



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ADECUADA ATENCIÓN EN EL MANEJO AL  
PACIENTE CRÍTICO EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL III ESSALUD  
CHIMBOTE, 2019.**

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

**AUTOR:**

**Lic. Enf. JORGE ENRIQUE ALVARADO LEON**

**ASESOR:**

**Mgtr. JOSÉ ORLANDO CHERO CUSTODIO**

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2018**

**JURADO EVALUADOR**

**Mgtr. Susana Elizabeth Cabanillas De La Cruz**

**Presidenta**

**Mgtr. Freddy Wilson Mosqueira Poemape**

**Miembro**

**Mgtr. Rosana Morales Chihuahua**

**Miembro**

**Mgtr. José Orlando Chero Custodio**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Al altísimo que por su gracia y voluntad permite día a día la superación y la adquisición de nuevas herramientas para el mejoramiento en la calidad profesional.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por ser la institución forjadora de estudios, y por el aporte a la ciencia del cuidado humano en esta segunda especialidad en enfermería.

A mi asesor por su apoyo constante, y disposición a lo largo del trabajo académico y mi formación como especialista.

## DEDICATORIA

A mis padres, que con todo el amor, cuidados y educación permitieron mi desarrollo personal y profesional en todas las dimensiones.

A mis hermanos, siendo un modelo a seguir de lucha y superación inagotable.

A Dios por darme salud, lo cual me permite luchar en la vida y cumplir mis expectativas en base a sacrificio.

## **INDICE GENERAL**

	Pág.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
I. PRESENTACION	2
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 presenta	5
2.5. Duración del Proyecto	5
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio	6
2.7. Resumen del Proyecto	6
III. JUSTIFICACION	7
IV. OBJETIVO	16
V. METAS	16
VI. METODOLOGIA	18
6.1. Línea de acción y/o estrategias de intervención	18
6.2. Sostenibilidad del proyecto	23
VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACION	25
VIII. RECURSOS HUMANO	32
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCION DE ACCIONES	34
X. ASPECTO ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES	45
XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES	45
XII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	46
ANEXOS	

## **I. PRESENTACIÓN:**

El presente trabajo académico denominado **“ADECUADA ATENCIÓN EN EL MANEJO AL PACIENTE CRÍTICO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE, 2019”** se desarrollará en el Servicio de Emergencia, motivado por la experiencia profesional adquirida en el servicio en mención.

El Hospital III Es Salud se encuentra ubicado en el Km.436 de la Panamericana Norte, en la urbanización Laderas del norte S/N, casco urbano de la ciudad de Chimbote; desde su creación, el 13 de Julio de 1963, se diseñó para un determinado nivel de atención, siendo su población objetiva la obrera, a la fecha ha ido creciendo en forma desordenada, muchas veces superando su capacidad resolutive de problemas: así tenemos que para el segundo trimestre del 2016, tenía 132 camas en funcionamiento en los diferentes servicios, 25 consultorios externos, y este a su vez refiere a otros hospitales de mayor complejidad.

El servicio de emergencia se encuentra hacinado, 9 camas en observación, y hasta 40 camas en los pasillos que también forman parte de observación, muchas de ellas con orden de hospitalización, pero con estancia prolongada en el servicio en mención porque los servicios de hospitalización se encuentran al límite de su capacidad.

Por esta razón el servicio de Emergencia se encuentra hacinado y rindiendo por encima de su capacidad; en cuanto a su estructura física del hospital III EsSalud por los años de funcionamiento, por la inclemencia de la naturaleza y

haber soportado el terremoto de 1970 y a pesar de los continuos trabajos de mantenimiento, se encuentra deteriorado.

Las enfermeras que laboran en unidades críticas, especialmente en los servicios de emergencias, basan su trabajo en competencia científica y principios ético, además de actitudes y habilidades; el profesional de enfermería es el personal donde el paciente al tenerlo frente a frente confía su angustia, inquietudes, temores e inseguridades, por lo que el cuidado no se limita a ejercerse para y con el ser humano que cuida durante la jornada laboral o para los integrantes del equipo de salud con el que se planean programas de capacitación continua, tratamiento y rehabilitación, este cuidado se extiende mucho más allá de la rapidez y el óptimo cuidado con la que realicen las funciones, dependiendo más de la calidad con la que se brinde el servicio. (1)

Las unidades de paciente crítico constituyen las unidades de mayor complejidad dentro de los centros hospitalarios de salud. Tiene cupos reducidos, a los cuales ingresan pacientes graves que necesitan asistencia en terapias específicas como ventilación mecánica, asistencia hemodinámica, cardiovascular, renal, entre otras. Poseen por ello alta especificidad tecnológica y de recurso, tanto materiales como de personal. (2)

El trabajo académico tiene por finalidad mejorar la calidad de atención a los asegurados, favorecer a la recuperación de su salud, prevenir las morbilidades intrahospitalaria disminuyendo así la incidencia de mortalidad.

Se espera con este proyecto contribuir a la mejora del quehacer del profesional de enfermería, a fomentar la realización de otros trabajos de

investigación y en el análisis y diseño de un plan dirigido al usuario externo que acude al servicio de emergencia para la mitigación de sus dolencias.



## **II. HOJA RESUMEN**

### **2.1. Título del proyecto**

ADECUADA ATENCIÓN EN EL MANEJO AL PACIENTE CRÍTICO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE, 2019.

### **2.2. Localización**

Localidad : Chimbote  
Distrito : Chimbote  
Provincia : Santa  
Departamento : Ancash

### **2.3. Población beneficiaria**

#### **Población directa:**

Población adscrita que sobrepasa los 39,000 asegurados; y 213 550 la población total de la red que atienden por ser centro de referencia

#### **Población indirecta:**

Equipo de Salud que laboran en el Hospital III Essalud Chimbote.

### **2.4. Instituciones que lo presentan**

Hospital III Essalud Chimbote.

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Escuela Profesional de Enfermería – Segunda Especialidad de Emergencias y Desastres.

### **2.5. Duración del Proyecto**

Inicio: 01-03-2019

Termino: 01-03-2020

## **2.6. Costo total: S/ 241, 749,1**

## **2.7. Resumen del trabajo:**

El presente trabajo académico va a contribuir en mejorar la ADECUADA ATENCION EN EL MANEJO DEL PACIENTE CRÍTICO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE, 2019. El cual se ha elaborado teniendo en cuenta los fundamentos teóricos de la metodología de diseño de trabajo académico de Salud Pública, según Bobadilla y SNIF.

En los últimos años, la demanda por la atención en el Hospital III se ha incrementado, pero la infraestructura y el recurso humano sigue siendo el mismo, solamente se subsana algunas deficiencias pero que siguen denotando insatisfacción del usuario interno y externo. El trabajo académico propone como objetivos: Realizar capacitaciones y competencia del personal del servicio de emergencia, Gestionar e incorporar recurso humano en el Servicio de Emergencia, Promover la importancia de la aplicación de las Guías y Protocolo de Atención en el Servicio de emergencia del Hospital III.

