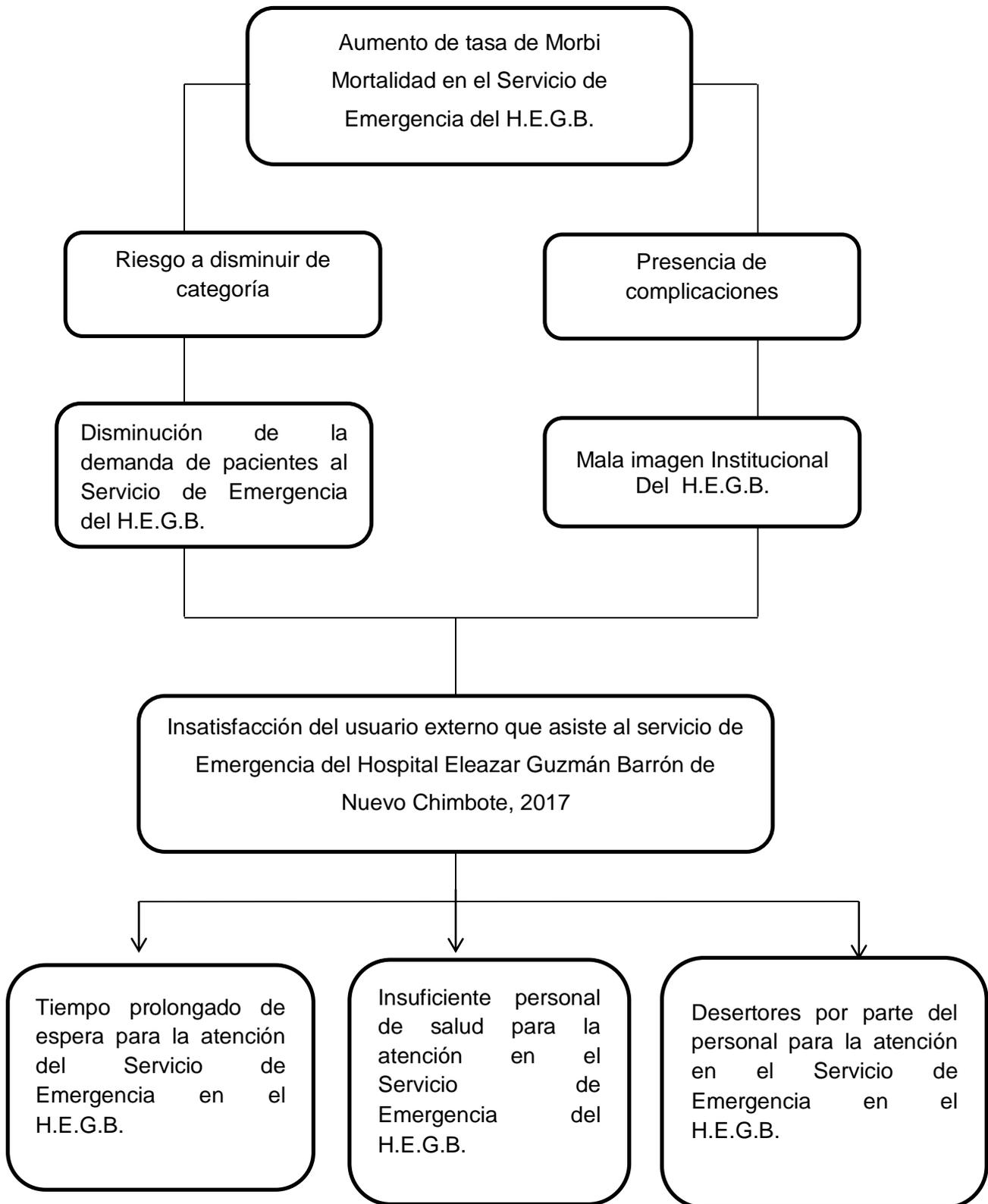


GRAFICO N°3: ARBOL DE FINES Y MEDIOS

