



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE  
ENFERMERIA AL USUARIO DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA, CENTRO MEDICO COISHCO-ESSALUD,  
2017**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OBTENER EL TITULO DE  
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA EN EMERGENCIA  
Y DESASTRES.**

**AUTOR:**

**MIRIAN EDIT ANTICONA PÉREZ**

**ASESORA**

**Dra. Enf. MARIA ADRIANA VILCHEZ REYES**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2017**

**JURADO EVALUADOR**

**Mgtr. Susana Elizabeth Cabanillas de la Cruz**

**Presidenta**

**Mgtr. Freddy Mosqueira Poemape**

**Secretaria**

**Mgtr. Rosana Juana Morales Chihuala**

**Miembro.**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por la vida y salud que da a mi familia y a mí, por darme las fuerzas para poder enfrentar día a día con cada reto presentado.

A nuestra asesora Dr. Enf. María Adriana Vilchez Reyes Luciano, por brindarme en todo momento su apoyo, sus conocimientos y sus experiencias para la culminación de esta investigación.

A los pacientes del servicio de Emergencia del Centro Medico de Coishco, porque sin su ayuda no habría sido posible recoger datos útiles para la culminación de este estudio.

## **DEDICATORIA**

Con cariño y amor a mis hijas María del Carmen y Karla por ser la razón de mi vida y darme toda la energía positiva de esfuerzo y perseverancia.

A si mismo quiero expresar mi gratitud a personas que me han soportado durante la realización de este trabajo académico y me han expresado su apoyo y aliviado mis preocupaciones al escucharme y ayudarme a sobre llevar los momentos complicados me refiero a mi familia, a los docentes y mis compañeros de trabajo del Centro Medico de Coishco.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
I. PRESENTACION	01
II.HOJA RESUMEN	02
2. 1. Título del Proyecto	02
2.2. Localización (Distrito, Provincia, departamento, región)	02
2.3. Población beneficiaria	03
2.4. Institución(es) que lo presentan	04
2.5. Duración del proyecto	04
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio	04
2.7. Resumen del proyecto.	04
III. JUSTIFICACION	06
IV. OBJETIVOS	12
V. METAS	12
VI.METODOLOGIA	13
6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención.	13
6.2.Sostenibilidad del proyecto	14
VII.SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN.	16
VIII.RECURSOS REQUERIDOS	20
IX.CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES	23
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES	28
XI.COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES	28
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	29
ANEXOS	32

## **I. PRESENTACIÓN.**

Consciente de la problemática presentada en el Servicio de Emergencia del Centro Medico de Coishco, percibida por los trabajadores del servicio y los pacientes que acuden a recibir una atención de salud, surge la iniciativa de realizar el presente trabajo académico denominado : Mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería al usuario del servicio de emergencia del Centro Medico de Coishco en el año 2017, con la finalidad de encontrar los problemas reales , analizar la capacidad instalada para brindar servicios del área de emergencia del centro médico, así como valorar el proceso de la calidad de la atención de los servicios que brinda y determinar la eficacia de los servicios de emergencia del nosocomio, y a partir de ello lograr brindar una adecuada atención.

Simultáneamente se evaluó la percepción de los empleados como prestadores y usuarios del sistema. Se entrevistó a 50 pacientes que consultaron la emergencia del hospital y a sus familiares y los 13 trabajadores del área de emergencia en horarios diurnos, nocturnos y fines de semana.

Se tiene por objetivo lograr un mejoramiento en la calidad de atención a partir de la percepción que los usuarios tienen de la atención brindada en la Emergencia, evaluando la estructura, los procesos y los resultados obtenidos cada vez que solicitan atención médica. Por ultimo espero contribuir con el presente trabajo académico al quehacer profesional de enfermería, En tal sentido pongo a vuestra consideración, esperando que sirva como punto de partida para trabajos académico futuros sobre el mismo tema o afines.

## **II. HOJA RESUMEN**

### **2. 1. Título del Proyecto.**

**MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA  
AL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, CENTRO  
MEDICO COISHCO–ESSALUD, 2017**

### **2.2. Localización.**

Localidad: Coishco.

Distrito: Coishco.

Provincia: Del Santa.

Departamento: Ancash.

Región: Ancash.

El Centro Medico de Coishco, se encuentra ubicado en el Jr. Ancash s/n. Ancash. Santa. El Servicio de Emergencia del Centro Médico de EsSalud, fue reactivado el 09 de Marzo del 2012, en beneficio de 16 mil asegurados y más de 50 mil pobladores de ese distrito.

### **2.3. Población beneficiaria:**

Todos los usuarios que asisten al Servicio de Emergencia del Centro Medico de Coishco cuentan con una atención de Emergencia las 24 horas del día a un total de 50 mil pobladores, y 16,253 asegurados que acudan por su atención. Estas son las 10 primeras causas de Morbilidad atendidas por el Servicio de Emergencia, Meses de Enero, Febrero y Marzo del Año 2016.

<b>PATOLOGIAS</b>	<b>ene-16</b>	<b>feb-16</b>	<b>mar-16</b>
Traumatismos y envenenamientos	03	01	06
Enfermedades del aparato respiratorio	23	12	34
Complicaciones del parto, embarazo y puerperio	01	01	02
Enfermedades infecciosas y parasitarias	36	42	27
Enfermedades de la piel y del TSC	21	15	17
Enfermedades del aparato digestivo	44	48	34
Enfermedades del aparato circulatorio	15	12	12
Enfermedades del sistema nervioso y sentidos	23	21	26
Signos y síntomas y estados morbosos mal definidos	09	05	03
Otros	11	13	08
<b>T O T A L</b>	<b>186</b>	<b>170</b>	<b>169</b>

- Población directa: Usuarios que acuden al servicio de emergencia.
- Población indirecta: Población adscrita al Centro Medico de Coishco – Essalud.

#### **2.4. Institución que lo presentan.**

Centro Médico de Coishco – Essalud.