Con la finalidad de mejorar en calidad y calidez humana el Hospital tendrá que realizar actividades de capacitación, actualización del CAP, aplicar los protocolos existentes emitidos por gerencia Central y adecuarlos a nuestra realidad local y regional. Proponer mejoras en la infraestructura para distribuir a los pacientes de acuerdo a sus patologías, evitando hacinamiento y proliferación de enfermedades.

### **III. JUSTIFICACION:**

El Hospital III Es Salud Chimbote es un hospital base de la seguridad social en Ancash, teniendo una población adscrita de 39,000 como hospital, y 213,550 como Red de Salud, siendo centro de referencia de sus establecimientos de la periferie que suman 11; cuenta con 132 camas en sus servicios de hospitalización las cuales siempre se encuentran ocupadas. Por el creciente aumento de la población asegurada y por ser centro de referencia ancashina el Hospital III Es Salud se encuentra funcional en el total de su capacidad.

De otro lado se observa que el servicio de emergencia cuenta con 9 camas de observación para adultos, 3 cunas para observación pediátrica, 2 camas en shock trauma y siempre ocupados en su totalidad, motivo por el cual el pasillo de emergencia funciona como una sala improvisada “sala de emergencia” albergando hasta 50 camillas, que muchas veces son pacientes que evolucionaron de la etapa aguda de la enfermedad y requieren ser hospitalizados, pero permanecen ahí por la falta de camas en piso. Una sala Unidad de Vigilancia Intermedia con 5 camas donde se encuentran pacientes con ventiladores mecánicos.

Los pacientes que salen de shock trauma pasan a UVI, donde hay personal médico, enfermeras y técnicos, no suficientes para el grado de dependencia y gravedad de los pacientes. Estos tiene una estancia en esta unidad de 5 días como promedio aunque algunos más de 20 días, al encontrar cama disponible en Medicina, UCI, o UCIN, o puede ser referidos a otro centro asistencial de mayor capacidad resolutive.

A diario dentro de las 400 consultas en promedio que ingresan al servicio de emergencia, solo el 10% son Prioridad I y II ingresando un aproximado de 15 pacientes críticos, para los cuales no se cuentan con todos los recursos y equipos necesarios para su atención. Dentro de las patologías más frecuentes en pacientes críticos tenemos a los Infartos agudos de miocardio, las enfermedades cerebros vasculares, Insuficiencias respiratorias (grado I, II, III), ERC terminal, trastorno del sensorio con insuficiencia respiratoria, fibrilación aurícula ventricular, coma diabético (Hipoglicemia, hiperglicemia), etc.

La atención en el servicio de emergencia requiere de una acción rápida con menos tiempo, con eficiencia y eficacia, y compromiso del personal profesional actuará en forma coordinada, con responsabilidad y profesionalismo y tiene como componente principal los recursos humanos y recursos físicos, frente a las múltiples patologías que se presentan diariamente en el servicio de emergencia.

Asimismo, un problema real es el personal asistencial agotado y con evidentes signos de estrés laboral por la demanda asistencial y la carga laboral, como consecuencia una deficiente atención al usuario que acude en busca de solución de sus problemas de salud, siendo así que en el servicio de emergencia trabajan enfermeros programados 6 por turno; distribuyéndose 1 en Trauma Shock.

Siendo así que en servicio de emergencia trabajan 28 enfermeros, programados 6 por turno; distribuyéndose secuencialmente, 1 en tópico de medicina, cirugía y Trauma Shock, 1 en el tópico de pediatría y ginecología, 1 en observación "A", 1 en observación "B", 1 en tópico de inyectables y 1 en

unidad de vigilancia intermedia, cantidad insuficiente que no satisface el flujo de atención.

Por este motivo el trabajo académico en el servicio de emergencia deben acompañar no solo a la enfermera, sino a todo el personal que conforma su equipo de trabajo proporcionando herramientas como conocimiento científico, para ofrecer una atención adecuada al usuario o paciente.

La atención del personal profesional debe ser con virtudes como la dignidad, la honestidad, la alegría, la sinceridad, la paciencia ,basada en un gran espíritu en el servicio, brindar una atención adecuada dando lo necesario en el momento oportuno y adecuado para así asegurar el bienestar del paciente. Es percibido por el paciente mediante la confianza, de la misma forma el paciente es capaz de valorar y reconocer el servicio que está recibiendo por el personal de salud.

El personal de Enfermería de este servicio, proporcionara cuidados a los enfermos o personas con problema de salud en situación crítica, de alto riesgo o en fase terminal, en el ámbito individual o colectivo dentro del ámbito sanitario institucional, agilizando la toma de decisiones mediante una metodología fundamentada en los avances producidos en el campos de los cuidados de la ética y la evidencia científica logrando a través de una actividad investigadora directamente relacionada con la práctica asistencial (3).

Según la Norma Técnica de los Servicios de Emergencia de Hospitales del Sector Salud los aspectos generales estas referidos a que los establecimientos de salud categorizados como II-1, II-2, III-1 y III-2 deben contar con Servicios de Emergencia que funcionen las 24 horas del día durante los 365 días del año. De acuerdo a su complejidad y demanda contarán con mayor número de

especialistas programados. (Dirección General de Salud de las Personas y Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud, 2004) (4).

Se establece que los Servicios de Emergencia deben procurar contar con los equipos médicos mínimos indispensables de acuerdo a los niveles de atención, con el apoyo de unidades de laboratorio e imágenes que permita realizar los exámenes de acuerdo al perfil de demanda. Por otro lado, el transporte debe ser adecuado para el traslado de pacientes en casos de urgencia, el cual se coordina con los responsables de las diferentes áreas. Por último la comunicación pues permite la fluidez de la información referida a posibles casos de urgencia que deben ser atendidos de inmediato (5).

Siempre se ha considerado que definir calidad es muy difícil, no existiendo aun un consenso para una definición universal de la categoría calidad. La calidad debe ser valorada como el producto o resultado de un proceso, donde los resultados son los indicadores o características de calidad y el proceso de las normas de actuación y verificación (6)

Para Gilmore y Morales la calidad aplicada a la salud comprende un alto nivel de excelencia profesional con el uso eficiente de los recursos humanos y materiales con un mínimo de riesgo para el paciente obteniendo un alto grado de satisfacción en pacientes y familiares con un impacto favorable en la salud (7).

Es así como los servicios de medicina intensiva se dedican a recuperar pacientes en estado crítico, por medio de personal de salud altamente calificado, que requiere unas competencias profesionales y humanas especializadas que les permitan desenvolverse en situaciones de alto estrés eficazmente, con la mínima

exposición del paciente a riesgos extra de su propia condición que la hagan más crítica, además por las consecuencias que trae la presencia de eventos adversos ya que aumentan la morbilidad de los pacientes, generan aumento en tiempos de estancia, eleva costos de tratamiento, produce sentimientos de desesperanza, angustia, estrés, tanto a todo el personal que participa del cuidado del paciente, como al mismo paciente y su familia (8).

Según Donabedian, la estructura se refiere a las características relativamente estables que los medios o herramientas y recursos con que cuentan, el marco físico y organizativo dentro del cual trabajan e incluye los recursos humanos, físicos y financieros que se necesitan para facilitar la atención médica; comprende el número, distribución, capacidades y experiencia del personal y también el equipo de los hospitales y otras instalaciones. Y la calidad asistencial que ha llegado a ser clásica: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes (9).