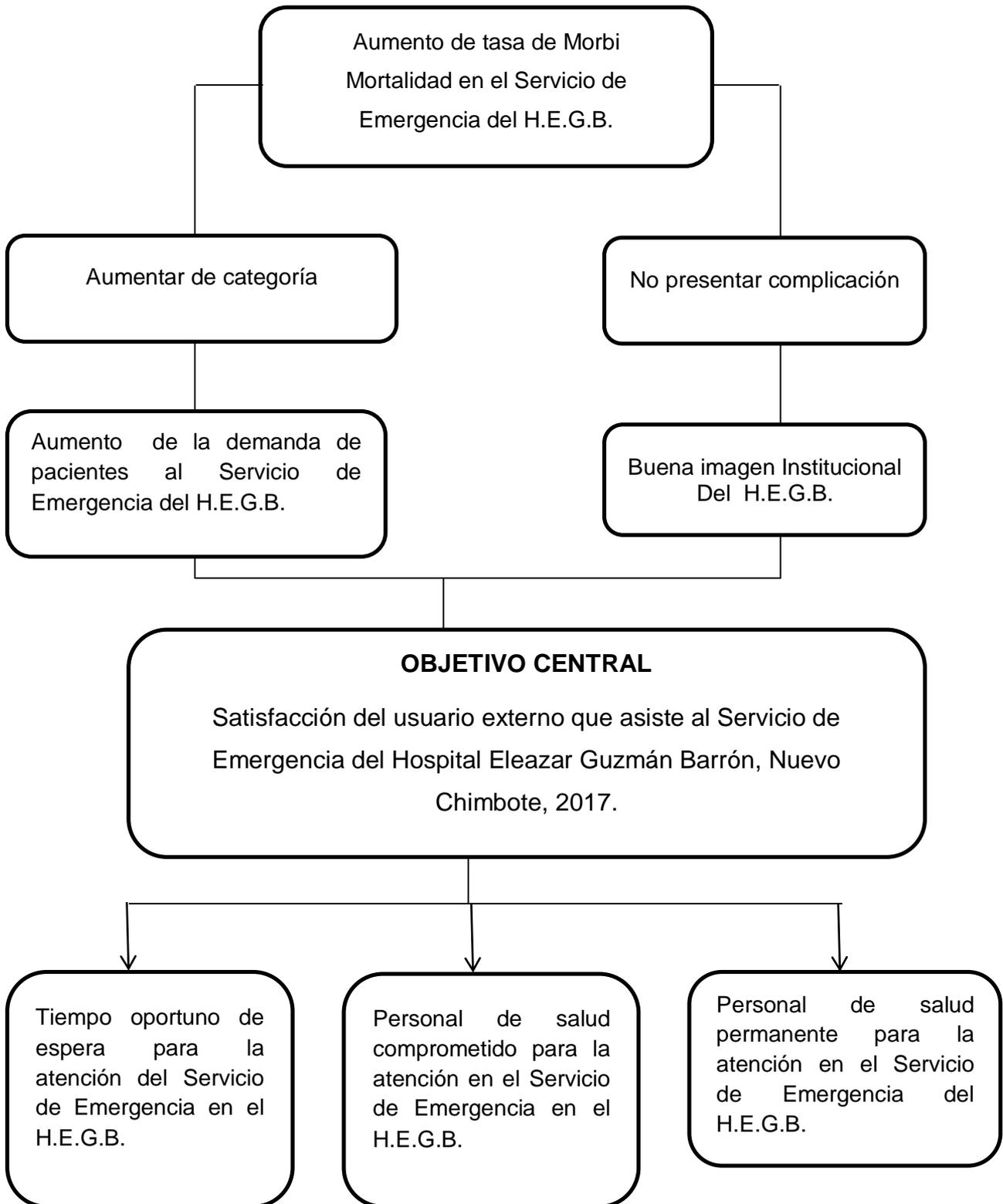
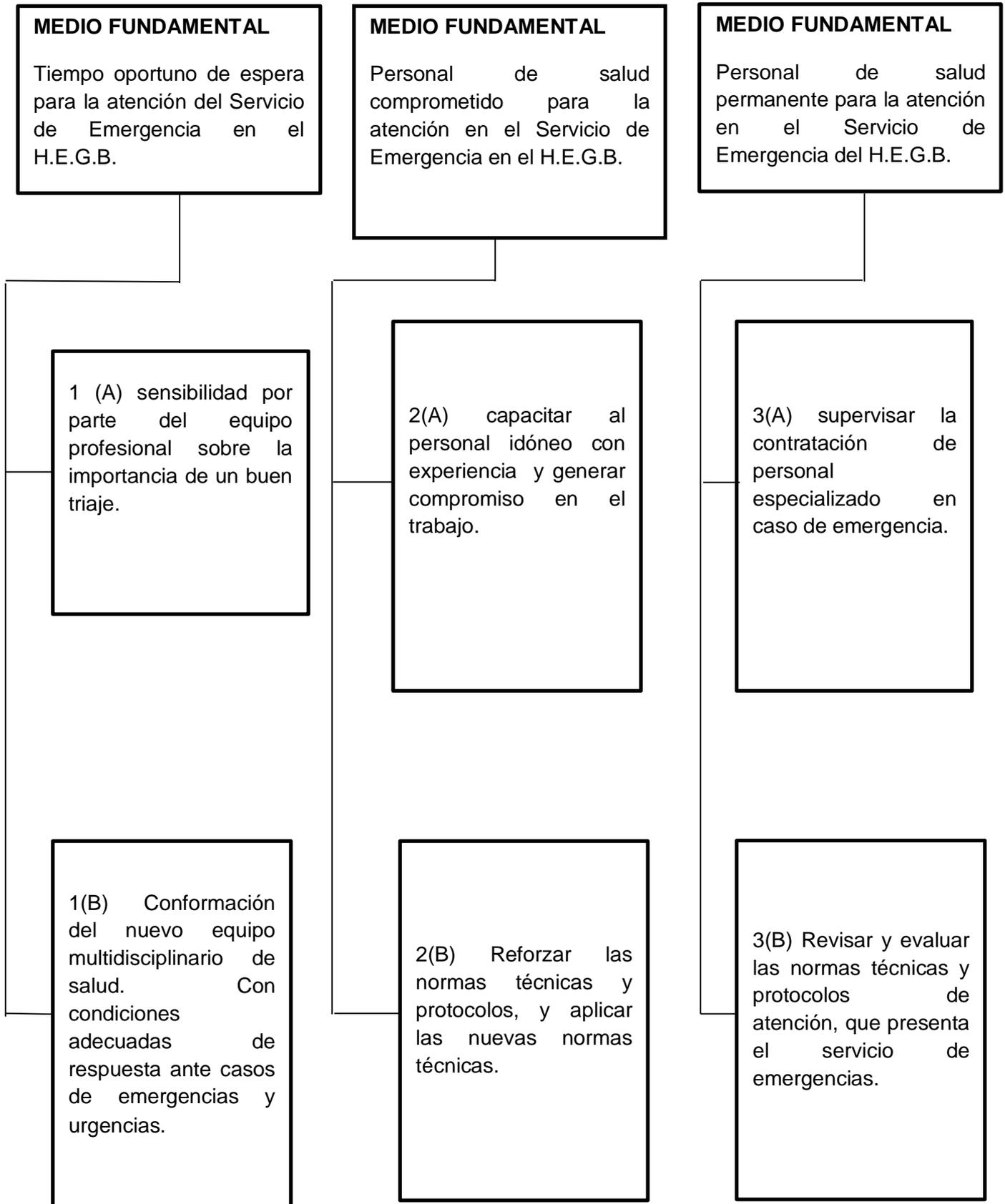