#### **2.5. Duración del proyecto.**

Un año (12 meses)

#### **2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio**



S/. 5,495.00 nuevos soles

## **2.7. Resumen del proyecto:**

El presente trabajo académico trata sobre, el mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería al usuario del servicio de emergencia, Centro médico Coishco en el 2017, con este se pretende analizar la capacidad instalada para brindar servicios del área de emergencia del centro médico, así como valorar el proceso de la calidad de la atención de los servicios que brinda y Determinar la eficacia de los servicios de emergencia del nosocomio.

Se realizó una evaluación de la percepción que los usuarios tienen de la atención brindada en la Emergencia del Centro Medico de Coishco, evaluando la estructura, los procesos y los resultados obtenidos cada vez que solicitan atención médica. Simultáneamente se evaluó la percepción de los empleados como prestadores y usuarios del sistema. Se entrevistó a 50 pacientes que consultaron la emergencia del centro médico y a sus familiares y los 13 trabajadores del área de emergencia en horarios diurnos, nocturnos y fines de semana.

Al analizar las encuestas se pudo determinar que el servicio de Emergencia del Centro Medico de Coishco, no cuenta con la capacidad instalada para brindar atención de calidad pero sus servicios es accesible a la población. En relación a la calidad técnica a raíz de la creación del protocolo y guías de procedimiento existe un cumplimiento de los protocolos y guías de manejo, en un buen porcentaje de pacientes, lo que hace que consulten constantemente.

Los usuarios internos y externos expresan que la demora de tiempo de espera de los usuarios, es mayor para recibir la atención del médico y el complemento de los tratamientos, lo que genera muchas veces abandono y atraso en el proceso asistencial. Por lo que se realizaron capacitaciones al personal de salud para la mejora de las relaciones interpersonales y de los procesos de atención lo que favorecerá la atención de calidad del hospital en mención hacia la población a la cual atienden.

### **III. JUSTIFICACIÓN.**

El Centro Medico de Coishco por su ubicación geográfica está expuesto al creciente número de atenciones de pacientes con diversas patologías, especialmente en el servicio de emergencia. Es un hospital de categoría I-3, que atiende un promedio de 467 pacientes mensuales, de los cuales el 35 % son referidos al Hospital III de Chimbote, de mayor capacidad resolutive.

En la actualidad el usuario que llega a requerir una atención de emergencia es mucho más exigente, enfrentándose al personal, mostrando en algunas oportunidades maltratos y actitudes negativas hacia el personal de salud sobre todo al enfermero, aduciendo un sin número de razones, para que la atención sea inmediata y de calidad. El usuario exige que se le presten servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades, ello se traduce en satisfacción y por consiguiente el reconocimiento de la calidad recibida en cualquier institución de servicios de salud.

Por otra parte también es posible observar que el personal de salud se encuentra poco capacitado y/o actualizado en atención o creación de protocolos para la atención de emergencias, teniendo como consecuencia una deficiente atención al usuario que acude en busca de solución de sus problemas de salud, debiendo ser referidos en muchas veces hacia el Hospital III de Chimbote.

En esta medida, por lo expuesto anteriormente muestran que brindar calidad es uno de los enfoques a los que apunta Enfermería, puesto que su carácter

de disciplina humana le permite preocuparse por el bienestar de quien recibe su servicio, sin embargo, se necesita fortalecer la manera de hacerlo mediante la determinación de su actuación en los diferentes escenarios.

Sin embargo, cuando se solicita atención de emergencia se está buscando precisamente, que ésta sea inmediata, oportuna y de calidad, o por lo menos que se de en el mínimo tiempo posible, por ello la calidad de los servicios de salud ha sido motivo de controversia entre los usuarios del Sistema de Seguridad Social, por cuanto, son parte activa y determinante del mismo, por lo que este proyecto de intervención está dirigido al personal de salud que labora en el servicio de emergencia; y se evalúa desde: El resultado de satisfacción del paciente, la calidad percibida en la atención brindada por el personal de salud.

La opinión que tienen los usuarios con respecto a la calidad de atención que reciben durante su atención en el servicio de emergencia es importante para medir el nivel de atención del profesional, permitiendo una plataforma para lograr la excelencia en la a atención.

Con el fin de evidenciar en que aspecto se deben plantear mejores abordajes de atención que optimicen la prestación del servicio de atención, reconociendo que la sociedad demanda cada vez más un mejor y mayor compromiso y responsabilidad por parte de quienes decidieron optar por prestar un servicio basado en la filosofía del humanismo, el compromiso moral y el deber social; como también fortalecer las intervenciones del equipo de salud, mediante la implementación de procesos de mejoramiento continuo, capacitaciones y elaboración de protocolos, con la finalidad de lograr una atención de calidad

basada en eficiencia , eficacia y efectividad, que permitan disminuir el índice de referencias y los indicadores de mortalidad.

Morales, C. (9) Colombia 2009. Se realiza su tesis titulada Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda; fue un estudio descriptivo transversal con una muestra de 20 pacientes y utilizaron un instrumento denominado CARE – Q. De la población global encuestada, el 60% de los pacientes manifiesta un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, seguidos con un 25% quienes tienen un nivel de satisfacción alto, y el 15% restante consideran que es bajo. Se concluye que los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, están a gusto con la atención brindada por el personal de enfermería, en la parte asistencial y toda actividad que planea la o el enfermero para ofrecer un servicio de salud eficaz y eficiente.

**Torres, C. (10) Colombia 2010.** Realiza un estudio para describir la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y las variables sociodemográficas de los pacientes; el estudio fue descriptivo con un componente metodológico que evalúa la calidad del cuidado de enfermería según la percepción de los pacientes hospitalizados a través de la aplicación del cuestionario de calidad de cuidados en enfermería (Cucace), basado en las dimensiones de experiencias y satisfacción con el cuidado de enfermería. El estudio concluye que el Cucace es una escala válida y confiable para la evaluación de la calidad del cuidado en enfermería. Los pacientes de la clínica Chicamocha tienen en general una

percepción positiva en cuanto al cuidado de enfermería recibido. Existe relación entre la percepción del cuidado de enfermería y el nivel educativo de los pacientes.