La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos dos niveles de satisfacción: **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente (10)

En las últimas décadas, la calidad de atención se ha visto limitada en el servicio de emergencia por el crecimiento poblacional de la jurisdicción que se estima a casi un medio millón de habitantes, hoy esta cifra es superada y conlleva a una mayor demanda del servicio de emergencia. Acorde a las políticas actuales de la institución para lograr la satisfacción del usuario es fundamental basarse en los lineamientos operativos del sistema de monitoreo para la Gestión de Calidad en establecimientos del segundo nivel resolutivo., disminuir la carga de trabajo al servidor de la Salud, de tal manera disminuirían las quejas debido al reflejo menor del tiempo de espera en la atención del usuario. (11)

Los elementos que producen un impacto positivo o negativo en su dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad, existen múltiples factores que están afectando 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. 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, generando complicaciones, más días hospitalarios, efectos en la economía y en la imagen de la institución. (12)

El enfoque cambió de la anatomía médica a la garantía de la calidad y de ahí al mejoramiento de calidad y la gerencia para la calidad total. Esta dimensión está siendo cada vez más relevante para la formulación y evaluación de políticas



sociales a escala mundial, y en particular, de políticas públicas de salud. En nuestro país, uno de los principales rectores de la política sectorial es la calidad de la atención en salud, como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios. (13)

La calidad de atención en Salud es, una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de quienes requieren de estos servicios. La R. M. 527-2011/ MINSa menciona que la satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida, por lo que juega un rol protagónico el personal que labora ya que parte del Sistema Nacional de Salud en la que debe de ser consciente del gran rol que cumple en sus funciones y recordando que una mala atención tiene grandes repercusiones originando en la población rechazo hacia el sector salud no queriendo acudir y prefiriendo morir en sus domicilios a ser atendidos (13).

La Calidad de la atención en los Servicios de Salud, es responsabilidad de los diferentes grupos que laboran en un hospital, y el profesional de enfermería por ser participante activo en el proceso de cuidado holístico del paciente, tiene la responsabilidad directa de ofrecer un servicio con calidad, valiéndose de sus conocimientos, valores, actitudes y habilidades para satisfacer las expectativas del sujeto de cuidado. Dicha satisfacción se logra a través de la relación terapéutica establecida entre la enfermera y su sujeto de cuidado, siendo la percepción positiva o negativa que este último tenga de dicha relación la que finalmente determina la calidad de la atención (14)

Por lo expuesto la atención de enfermería, la accesibilidad de los servicios, la disponibilidad son algunos de los aspectos que pueden evaluarse para determinar el nivel de bienestar y satisfacción de los usuarios. El trabajo del personal de enfermería es el mejor indicador que las instituciones de salud pueden encontrar ya que la profesión de enfermería es el canal de comunicación entre paciente y equipo de salud.

Como enfermero asistencial dentro de la función de gestión, me permite tener un mayor compromiso para tener usuarios satisfechos y aplicar el trabajo elaborado para mejorar la salud de la población de esta jurisdicción. Es muy importante el contacto que tiene el usuario con la unidad prestadora de salud del Hospital III Essalud Chimbote, para poder tener una adecuada atención a los servicios de salud, ya que el paciente desde que ingresa en su primer contacto con el personal de salud debe de ser afectuoso, comprensible, de dialogo para que pueda tener la confianza de poder explicar todas sus necesidades en salud, con personal sensibilizado en la atención y comprometido puede mejorar la atención.

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.

La opinión que tienen los usuarios con respecto a la calidad de atención que reciben durante su permanencia en el servicio de emergencia del Hospital III

EsSalud es importante para medir el nivel de atención del profesional, permitiendo un escenario para lograr la excelencia en la atención.

La atención del asegurado en el servicio de emergencia amerita una respuesta rápida, oportuna y eficaz para evitar complicaciones y favorecer la recuperación del estado de salud del paciente, por lo que este trabajo académico 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.

Con la finalidad de percibir en que aspecto se deben generar cambios que fortalezcan 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 y calidez basada en eficiencia, eficacia y efectividad, que permitan disminuir la incidencia de morbilidad asociada al tiempo de permanencia hospitalaria, favorecer a la recuperación, prevenir secuelas y disminuir las tasas de mortalidad .

## **IV. OBJETIVOS:**

### **4.1. Objetivo general:**

- Adecuada atención en el manejo al paciente crítico en el servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote.

### **4.2. Objetivos Específicos:**

- Mejorar las capacitaciones y competencias del personal en el servicio de emergencia.
- Buena distribución y asignación de recurso humanos de enfermería en el servicio de emergencia.
- Monitoreo, supervisión y adecuado uso de las guías y protocolos de atención.

## V. METAS:

- El 100% adecuada atención en paciente crítico en el servicio de emergencia.
- 70% del personal de salud capacitado en el manejo adecuado en paciente crítico en el servicio de emergencia
- Se implementara el 70% con recursos humanos en el servicio de emergencia
- El 75% del personal de salud que labora en el servicio de emergencia conoce y aplica las guías, normas y protocolo de atención en el servicio de emergencia.
- 50% del programa de capacitación elaborado durante I semestre.
- 50% del taller de sensibilización III semestre.
- 50% del taller de sensibilización IV semestre.
- 100% del programa de sensibilización elaborado en el I semestre
- 70% de la implementación de personal en el servicio de emergencia
- 50% de taller durante el III semestral
- 50% del taller ejecutado durante el IV semestral
- Monitoreo y supervisión de la aplicación de la guías, normas y protocolos de atención en un 98%

## **VI. METODOLOGÍA**

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

#### **A. DOCUMENTOS DE GESTION**

Debe tenerse en cuenta que la disponibilidad del servicio de emergencia constituye un problema complejo, debido a que involucra simultáneamente intereses de diferentes actores; desde el punto de vista de los usuarios, la emergencia es un servicio que debe estar siempre disponible para cuando alguien lo necesite, puede llegar a significar en algunos casos la diferencia entre vivir o dejarlo hacer. (15).

La gestión del cuidado de enfermería se precisa como la concentración de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, seguros, integrales que aseguren la continuidad de la atención y se sustentan en lineamientos estratégicos, para obtener como producto final la salud (16).

#### **A1. Informe y análisis sobre la problemática por falta de personal de enfermería.**

- Solicitar a la jefatura de enfermería la necesidad de recurso humano del profesional de enfermería para el fortalecimiento del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote.
- Coordinar con la Dirección del Hospital la necesidad de recurso humano de enfermería para el servicio de emergencia.
- Colaborar con la jefatura de enfermería con la finalidad que realice una distribución adecuada del personal de enfermería.

- Este programa se iniciara en el II semestre del 2019, con la participación y coordinación directa del personal de la Red Asistencial Ancash con la Gerencia Central, de tal forma que se pueda establecer una relación de trabajo coordinada antes, durante y después de la ejecución para que contribuya a la sostenibilidad del proyecto.
- Coordinación para la compra de Implementación de los materiales.