GRAFICO N°3 ARBOL DE MEDIOS FUNDAMENTALES Y ACCIONES PROPUESTAS



ANEXO 05

MARCO LOGICO

JERARQUIA DE OBJETIVOS	META	INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<p>FIN: Población con amplia atención de salud con ausencia de riesgos de morbimortalidad</p>				
<p>PROPOSITO: Objetivo general: Satisfacción del usuario externos sobre la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del H.E.G.B. de nuevo Chimbote, 2017.</p>	<p>95% de satisfacción en los usuarios externos</p>	<p>Número de usuarios satisfechos/ Número de usuarios atendidos</p>	<p>Registro de atenciones por servicio. Sala situacional Encuesta de satisfacción al usuario externo</p>	<p>La satisfacción del usuario demuestra la buena atención integral que recibe por parte del personal de salud.</p>
<p>RESULTADOS: Objetivo específico Amplia capacitación del equipo multidisciplinario en una adecuada atención de salud</p>	<p>100% de capacitaciones: 50% en el primer semestre. 50% en el segundo semestre</p> <p>El 100% del equipo multidisciplinario conoce sus funciones durante el año</p>	<p>Número de capacitaciones realizadas/Número de capacitaciones programadas</p> <p>Equipo multidisciplinario conoce y aplica sus funciones</p>	<p>Plan de capacitación Registro de asistencias Fotos</p> <p>Informe de supervisión</p>	<p>Personal de salud con un mejor conocimiento tiene una amplia capacidad de aplicar sus funciones.</p> <p>El personal de salud conociendo sus funciones permite un trabajo oportuno y de calidad.</p>
<p>Objetivo específico 2 Equipo multidisciplinario de salud aplica sus funciones en la atención de salud al usuario</p>	<p>El 100% de las autoridades conocen la realidad problemática de</p>	<p>Número de autoridades que conocen la realidad problemática/ Número total de autoridades.</p>	<p>Actas de reuniones Registros de asistentes.</p>	<p>Las autoridades conociendo su problemática identifican las causas y colaboran en la solución de ellas.</p>