Monchón P. y Montoya, Y. (11) Chiclayo 2013. Realizaron su tesis titulada Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo, 2013; el estudio fue descriptivo con una muestra de 329 pacientes. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Se concluyó que el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo.

Romero, L. (12) Lima 2008. Realizo una investigación con el objeto de determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina, identificar la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en las dimensiones interpersonal y de entorno (confort). El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra se obtuvo mediante el muestreo aleatorio simple conformado por 60 pacientes. El instrumento que se utilizó fue un formulario tipo cuestionario y tipo Escala de Likert modificada, la técnica fue la entrevista. Los hallazgos más significativos de la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es en un 31.67% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad, relacionado en gran parte hacia la dimensión interpersonal. Referente a las dimensiones: en la dimensión interpersonal la percepción de los pacientes sobre la

calidad de la atención que brinda la enfermera es en un 38.33% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad y en la dimensión del 14 entorno (confort) la percepción del paciente comparte entre lo medianamente desfavorable y lo medianamente favorable un 28.33%, no presentándose en esta dimensión la tendencia a lo negativo. Se evidencia que los pacientes en su mayoría perciben de forma desfavorable la atención que brinda la enfermera, pero se debe resaltar que hay un buen porcentaje que percibe la atención de manera favorable. (14)

Delgado, Álvarez y Aliaga en Lima en el año 2006 realizaron un estudio descriptivo transversal para evaluar la calidad de atención de enfermería desde la percepción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen; la muestra estuvo constituida por 130 pacientes atendidos en el servicio de emergencia. En relación a las características positivas de percepción de la calidad de atención de enfermería, más del 50% de pacientes mostraron porcentajes de aprobación. De las características negativas, se aprecia que el 58.4% de paciente refiere ser tratado como un número de cama o un diagnóstico y la mayoría refiere un ambiente incómodo (81.5%) y presencia de ruidos durante su atención. El estudio concluye en una buena aceptación pero una clara insatisfacción con el ambiente físico de emergencia.

Delgado A., Álvarez Y. y Aliaga, R. (13) Lima 2006. Realizaron un estudio descriptivo transversal para evaluar la calidad de atención de enfermería desde la percepción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen; la muestra estuvo constituida por 130 pacientes atendidos en el servicio de emergencia. En relación a las características positivas

de percepción de la calidad de atención de enfermería, más del 50% de pacientes mostraron porcentajes de aprobación. De las características negativas, se aprecia que el 58.4% de paciente refiere ser tratado como un número de cama o un diagnóstico y la mayoría refiere un ambiente incómodo (81.5%) y presencia de ruidos durante su atención. El estudio concluye en una buena aceptación pero una clara insatisfacción con el ambiente físico de emergencia.

Echevarría, S. (14) Chimbote 2012. En su taller denominado “brinda buen trato, recibe buen trato siguiente proyecto está orientado a la realización de un taller de capacitación para el buen trato a los usuarios del Hospital III de Essalud Chimbote, con el fin de mejorar uno de los aspectos importantes toda institución que se encuentra en contacto directo con sus usuario. El mejor elemento el buen trato de los usuarios es un elemento primordial en la calidad de servicios de salud, lo que se ha visto mejorar este servicio, mediante la realización del taller de capacitación se pudo apreciar la preocupación de los trabajadores con respecto al trato que brindan a los asegurados quienes son los principales beneficiados dándose cuenta del trato que dan al usuario, así como también se pudieron identificar con los tipos de trabajadores, tomando en cuenta las actitudes desfavorables al momento de realizar sus labores y mejorarlas por sus beneficios profesional y beneficio a la institución que pertenecen.)

#### **IV. OBJETIVOS:**

##### **4.1. Objetivo General:**



Mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería al usuario del servicio de Emergencia, Centro Médico Coishco-Essalud, 2017

#### **4.2. Objetivos Específicos:**

Compromiso institucional en el personal de salud

Interés en mejorar la atención en el cumplimiento de sus labores

Mejoramiento en gestión administrativa por parte de la autoridad del centro

Lograr una buena relación entre el personal de salud y el usuario

#### **V. METAS :**

- 100% de elaboración de protocolos y procedimientos en la atención al usuario del servicio de emergencia.
- Mejoramiento de la calidad de atención de salud al usuario del servicio de emergencia del Centro Medico de Coishco en un 90% en el plazo de un año.
- 100% de compromiso institucional.
- 100% interés en mejorar la atención al usuario.
- Mejoramiento en gestión administrativa por parte de la autoridad del centro Médico.
- 100% de compromiso en el cumplimiento de sus labores.
- 100% buena relación entre el personal de salud y el usuario.

## **VI. METODOLOGIA.**

### **6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención**

**La capacitación** es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución. En el Centro Medico Coishco no todo el personal de salud que labora en el área de emergencia cumple con lograr una buena relación entre el personal y el usuario, convirtiéndose la capacitación en una herramienta imprescindible para fortalecer las capacidades del recurso humano en salud, en temas de calidad de atención al usuario.

#### **A.1. Taller de sensibilidad en personal de salud**

- Elaboración, presentación, coordinación, ejecución y evaluación del taller sobre la calidad de atención en servicio de emergencia al usuario.

#### **A.2. Monitoreo de la atención al usuario del servicio de emergencia**

- Elaboración, presentación, coordinación, ejecución y evaluación del taller sobre la calidad de atención en servicio de emergencia al usuario.

- **La sensibilización** es la concienciación e influencia sobre una persona para que recapacite y perciba el valor o la importancia de algo.

**B1.** Taller de sensibilización en la calidad de atención.

**B2.** Elaboración de guías y protocolos en las atenciones de emergencia.

**Gestión** planificar, organizar, dirigir y controlar objetivos, recursos y procesos, tratando de lograr resultados mediante la ejecución que hace nuestro de trabajo.

**C1.** Realizar capacitación en proyectos de inversión y de gestión para la adquisición de pliegos presupuestales en la atención a los usuarios del servicio de Emergencia.