**A2. Elaboración del CAP y requerimiento del profesional de enfermería (gestionar recurso humano).**

- Se formula a partir de la estructura orgánica debidamente aprobada por el ROF de la entidad.
- Elaboración de requerimiento de personal para el servicio de emergencia
- Gestionar presupuesto para la ejecución e implementación de recursos humanos en el servicio de emergencia
- Para fines del CAP provisional, la oficina de recursos humanos o quien haga sus veces, debe elaborar un nexo de grupos laborales de rotación permanente con una clasificación por grupos ocupacionales y cargos de los mismos.
- Coordinar con la oficina de planificación a fin de que gestione la necesidad de personal de enfermería en el servicio de emergencia.
- Realizar reuniones de monitoreo periódicamente a fin de ver el avance del CAP para el servicio de emergencia.
- Hacer seguimiento del CAP.

- Solicitar a los directivos la necesidad de camas equipadas y equipos de alta tecnología para el servicio de emergencia.

## **B. CAPACITACIÓN:**

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal (17).

El Servicio de Emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, aún no cuenta con el número idóneo y personal especializado y capacitado por lo cual se realizará talleres y pasantías para mejorar la atención inmediata e idónea de los pacientes externos e internos.

### **Acciones:**

#### **B1. Taller sobre la elaboración y aplicación de guías, normas y Protocolo de atención en paciente crítico en el servicio de emergencia**

- ✓ Plan de taller de elaboración de guías, normas y protocolo de atención en paciente crítico en el servicio de emergencia.
- ✓ Gestionar presupuesto para la ejecución del taller de elaboración de guías, normas y protocolo de atención en paciente crítico en el servicio de emergencia.
- ✓ Ejecución de taller de elaboración de guías, normas y protocolo de atención en adecuado manejo en paciente crítico en el servicio de emergencia.



- ✓ Hacer entrega el acta de compromiso en la aplicación de manuales y guías en el uso cotidiano de trabajo.

**B2. Plan de Supervisión y monitoreo de la aplicación de las guías normas y protocolo en la atención en paciente crítico en el servicio de emergencia**

- ✓ Elaboración del plan de monitoreo y supervisión de la guías, normas y protocolo de atención en paciente crítico en el servicio de emergencia.
- ✓ Aplicar el sistema de monitoreo y supervisión de las guías, normas y protocolo de atención en paciente crítico en el servicio de emergencia.
- ✓ Elaboración del informe de aplicación del sistema de monitoreo y supervisión.
- ✓ Información de los jefes inmediatos de los resultados obtenidos en la aplicación del sistema de monitoreo y supervisión
- ✓ Elaboración de plan de mejora del sistema de monitoreo y supervisión.

**C1. Programar capacitación al personal de salud en adecuado manejo o en pacientes críticos el servicio de emergencia**

- ✓ Elaboración del plan de capacitación en adecuado manejo en paciente crítico en el servicio de emergencia.

- ✓ Gestionar propuesta para la ejecución del plan de capacitación en adecuado manejo en paciente crítico
- ✓ Ejecución del plan de capacitación.

### **C. SENSIBILIZACIÓN:**

La sensibilización se va tener relación con los estímulos que los seres humanos van a recibir por medio de nuestros 5 sentidos (Tacto, olfato, visión, audición y gusto) ya que va aumentar la capacidad de sentir o experimentar sensaciones también va tener relación con la parte emocional de cada ser humano y por lo general la sensibilización va tener un solo fin u objetivo.

(18)

#### **1. Plan de Sensibilización a las jefaturas para una adecuada implementación en el área de emergencia**

- ✓ Elaboración del plan de sensibilización a las autoridades sobre la importancia de implementación de recursos humanos en el servicio de emergencia.
- ✓ Gestionar presupuesto para la ejecución del plan de sensibilización a las autoridades.
- ✓ Ejecución del plan de sensibilización a las autoridades sobre la importancia de la implementación con recursos humano en el servicio de emergencia.
- ✓ Implementación con recursos humanos en el servicio de emergencia

**2. Programar sensibilización al personal sobre adecuado manejo en paciente crítico en el servicio de emergencia**

- ✓ Elaboración del plan de sensibilización sobre adecuado manejo en paciente crítico en el servicio de emergencia.
- ✓ Gestionar presupuesto para la ejecución del plan de sensibilización.
- ✓ Ejecución del taller de sensibilización al personal de salud en el servicio de emergencia.

## **6.2. Sostenibilidad del Trabajo Académico.**

La sostenibilidad del trabajo académico estará a cargo del equipo multidisciplinario que labora en el servicio de emergencias del Hospital III Essalud Chimbote, que realizará coordinaciones con Dirección del Hospital, con la Oficina de Recursos Humanos y con Gerencia de la Red Asistencial Ancash, con el propósito de obtener el presupuesto para cumplir los objetivos y metas propuestas.

## VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACION

### MATRIZ DE SUPERVISION

CATEGORIA JERARQUICA DE OBJETIVOS	METAS POR CADA NIVEL DE CATEGORIA	INDICADORES DE IMPACTO Y EFECTO	DEFINICION DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACION	FRECUENCIA	INSTRUMENTO PARA RECOLECCION DE LA INFORMACION
<p><b>Objetivo de desarrollo</b></p> <p>1. Adecuada atención en el manejo al paciente crítico en el servicio de emergencia del Hospital III Essalud.</p>	<p>El 70% de atenciones adecuadas en la atención al paciente crítico en el servicio de emergencia.</p>	<p>N° de pacientes críticos atendidos / N° de paciente atendido en el servicio de emergencia</p>	<p>El adecuado manejo en pacientes críticos ayudara a disminuir la morbimortalidad en el servicio de emergencia</p>	<p>Hojas de observación en el servicio de emergencia.  Registro del libro en el servicio de emergencia.</p>	<p>Mensuales</p>	<p>Registros</p>

<b>RESULTADOS:</b>						
<b>Objetivo específico 1</b>						
Incorporar y gestionar recursos humanos en el servicio de emergencia	Se implementará el 70% con recursos humanos en el servicio de emergencia	El servicio de emergencia estará implementado	La capacitación permite un mayor conocimiento en el personal de salud sobre el adecuado manejo en paciente crítico	Acta de reuniones Registro de asistencia	Semestral	Lista de control de asistencia
<b>Objetivo específico 2</b>						
Destacar la importancia de la aplicación de la guías, normas y protocolo en la atención adecuado manejo en paciente crítico en el servicio de emergencia	El 75% del personal de salud que labora en el servicio de emergencia conoce y aplica las guías, normas y protocolo de atención en el servicio de emergencia	N° del personal de salud conoce y aplica la guías, normas y protocolo ejecutadas / N° total de personal de salud	Conoce las funciones que permita su desempeño laboral	Informe de supervisión	Semestral	Implementar normas de protocolos y guías

<p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Mejorar la capacitación y competencias del personal en el servicio de emergencia</p>	<p>70% del personal de salud capacitado en el manejo adecuado en paciente crítico en el servicio de emergencia</p>	<p>Registro de asistencia a la capacitación</p>	<p>La capacitación permite un mayor conocimiento en el personal de salud sobre el adecuado manejo en paciente crítico</p>	<p>Plan de capacitación registro de asistencia</p>	<p>Semestral</p>	<p>Lista de control de asistencia</p>
---	--	---	---	--	------------------	---------------------------------------