ACCIONES:				
Acciones del objetivo 1: 1(a) Capacitación de Sensibilidad por parte del equipo profesional sobre la importancia de un buen en el servicio de Emergencia	100% del programa ejecutado en el año	Redacción del documento para citar a la reunión de sensibilización.	Registro de las asistencias a las capacitaciones.	Las capacitaciones permiten tener al personal de salud sensibilización.
	95% de satisfacción en los usuarios externos: teniendo una evaluación de la satisfacción del usuario, cada 3 meses	Ejecución del programa de sensibilización. Presentación del programa de sensibilización a la administración. Evaluación cada 3 meses para notificar, si las capacitaciones están generando algún cambio en la atención que presta el equipo de salud.	Registro de asistentes a la sensibilizaciones. Informe de cada taller Registro de asistencia de cada taller. Fotografías. Actas de coordinaciones.	Sensibilizar a las autoridades permite un mayor compromiso de participación en el mejoramiento de la calidad de atención. Los talleres permitirán una mayor sensibilidad en los trabajadores propios de salud, para que brinden un mejor bienestar. Un servicio implementado permite una mejor atención integral al usuario.
1(b) Conformación del nuevo equipo multidisciplinario de salud. Con condiciones adecuadas de respuesta ante casos de emergencias y urgencias	50% de los talleres ejecutados en el primer semestre. 50% de los talleres ejecutados en el segundo semestre.	Coordinación con la jefatura de emergencia, para la recepción y evaluación del nuevo personal.	La existencia de las guías y manuales en los servicios.	Las guías y manuales permiten un trabajo más organizado.
	50% Implementado en el primer semestre. 50% Implementado en el segundo semestre.	Realizar las entrevistas, con la finalidad de encontrar a los profesionales idóneos, para que sean parte del equipo de salud	Registro de asistencia a las sensibilizaciones. Fotos Materiales y métodos usados.	Sensibilizar a las autoridades permite una mayor participación.
	100% del programa de sensibilización ejecutado en el año.	Número de autoridades comprometidas /Número total de autoridades.		

<p>Acciones del objetivo 2: 2(a) Talleres de elaboración de funciones: MOF participativo.</p>	<p>100% de autoridades sensibilizadas en el año.</p> <p>100% la elaboración de MOF.</p> <p>MOF participativo.</p>	<p>Coordina con los directivos para las fechas de ejecución de los talleres.</p> <p>Elabora el plan de taller</p> <p>Presenta el plan a la oficina de capacitación para su aprobación.</p> <p>Desarrollo de los talleres para la elaboración del MOF según las fechas programadas.</p> <p>Impresión de MOF por servicios. Presentación protocolar de MOF al personal de salud.</p>	<p>Acta de problematización de la salud.</p> <p>Proyecto de sensibilización</p> <p>Lista de autoridades.</p> <p>Los talleres, se desarrollan de manera parcial, ante las actividades de los encargados.</p>	<p>Elaboración del MOF</p> <p>Se ejecuta los planes, según la elaboración del MOF, teniendo al equipo de salud, como ejecutores.</p> <p>Cumplen con los objetivos de las actividades a desarrollarse.</p> <p>Se imprimen el MOF, presentándose a la jefatura de enfermería.</p>
<p>2(b) Reforzar las normas técnicas y protocolos, y aplicar las nuevas normas técnicas</p>	<p>Elaboración del 100% de los manuales y protocolos de atención del servicio de emergencia.</p> <p>Se presentaran los protocolos de atención y manuales de atención del servicio de emergencia.</p>	<p>Elaboración de las guías, manuales y protocolos por servicios de atención.</p> <p>Impresión y fotocopias de las guías, manuales y protocolos.</p> <p>Entrega con acta de compromiso en la aplicación de las guías y manuales en el uso diario del trabajo</p>	<p>Se busca la participación de todo el equipo de salud. para la elaboración de protocolos y de manuales de atención.</p>	<p>Se ejecutan las normas técnicas y protocolos bajo los nuevos estándares.</p> <p>Se aplican los nuevos protocolos de atención, con solo el objetivo de brindar una mejor atención al paciente.</p>