**C2.** Buenas relaciones interpersonales del personal de salud con el usuario externo.

## **6.2. Sostenibilidad del proyecto.**

La sostenibilidad del proyecto estará a cargo del equipo de salud que trabaja directamente en el Servicio de Emergencia, la Coordinadora de Enfermería así como su interrelación con la dirección del Centro Medico de Coishco, con la finalidad de evaluar los resultados de los procesos de atención y el grado de satisfacción del usuario en la consulta externa, e indicadores de mortalidad.

## 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
Adecuado del cuidado de enfermería Al Usuario Del Servicio De Emergencia Del Centro Medico De Coishco	Mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería Al Usuario Del Servicio De Emergencia, Centro Medico Coishco en un 90% en un plazo de un año.					
Resultados (Objetivos específicos) <b>1.</b> Compromiso Institucional en el personal.	En un 100%	Realizar capacitaciones para el personal de salud durante un año.  -Reuniones de confraternidad en días festivos.	Capacitaciones  Reuniones de confraternidad	- Informes mensuales y permanentes que elaborara la oficina de estadística.  -Encuestas trimestrales.	- Mensuales  - Trimestral mente	- Informes

2. Interés En Mejorar La Atención en el cumplimiento de sus labores.	En un 100%	-Aplicar en forma inmediata las normas, guías y protocolo y el de procedimientos en las atenciones de emergencia	Normas, guías y protocolo de procedimientos	-Cuadros estadísticos.  -Fotografías del servicio de emergencia.	- Mensuales  - Cada 6 meses.	- Cuadros estadísticos
3. Mejoramiento En Gestión Administrativa Por Parte De La Autoridad Del Centro Medico.	En un 90%	- Elaborar Informes mensuales y permanentes	Informes	-Cuadros estadísticos.	- Mensuales	- Cuadros estadísticos
4. Lograr una buena relación entre el personal de salud y el usuario.	En un 90 %	- Realizar Encuestas diarias durante el primer mes, al personal de salud y a los usuarios del servicio de emergencia, a partir el segundo mes realizarlo en forma trimestral.	Encuestas	-Cuadros estadísticos.  - Informes	- Mensuales	Cuadros estadísticos e informes

## MATRIZ DE MONITOREO

RESULTADOS DEL MARCO LÓGICO	ACCIONES O ACTIVIDADES	METAS POR CADA ACTIVIDAD	INDICADORES DE PRODUCTO O MONITOREO POR META	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTO QUE SE UTILIZARÁ PARA EL RECOJO DE LA INFORMACIÓN
Objetivos específicos  1. Compromiso Institucional en el personal de salud.	A.1. Taller de sensibilidad en personal de salud  A.2. Monitoreo de la atención al usuario del servicio de emergencia	En un 100%	- Realizar capacitaciones para el personal de salud durante un año.  -Reuniones de confraternidad en días festivos.	Capacitaciones  Reuniones de confraternidad	- Informes mensuales y permanentes que elaborara la oficina de estadística.  -Encuestas trimestrales.	- Mensuales  - Trimestralmente	- Informes
2. Interés En Mejorar la Atención en el cumplimiento de sus labores.	B1. Taller de sensibilización en la calidad de atención.  B2. Elaboración de guías y protocolos en las atenciones de emergencia.	En un 100%	- Aplicar en forma inmediata las normas, guías y protocolo y el de procedimientos en las atenciones de emergencia	Normas, guías y protocolo de procedimientos	-Cuadros estadísticos.  -Fotografías del servicio de emergencia.	- Mensuales  - Cada 6 meses.	- Cuadros estadísticos

<p>3. Mejoramiento En Gestión Administrativa Por Parte De La Autoridad Del Centro Medico</p>	<p>C1. Realizar capacitación en proyectos de inversión y de gestión para la adquisición de pliegos presupuestales en la atención a los usuarios del servicio de Emergencia.</p> <p>C2. Buenas relaciones interpersonales del personal de salud con el usuario externo.</p>	<p>En un 90%</p>	<p>- Elaborar Informes mensuales y permanentes</p>	<p>Informes</p>	<p>- Cuadros estadísticos.</p>	<p>- Mensuales</p>	<p>- Cuadros estadísticos</p>
<p>4. Lograr una buena relación entre el personal de salud y el usuario.</p>	<p>E1. Taller de recreaciones y salud mental.</p> <p>E2. Pasantías en centro modelo de atención</p>	<p>En un 90%</p>	<p>- Realizar Encuestas diarias durante el primer mes, al personal de salud y a los usuarios del servicio de emergencia, a partir el segundo mes realizarlo en forma trimestral</p>	<p>- Encuestas</p>	<p>- Cuadros estadísticos. - Informes</p>	<p>- Mensuales</p>	<p>Cuadros estadísticos e informes</p>





## **VIII. RECURSOS REQUERIDOS:**

- **Recursos Humanos**
- Equipo de salud del servicio de emergencia.

- **Recursos Materiales**

### **Bienes**

- Material de escritorio
- Libros y Revistas
- Equipo de computadoras
- Televisor y Proyector Multimedia
- Pizarra acrílica
- Mesas y Sillas
- Trípticos
- Cd's
- Papel
- Cámara fotográfica

### **Servicios**

- Típeo e impresión por computadora
- Fotocopias
- Internet
- Encuadernación
- Movilidad local

Recursos Financieros: Municipalidad del Distrito de Coishco y Corporacion Hayduk

**S.A.PRESUPUESTO:**

<b>CODIGO</b>	<b>DENOMINACION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
5.3.0.	SERVICIOS Honorarios Profesionales	05	S/. 500.00	S/. 2,500.00
5.3.11.20	Viáticos y Asignaciones Movilidad Local	05	S/. 100.00	S/. 500.00
5.3.11.27	SERVICIOS NO PERSONALES Especialistas en Atención de Emergencias	10 horas	100 cada hora	S/. 1,000.00
5.3.11.30	BIENES DE CONSUMO Papel Bond A4 de 80 grs.	2500	S/. 24.00	S/. 60.00
	Plumones de pizarra	05	S/. 3.60	S/. 18.00
	Plumones gruesos	06	S/. 3.60	S/. 21.60
	Papel sabana	10	S/. 1.00	S/. 10.00
	Lapiceros	50	S/. 0.50	S/. 25.00
	Lápices	50	S/. 0.50	S/. 25.00
	CDS	25	S/. 0.80	S/. 20.00
	Corrector	02	S/. 4.00	S/. 8.00
	Borradores	30	S/. 0.50	S/. 15.00
5.3.11.32	SERVICIOS DE CONSULTORIA Gastos de Transporte	250		S/. 250.00
	Gestión	200		S/. 200.00
	OTROS SERVICIOS DE TERCEROS Impresión	150	S/. 0.30	S/. 45.00
	Espiralado	25	S/. 3.00	S/. 75.00
	Fotocopiado	450	S/. 0.05	S/. 22.50
	Empastado	10	S/. 20.00	S/. 200.00
	Refrigerios	50	S/. 10.00	S/. 500.00