## MONITOREO

RESULTADO DEL MARCO LOGICO CODIGO	ACCIONES O ACTIVIDADES	METAS	RECURSOS ASIGNADOS	INDICADORES	FUENTE DE INFORMACION	INSTRUMENTO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	FECHA DE PRESENTACION DE INFORME	ENTREGARA
<b>Objetivo 3</b>	<b>Acciones del objetivo</b> Programar capacitación al personal de salud en manejo de pacientes críticos el servicio de emergencia.	50% del programa de capacitación elaborado durante I semestre	Total:700 Propio:450 Externo:250	Nro. De asistente a la capacitación /Nro. total de trabajadores de salud	Informes internos	Reportes Trimestrales	Una vez completa la actividad	Lic. Jorge Alvarado	20/03/19	Director de la Institución



	Programar sensibilización al personal sobre adecuado manejo en paciente crítico en el servicio de emergencia	50% del taller de sensibilización III semestre  50% del taller de sensibilización IV semestre	Total : 900 Propio : 600 Externo:300	Nro de asistente sensibilizado / Nro total de personal de salud	Fichas Folder Lapicero Refrigerio	Reportes  Trimestrales	Una vez completa la actividad	Lic. Jorge Alvarado	20/3/19	Director de la Institución
<b>Objetivo específico 1</b>	Plan de Sensibilización a las jefaturas para una adecuada implementación en el área de emergencia	100% del programa de sensibilización elaborado en el I semestre	Total:900 Propio:550 Externo:350	N° de sensibilización /N° total de personal de salud	Impresiones Refrigerio Materiales de escritorio copias	Reporte trimensual	Una vez completa la actividad	Lic. Jorge Alvarado	20/6/19	Director de la Institución

	Las autoridades gestionaran la implementación de personal en el servicio de emergencia	70% de la implementación de personal en el servicio de emergencia	Total:1800 Propio:300 Externo:1500	El servicio de emergencia implementado	Copias Material de escritorio	Reporte trimensual	Una vez completa la actividad	Lic. Jorge Alvarado	20/3/19	Director de la Institución
<b>Objetivo específico 2</b>	Capacitación y Taller sobre la elaboración de guías, normas y Protocolo de atención en paciente crítico en el servicio de emergencia	50% de taller durante el III semestral  50% del taller ejecutado durante el IV semestral	Total:400 Propio:300 Externo:100	Plan de monitoreo y supervisión ejecutado / Plan de monitoreo y supervisión programado	Informe Copias Material de escritorio	Reporte trimensual	Una vez completa la actividad	Lic. Jorge Alvarado	20/6/19	Director de la Institución

	Plan de Supervisión y monitoreo de la aplicación de las guías normas y protocolo en la atención en paciente crítico en el servicio de emergencia	Monitoreo y supervisión de la aplicación de la guías, normas y protocolos de atención en un 98%	Total:400 Propio:300 Externo:100	Plan de monitoreo y supervisión ejecutado/Plan de monitoreo y supervisión programada	Informe Copias Material de escritorio	Reporte trimensual	Una vez completa la actividad	Lic. Jorge Alvarado	20/6/19	Director de la Institución
--	--	---	--	--	---------------------------------------	--------------------	-------------------------------	---------------------	---------	----------------------------

❖ **Beneficios.**

Beneficios con proyecto.

- Disminución de la tasa de mortalidad en la jurisdicción
- Personal capacitado en el servicio de emergencia
- Atención adecuada al paciente

## VIII. RECURSOS REQUERIDOS

### A) Recursos Materiales

<b>Nro. de orden</b>	<b>Concepto</b>	<b>Precio</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Gastos propio</b>	<b>Aporte requerido</b>
	Papel Bond A4x 80gr	S/0.20	80	S/2.00	S/100
	Papel Bulky	S/8.00	03	S/0.50	S/40
	Plumones gruesos	S/1.50	04	S/0.50	S/10
	Papel sabana	S/0.50	15	S/2.00	S/10
	Lapiceros	S/0.50	15	S/0.50	S/20
	Lápices	S/0.50	45	S/0.50	S/5
	USB	S/30.0	1	S/2.00	S/100
	Corrector	S/9.00	4	S/0.50	S/30.50
	Borradores	S/3.00	10	S/0.50	S/20.50
	Tipeo	S/0.30	150	S/2.00	S/50.50
	Impresión	S/0.30	150	S/0.50	S/50.50
	Fotocopias	S/0.30	250	S/0.50	S/100
	Certificados	<b>S/10.00</b>	<b>130</b>	<b>S/300</b>	S/1000
<b>Total</b>					<b>S/1749.1</b>

### Presupuesto Total

DENOMINACION	APORTE REQUERIDO	GASTOS PROPIOS	GASTO TOTAL
Recursos materiales	S/ 1437.1	S./312	S./1749.1
Total			S./1749.1

### Recursos Humanos

Personal	cantidad	Costo unitario	Costo anual
Enfermera contratada	6	S/3200	S/230,400
Capacitación, talleres, reuniones	4	S/2400	S/9600
<b>TOTAL</b>			<b>S/240,000</b>

### PRESUPUESTO TOTAL33

Denominación	Aporte Requerido	Gastos propios	Gasto total
Recurso Material	1,437.1	312.00	S/ 1,749.1
Recursos Humanos y capacitaciones			S/240,000
<b>TOTAL</b>			<b>S/241,749,1</b>

## IX CRONOGRAMA DE EJECUCION DE ACCIONES

### PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Adecuada atención en el manejo del paciente crítico en el servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Mejorar la capacitación y competencia del personal en el servicio de emergencia.

C1. Programar capacitaciones al personal de salud en adecuado manejo en paciente crítico en el servicio de emergencia.

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	UM	TOTAL		I	II	III	IV	
Elaboración del plan de capacitación en adecuada atención en el manejo del paciente crítico en el servicio de emergencia.	1		plan de capacitación ejecutado / Total de planes de capacitación programados	X				Equipo multidisciplinario
Gestionar propuesta para la ejecución del plan de capacitación en adecuado manejo en paciente crítico	1		N° de reuniones de Gestión ejecutada / Total de reuniones de gestión programadas	X				Dirección del hospital

Ejecución del plan de capacitación	1	Número total de asistencia/Número total de Trabajadores asistencial			X	X	Equipo multidisciplinario
------------------------------------	---	---	--	--	---	---	---------------------------

## PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Adecuada atención en el manejo del paciente crítico en el servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote

OBJETIVO ESPECÍFICO: Mejorar la capacitación y competencia del personal en el servicio de emergencia

C2. Programar sensibilización al personal sobre el adecuado manejo en paciente crítico en el servicio de emergencia.

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	UM	TOTAL		I	II	III	IV	
Elaboración del plan de sensibilización sobre adecuado manejo en paciente crítico en el servicio de emergencia		1	N° de Planes de sensibilización elaborado / Total de planes de sensibilización programados	X				Equipo multidisciplinario



Gestionar presupuesto para la ejecución del plan de sensibilización	1	N° reuniones de Gestión ejecutada / Total de reuniones de gestión programadas	X				Dirección del hospital
Ejecución del taller de sensibilización al personal de salud en el servicio de emergencia		Número de asistentes al taller de sensibilización / Número total de trabajadores de salud			X	X	Equipo multidisciplinario

## PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Adecuada atención en el manejo del paciente crítico en el servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Incorporar y gestionar recursos humanos en el servicio de emergencia.