	<b>CONSOLIDADO</b>			
5.3.0.	Servicios			S/. 2,500.00
5.3.11.20	Viáticos y Asignaciones			S/. 500.00
5.3.11.27	Servicios No Personales			S/. 1,000.00
5.3.11.30	Bienes de Consumo			S/. 202.60
5.3.11.32	Servicios de Consultoría Gastos de transporte Otros servicios a terceros			S/. 1,292.50
	<b>T O T A L</b>			<b>S/. 5,495.10</b>

**IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES:**

**PLAN OPERATIVO**

**OBJETIVO GENERAL: MEJORAR DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA AL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO MEDICO DE COISHCO**

N°	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		INDICADOR							
			DESCRIPCION	COSTOS	2017		2018		2019			
					I	II	I	II	I	II		
1	Compromiso institucional en el personal de salud	1 proyecto elaborado	Informe	S/. 300	X							1 proyecto
2	Interés en mejorar la atención en el cumplimiento de sus labores.	1 proyecto 02	Informe  Guías de atención	S/ 250.00	X					X		1 proyecto 2 indicadores de gestión
3	Mejoramiento en gestión administrativa por parte de la autoridad del centro medico	02	Informe		X							2
4	Lograr una buena relación entre el personal de salud y el usuario.	01	Informe	S/250.00			X					1

**OBJETIVO ESPECIFICO 1: Compromiso Institucional**

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA					
					2016		2017		2018	
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	I	II	I	II
1	A 1	A (1). Taller de sensibilidad en personal de salud	Informes	S/400.00	X	X				
		A (2). Monitoreo de la atención al usuario del servicio de emergencia	Encuestas Trimestrales	S/200.00	X	X				

**OBJETIVO ESPECIFICO 2: Interés en mejorar la atención en el cumplimiento de sus labores.**

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA					
					2017		2018		2019	
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	I	II	I	II
1	B 1	B (1).Taller de sensibilizaron calidad de atención.	-Cuadros estadísticos.	S/50.00	X	X				
			-Fotografías del servicio de emergencia.	S/100.00	X	X				
		B (2). Elaboración de guías y protocolos en las atenciones de emergencia.								
		B (3) Capacitaciones al personal profesional de salud a fin de evitar complicaciones, fallos y errores médicos en el servicio de emergencia.	Plan	S/100	X					
		B(4) Elaboración de normas, guías y protocolo de procedimientos en la atención al usuario del servicio de emergencia, a fin de organizar, estandarizar y ordenar los procesos de atención al paciente grave	Informe	S/100.00	X	X				
			Solicitud Oficio	S/500.00	X					

**OBJETIVO ESPECIFICO 3: Mejoramiento en gestión administrativa por parte de la autoridad del centro medico**

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA					
					2016		2017		2018	
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	I	II	I	II
1	C 1	C (1).Realizar capacitación en proyectos de inversión y de gestión para la adquisición de pliegos presupuestales en la atención a los usuarios del servicio de Emergencia.	Informe	S/100	X	X				
		C (2).Buenas relaciones interpersonales del personal de salud con el usuario externo.								

**OBJETIVO ESPECIFICO 4: Lograr una buena relación entre el personal de salud y el usuario.**

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA					
					2017		2018		2019	
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	I	II	I	II
1	D 1	D (1) Taller de recreaciones y salud mental.	Encuestas	S/100	X	X				
		D(2) Pasantías en centro modelo de atención								



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

Adecuados mecanismos de desembolso de recursos del tesoro público y recursos directamente recaudados para el desarrollo del proyecto y así contar con personal capacitado y entrenado para la atención de calidad al usuario externo.

Se cuenta con los recursos humanos suficientes, comprometidos motivados y capacitados dispuestos a implementar las mejoras en el Área de emergencia aplicando los conocimientos científicos en forma correcta.

Personal de salud comprometido en la aplicación de protocolos de atención y guías de buena prácticas en forma correcta con la finalidad de disminuir la morbilidad y la mortalidad en el servicio de emergencia brindando una atención oportuna y eficaz

## **XI. COORDINACIONES INTER INSTITUCIONALES:**

Se establecerá coordinaciones con la Dirección del Hospital de Apoyo III de Chimbote, Corporación Hayduck S.A. y la Dirección de la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

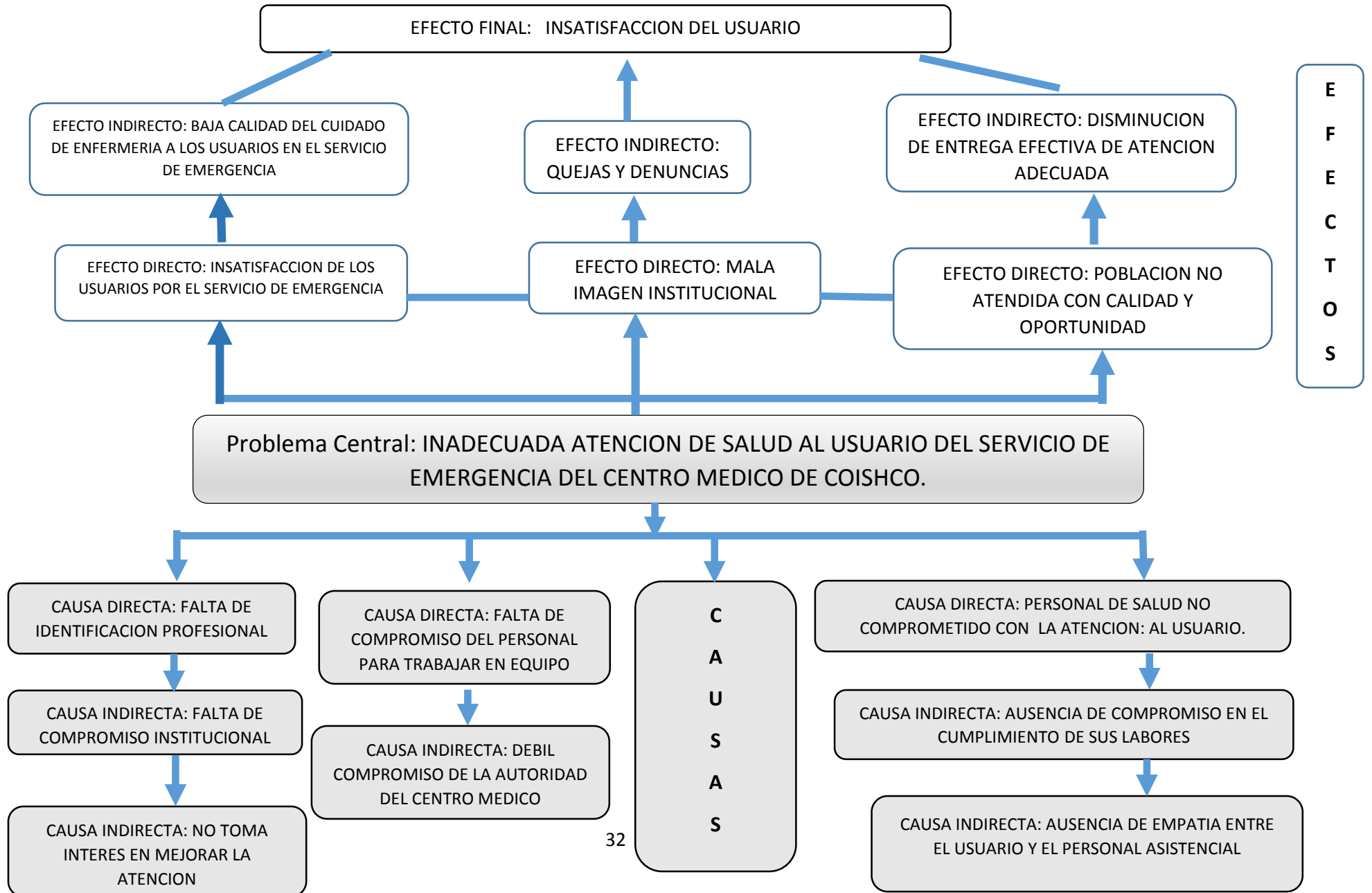
- 1- Donabedian A. Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial (primera parte) Control de la calidad asistencial 1991; p.1- 6.
- 2- Universidad de El Salvador. Facultad de Medicina, Maestría en Salud Pública y Gestión Hospitalaria. Maestría en Gestión Hospitalaria. Modulo “Calidad en la atención en Salud. 2007.
- 3- Juran J.M. “Juran y la planificación para la calidad”. Ediciones Díaz de Santos.
- 4- José Luis Temes Montes. Editorial Mac Gram Hill Interamericana Gestión Hospitalaria III Edición 2002 .p. 110-130
- 5- E. P. Díaz González, A. Concheiro Guisan, C. Luaces Cubells, J. García García, G. Gelabert Colome\*, (Evaluación de la calidad de los servicios de urgencias según dimensiones de calidad. Municipio Ciego de Ávila. Noviembre. 2010).
- 6- Healy S. Health Care Quality Assurance. Terminology. *Int. J. Health Care Quality Assurance*. 1988; 1: 20-31.
- 7- Grupo de Trabajo SEMES- Insalud Calidad en los servicios de urgencias. “Evaluación de la Calidad Asistencial Indicadores de calidad”. *Emergencias* 2001; 13:60-65”.
- 8- Borroto Cruz R, Aneiros Riba R. La comunicación humana y la calidad de la atención médica. En: Acosta Sariego JR. *Bioética desde una perspectiva cubana*. La Habana: Centro Félix Varela; 1998. p 112-123.

- 9- Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a Abril de 2009. Santa Fe de Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2009.
- 10- Torres C. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. *Avances en Enfermería*. 2010;XXVIII(2):98-110.
- 11- Monchón P, Montoya Y. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo, 2013. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013.
- 12- Romero L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
- 13- Degado A, Álvarez Y, Aliaga R. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. *Revista de Ciencias de la Salud*. 2007;2(2):66-8.
- 14- Echevarría S. Claudia M. en Chimbote en el año 2012 realizo un taller de capacitación denominado “brinda buen trato y recibe buen trato” a los usuarios del Hospital III de Essalud Chimbote,2012.
14. Definición ABC. Editorial ABC; enero 2007. [Fecha de acceso 19 setiembre 2015]. URL Disponible en: 1- <http://definicion.com.mx/capacitacion.html>
15. Definición. [artículo en internet]. sensibilizar [Privacidad] [Alrededor de 01

pantallas]. <http://www.wordreference.com/definicion/sensibilizaci%C3%B3n>  
desdeURL:<http://www.wordreference.com/definicion/sensibilizaci%C3%B3n>