A1. Plan de sensibilización a las jefaturas para una adecuada implementación en el área de emergencia.

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	UM	TOTAL		I	II	III	IV	
Elaboración del plan de sensibilización a las autoridades sobre la importancia de implementación de recursos humanos en el servicio de emergencia.		1	Plan de supervisión elaborado / Plan de supervisión programado	X				Equipo multidisciplinario
Gestionar presupuesto para la ejecución del plan de sensibilización a las autoridades	1		Gestión ejecutada / Gestión programada		X			Dirección del hospital

Ejecución del plan de sensibilización a las autoridades sobre la importancia de la implementación con recursos humano en el servicio de emergencia	1	Número total de autoridades sensibilizadas/Número total de autoridades de salud			X	X	Equipo multidisciplinario
Implementación con recursos humanos en el servicio de emergencia	1	Servicio de emergencia implementado			X	X	Equipo multidisciplinario

## PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Adecuada atención en el manejo del paciente crítico en el servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote.

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Incorporar y gestionar recursos humanos en el servicio de emergencia

A2. Las autoridades gestionaran la implementación de personal en el servicio de emergencia.

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	UM	TOTAL		I	II	III	IV	
Elaboración de requerimiento de personal para el servicio de emergencia		1	Documento de requerimiento de personal presentado / Documento de requerimiento elaborado	X				Jefatura de Enfermería
Gestionar presupuesto para la ejecución e implementación de recursos humanos en el servicio de emergencia	1		N° de reuniones de Gestión ejecutado / Total de reuniones de Gestión programada		X			Dirección del Hospital

## PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Adecuada atención en el manejo del paciente crítico en el servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote.

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Destacar la importancia de la aplicación de las guías y protocolo de atención en el servicio de emergencia.

B1. Capacitación y talleres sobre la elaboración de guías, normas y protocolo de atención en paciente crítico en el servicio de emergencia.

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	UM	TOTAL		I	II	III	IV	
Plan de taller de elaboración de guías, normas y protocolo de atención en paciente crítico en el servicio de emergencia		1	N° Planes de taller de elaboración y guías, normas y protocolo ejecutado / Total de Planes de Taller de elaboración de protocolos programados	X	X			Equipo multidisciplinario
Gestionar presupuesto para la ejecución del taller de elaboración de guías, normas y protocolo de atención en	1		N° reuniones de Gestión ejecutada / Total de reuniones de Gestión programada	X	X			Dirección del hospital

paciente critico en el servicio de emergencia							
Ejecución de taller de elaboración de guías, normas y protocolo de atención en adecuada manejo en paciente crítico en el servicio de emergencia		Número de asistente a los talleres programados / Número total de trabajadores de salud			X	X	Equipo multidisciplinario

## PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Adecuada calidad en la atención del paciente crítico en el servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote **OBJETIVO ESPECÍFICO:** Destacar la importancia de la aplicación de las guías y protocolo de atención en el servicio de emergencia.

C2. Plan de supervisión y monitoreo de la aplicación de guía normas y protocolo en la atención en paciente crítico en el servicio de emergencia

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	UM	TOTAL		I	II	III	IV	
Elaboración del plan de monitoreo y supervisión de la guías, normas y protocolo de atención en paciente crítico en el servicio de emergencia		1	N° de Planes de monitoreo y supervisión ejecutado / Total de Planes de supervisión	X				Equipo multidisciplinario
Aplicar el sistema de monitoreo y supervisión de las guías, normas y protocolo de atención en paciente crítico en	1		Sistema de monitoreo y supervisión aplicado		X			Dirección del hospital

el servicio de emergencia							
Elaboración del informe de aplicación del sistema de monitoreo y supervisión		Elaboración del informe de aplicación del sistema de monitoreo y supervisión ejecutado			X	X	Equipo multidisciplinario
Información de los jefes inmediatos de los resultados obtenidos en la aplicación del sistema de monitoreo y supervisión		Informe a jefaturas elaboradas			X	X	Equipo multidisciplinario
Elaboración de plan de mejora del sistema de monitoreo y supervisión		Elaboración del plan de mejora ejecutado				X	Equipo multidisciplinario



## **X. ASPECTO ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES**

El trabajo académico Adecuada atención al paciente crítico en el servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, estará a cargo del autor en coordinación con el equipo de enfermería calificado para dirigir y participar en las actividades del trabajo académico elaborado con la ayuda de las autoridades del Hospital y la Red Asistencial Ancash.

## **XI. COORDINACION INTERINSTITUCIONALES**

Se realizar coordinaciones con las Autoridades del Hospital III Es salud Chimbote.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en enfermera de servicio de emergencia y cuidados crítico del hospital san Bartolomé, 2010  
[http://www.uv.es/unipsico/pdf/cesqt/externos/2017\\_broncano.pdf](http://www.uv.es/unipsico/pdf/cesqt/externos/2017_broncano.pdf)).
2. Avilés L, Soto C. Modelos de enfermería en unidades de paciente crítico: un paso hacia el cuidado avanzado  
<HTTP://SCIELO.ISCIII.ES/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCIARTTEX&PID=S1695-61412014000200015>
3. Servicio de urgencias y personal de enfermería en fra miredo roque cortes perfil de enfermería en urgencias y emergencias.  
<https://es.scribd.com/doc/42061992/perfil-de-nfermeria-en-urgencias-y-emergencias>
4. Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital nacional dos de mayo para optar el título de especialista en enfermería.  
<http://econodistica.weebly.com/uploads/2/4/0/74/24041316/nivelsatisfacci%c3%b3nusuarioexternohndm.pdf>
5. Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital nacional dos de mayo para optar el título de especialista en enfermería.  
<http://econodistica.weebly.com/uploads/2/4/0/4/24041316/nivelsatisfacci%c3%b3nusuarioexternohndm.pdf>.
6. Ramos BN. Como evaluar los resultados y verificar el proceso. En Control de calidad de la atención de salud. 2004. Editorial Ciencias Médicas: 54-58

7. Gilmore C, Moraes N. Gerencia de la calidad. Gerencia en salud. Tomo I. MINSAP. La Habana.1997:161-198.
8. Reducción riesgo de la atención del paciente critico paquetes instrucciones guía técnica “buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud”.  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/lists/bibliotecadigital/ride/de/ca/reducir-riesgo-atencion-del-paciente-critico.pdf>
9. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Mexico-1993. [citado en 2015. Octubre 25], disponible en <http://bvs.insp.mx/rsp/files/File/1993/mayo%20junio%20no.3/conferencia%20magistral.pdf>.
10. Chacón E. Satisfacción y expectativa del cliente [Seriado en línea]. Campo de Carabobo 2009 [ citado en 2015, octubre 29] <http://www.monografias.com/trabajos68/satisfaccion-expectativa-cliente/satisfaccion-expectativa-cliente.shtml>
11. Vargas E. Mejora en la calidad de atención del paciente crítico servicio de emergencia hospital La Caleta – Chimbote, 2018.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3856>
12. Llamamango I. Mejorando la satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en el servicio de emergencias del hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote, 2017.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3043>