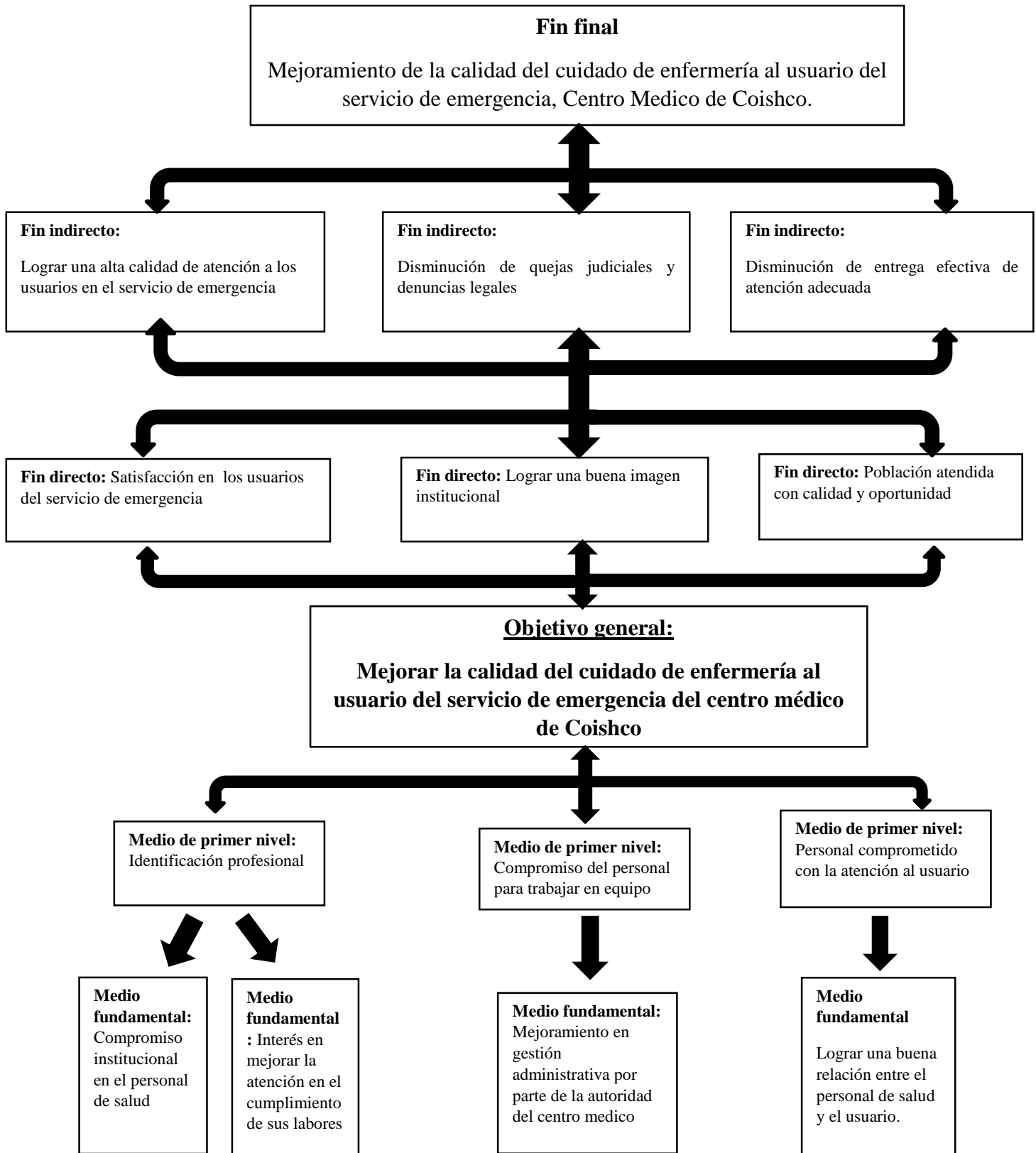
16. Definición [artículo en internet]. Gestión de proyectos. [Citado 2017  
Febrero 04] [Alrededor de 01 pantalla]. Disponible desde URL: 1-  
<http://www.galeon.com/neopuertomontt/gestionsalud.html>