13. León A. Mejorando la calidad de atención al usuario externo en el servicio de emergencia. Hospital de Yungay, 2018.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4997>.
14. Cardenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue. Lima 2017.  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad\\_CardenasMatto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
15. Herrera C. y Rojano J. Oferta y demanda de camas en unidades de cuidado intensivo para adultos. Colombia. 2013.
16. Colectivo de autores. Norma General Administrativa N° 19, Gestión del Cuidado de Enfermería para la Atención Cerrada.mht. Resolución 1127.07.2007 doc. Santiago, 14, 1.12.2007. Disponible en INTERNET: <http://www.cubava.cu/cuida7envejecer.html> (citado 4 de noviembre del 2009).
17. Curbero O. Parellada Blanco J, Morejon Tellez L. Indicadores de atención al paciente grave en el centro de urgencias. Rev Cubana Med Milit 2000; 29 (2):148-51.
18. Guía de ayuda Importancia. 2015. Disponible en: <https://www.importancia.org/sensibilizacion.php>.

# **ANEXOS**

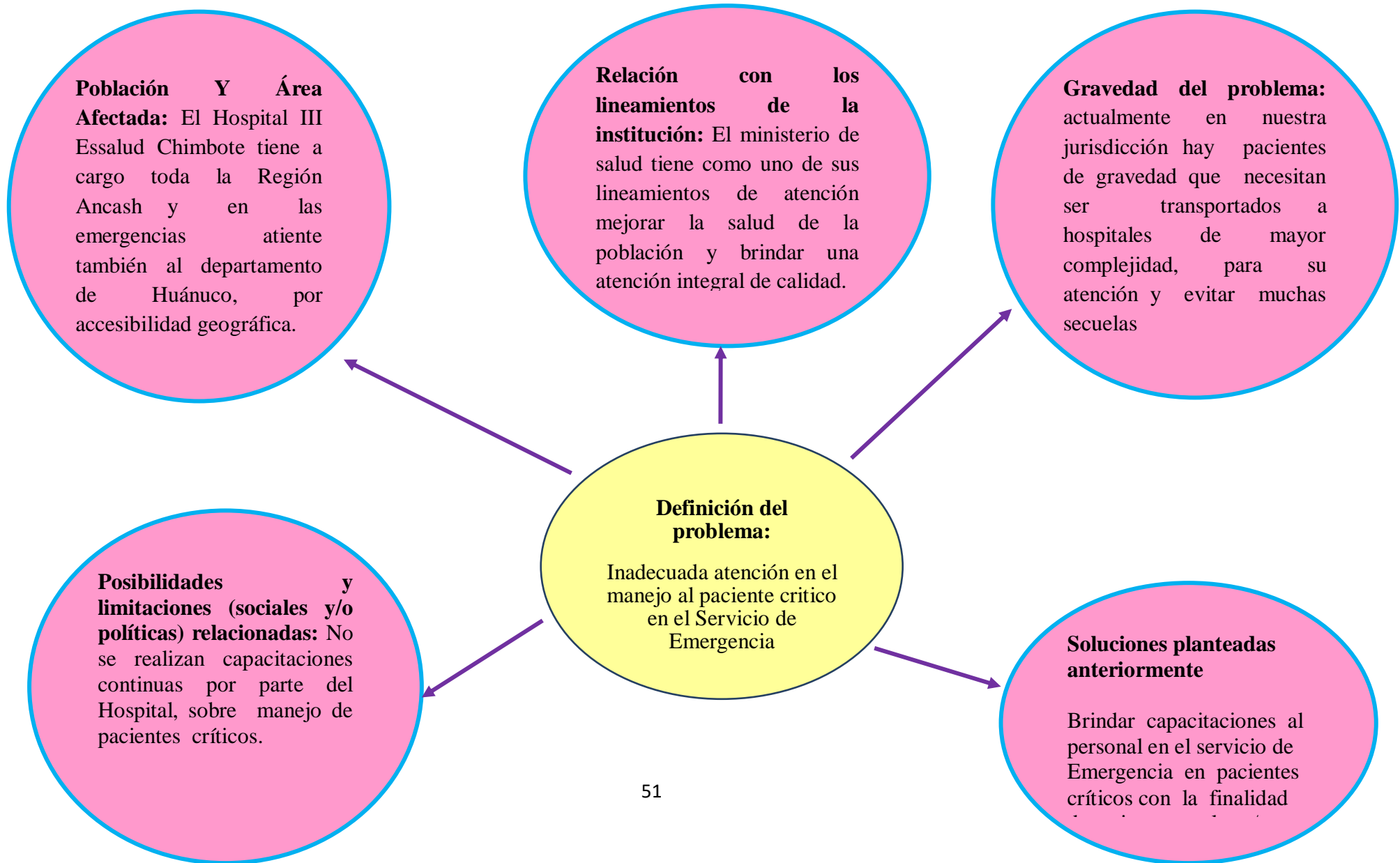
**ANEXO. 01: IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO**  
**DESARROLLO DEL PROYECTO EN EL HOSPITAL III ESSALUD**  
**CHIMBOTE**

**PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS:**

- Inadecuado manejo en paciente critico en el Servicio de Emergencia
- Ambulancia inoperativo y sin Equipamiento
- Personal con poco interés en el Manejo de Emergencia Masiva
- Clima laboral con los compañeros inadecuado