Árbol de CAUSA – EFECTO O ARBOL DE PROBLEMAS

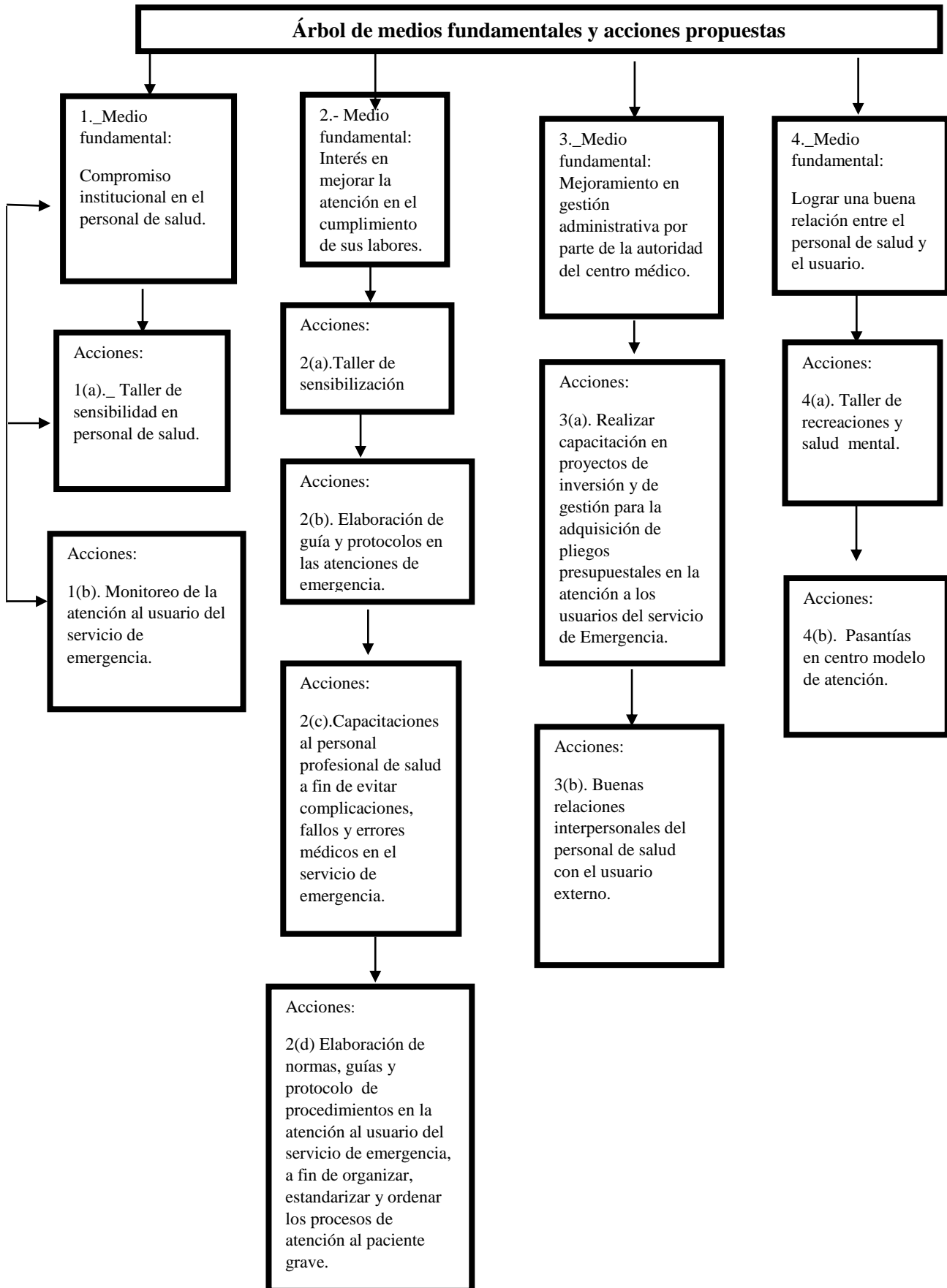


Anexo 02

ÁRBOL DE MEDIOS Y FINES O ARBOL DE OBJETIVOS



Anexo 03



## MARCO LOGICO

JERARQUIA DE OBJETIVOS	META	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<p><b><u>FIN:</u></b></p> <p><b><u>Objetivo de desarrollo:</u></b></p> <p>Mejorar la calidad del cuidado de enfermería al usuario del servicio de emergencia, Centro Medico Coishco.</p>			<p>Encuestas</p> <p>Cuadros Estadísticos.</p>	
<p><b><u>Propósito:</u></b></p> <p><b><u>Objetivo General:</u></b></p> <p>Mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería Al Usuario Del Servicio De Emergencia, Centro Medico Coishco</p>		<p>Adecuada calidad del cuidado de enfermería Al Usuario Del Servicio De Emergencia, Centro Medico Coishco</p>	<p>Encuestas</p> <p>Cuadros Estadísticos.</p>	
<p><b><u>RESULTADOS:</u></b></p> <p><b><u>Objetivos específicos:</u></b></p> <p><b><u>Objetivo específico 1:</u></b></p>				



<p>Compromiso Institucional en el personal de salud</p> <p><b><u>Objetivos específicos 2:</u></b></p> <p>Interés En Mejorar La Atención en el cumplimiento de sus labores.</p> <p><b><u>Objetivos específicos 3:</u></b></p> <p>Mejoramiento En Gestión Administrativa Por Parte De La Autoridad Del Centro Medico</p> <p><b><u>Objetivos específicos 4:</u></b></p>	<p>Brindar una Adecuada calidad del cuidado de enfermería Al Usuario Del Servicio De Emergencia, Centro Medico Coishco en un <b>90% en un plazo de UN AÑO.</b></p> <p>Brindar una Adecuada calidad del cuidado de enfermería Al Usuario Del Servicio De Emergencia, Centro Medico Coishco en un <b>90% en un plazo de un año.</b></p> <p>Brindar una Adecuada calidad del cuidado de enfermería Al Usuario Del Servicio De Emergencia, Centro Medico Coishco en un <b>90% en un plazo de un año.</b></p>	<p>Realizar capacitaciones para el personal de salud durante un año.</p> <p>Reuniones de confraternidad en días festivos.</p> <p>Aplicar en forma inmediata las normas, guías y protocolo y el de procedimientos en las atenciones de emergencia.</p> <p>Elaborar Informes mensuales y permanentes</p> <p>Crear normas, guías y protocolo de procedimientos en la atención al usuario del servicio de emergencia.</p> <p>Realizar Encuestas diarias durante el primer</p>	<p>- Informes mensuales y permanentes que elaborara la oficina de estadística.</p> <p>-Encuestas trimestrales.</p> <p>-Cuadros estadísticos.</p> <p>-Fotografías del servicio de emergencia.</p> <p>-Cuadros estadísticos.</p> <p>Informes y cuadros estadísticos.</p>	
--	--	---	--	--

<p>Lograr una buena relación entre el personal de salud y el usuario.</p>	<p>Brindar una Adecuada calidad del cuidado de enfermería Al Usuario Del Servicio De Emergencia, Centro Medico Coishco en un <b>90% en un plazo de un año.</b></p>	<p>mes, al personal de salud y a los usuarios del servicio de emergencia, a partir el segundo mes realizarlo en forma trimestral.</p>		
<p><b><u>ACCIONES:</u></b></p> <p><b><u>Acciones del resultado</u></b></p> <p><b>1ª.</b> Taller de sensibilidad en personal de salud</p> <p><b>1b.</b> Monitoreo de la atención al usuario del servicio de emergencia.</p> <p><b>2ª</b> Taller de sensibilización en la calidad de atención.</p> <p><b>2b.</b> Elaboración de guías y protocolos en las atenciones de emergencia</p> <p><b>2c.</b> Capacitaciones al personal profesional de</p>				

<p>salud a fin de evitar complicaciones, fallos y errores médicos en el servicio de emergencia</p> <p><b>2d.</b> Elaboración de normas, guías y protocolo de procedimientos en la atención al usuario del servicio de emergencia, a fin de organizar, estandarizar y ordenar los procesos de atención al paciente</p> <p><b>3ª</b> Realizar capacitación en proyectos de inversión y de gestión para la adquisición de pliegos presupuestales en la atención a los usuarios del servicio de Emergencia.</p>				
---	--	--	--	--

<p><b>3b.</b> Buenas relaciones interpersonales del personal de salud con el usuario externo.</p> <p><b>4<sup>a</sup>.</b> Taller de recreaciones y salud mental.</p> <p><b>4b.</b> Pasantías en centro modelo de atención</p>				
--	--	--	--	--