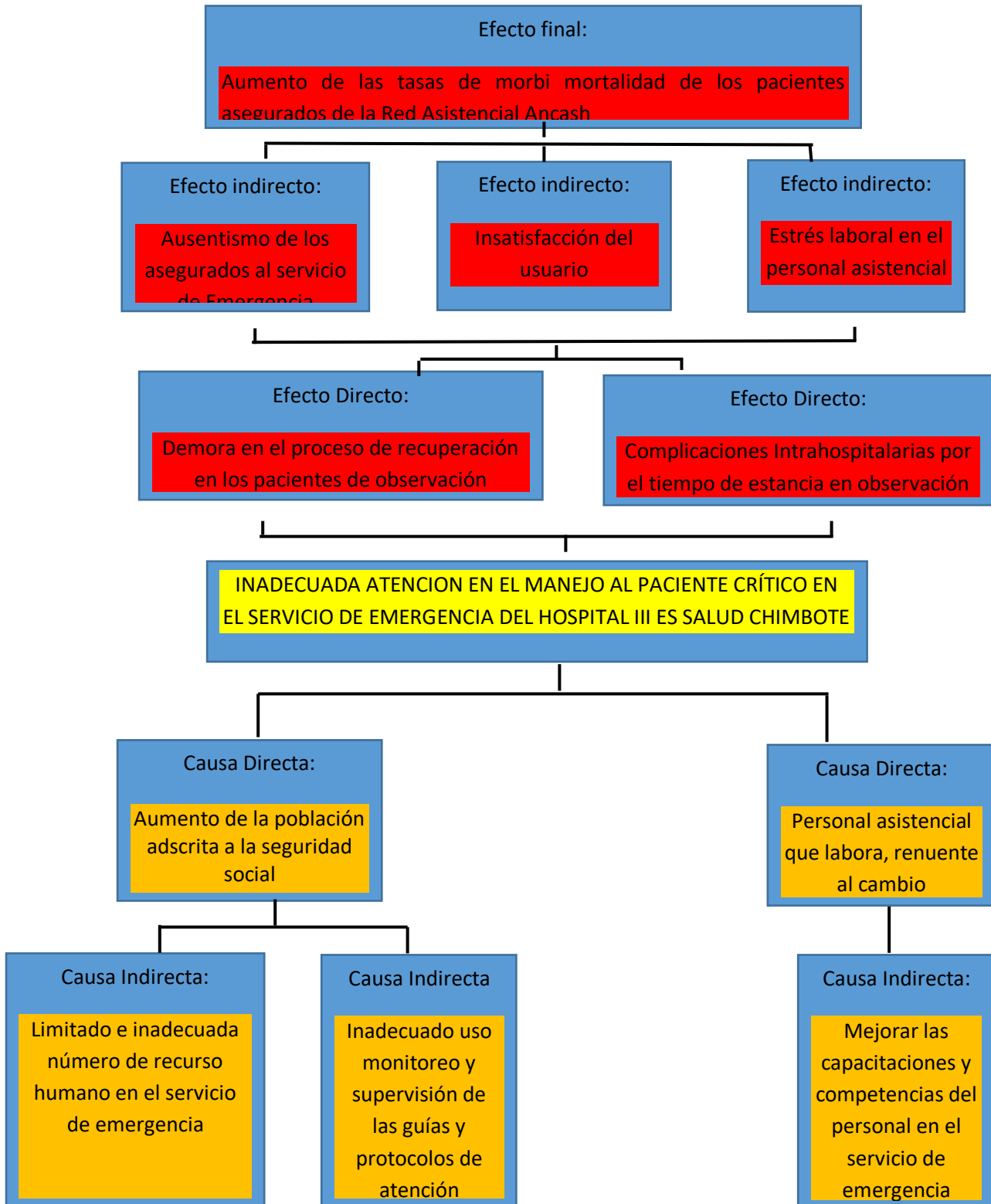
Problema	CRITERIOS (1) TRASCENDENCIA (GRAVEDAD O EFECTO DEL PROBLEMA SOBRE LA POBLACIÓN)	CRITERIOS(2) MAGNITUD DEL PROBLEMA  (EXTENSIÓN O NUMERO DE PERSONAS AFECTADAS)	TOTAL 1+2	MULTIPLICA R POR EL SIGUIENTE CRITERIO	CRITERIO (3) VULNERABILIDAD  (POSIBILIDAD DE LA COMUNIDAD PARA RESOLVER EL PROBLEMA)	TOTAL
Inadecuado manejo en paciente critico en el servicio de Emergencia.	4	4	8	X	2	16
Personal con poco interés en el manejo de Emergencia masiva	3	2	5	X	1	5
Clima Laboral con los compañeros Inadecuado	3	3	6	X	2	12

## ANEXO. 02: REVISIÓN DEL PROBLEMA PLANTEADO Y DEFINICIÓN FINAL DEL PROBLEMA



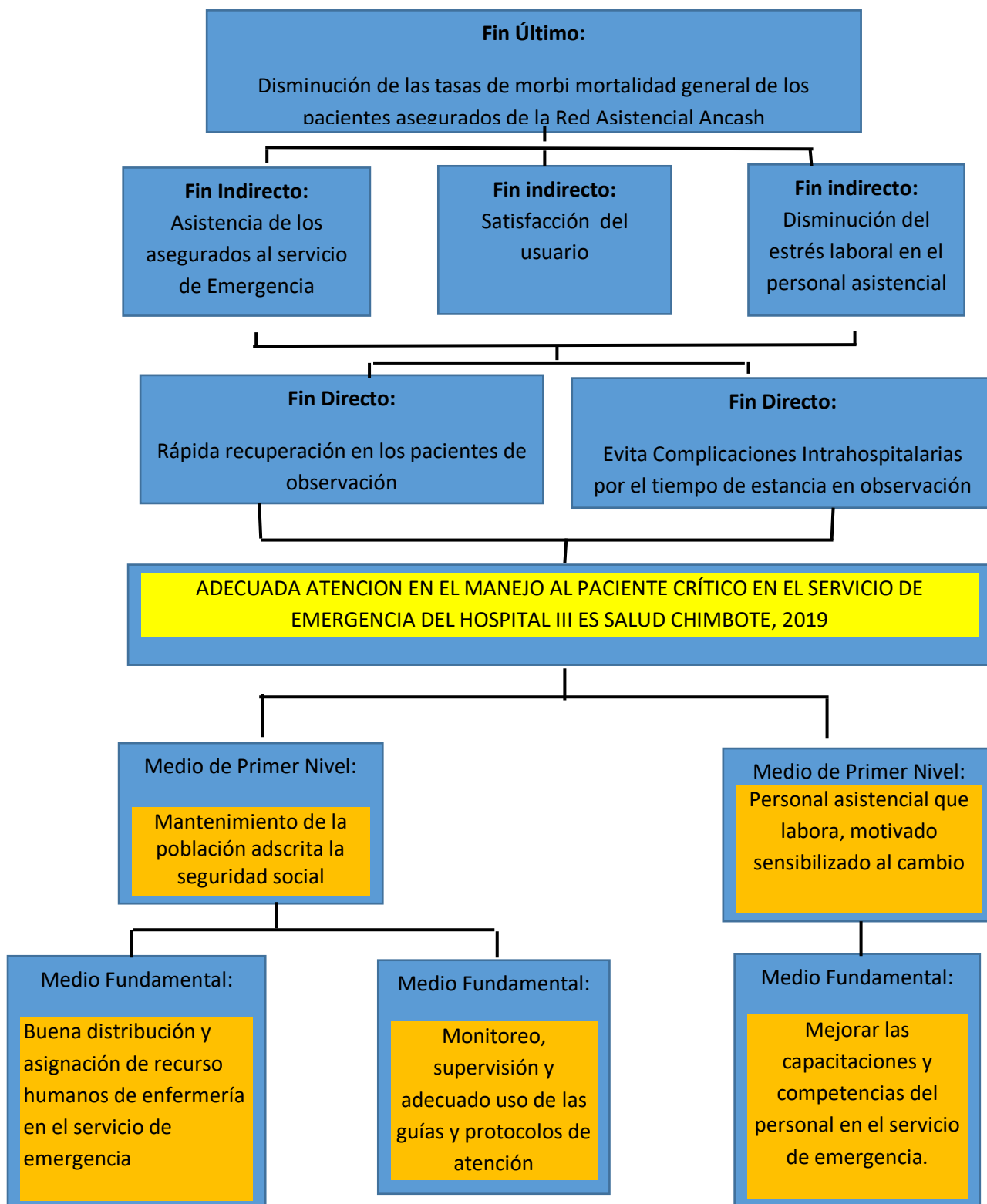
**ANEXO. 03:**

**ARBOL DE PROBLERMAS MATRIZ DE CAUSA Y EFECTO**

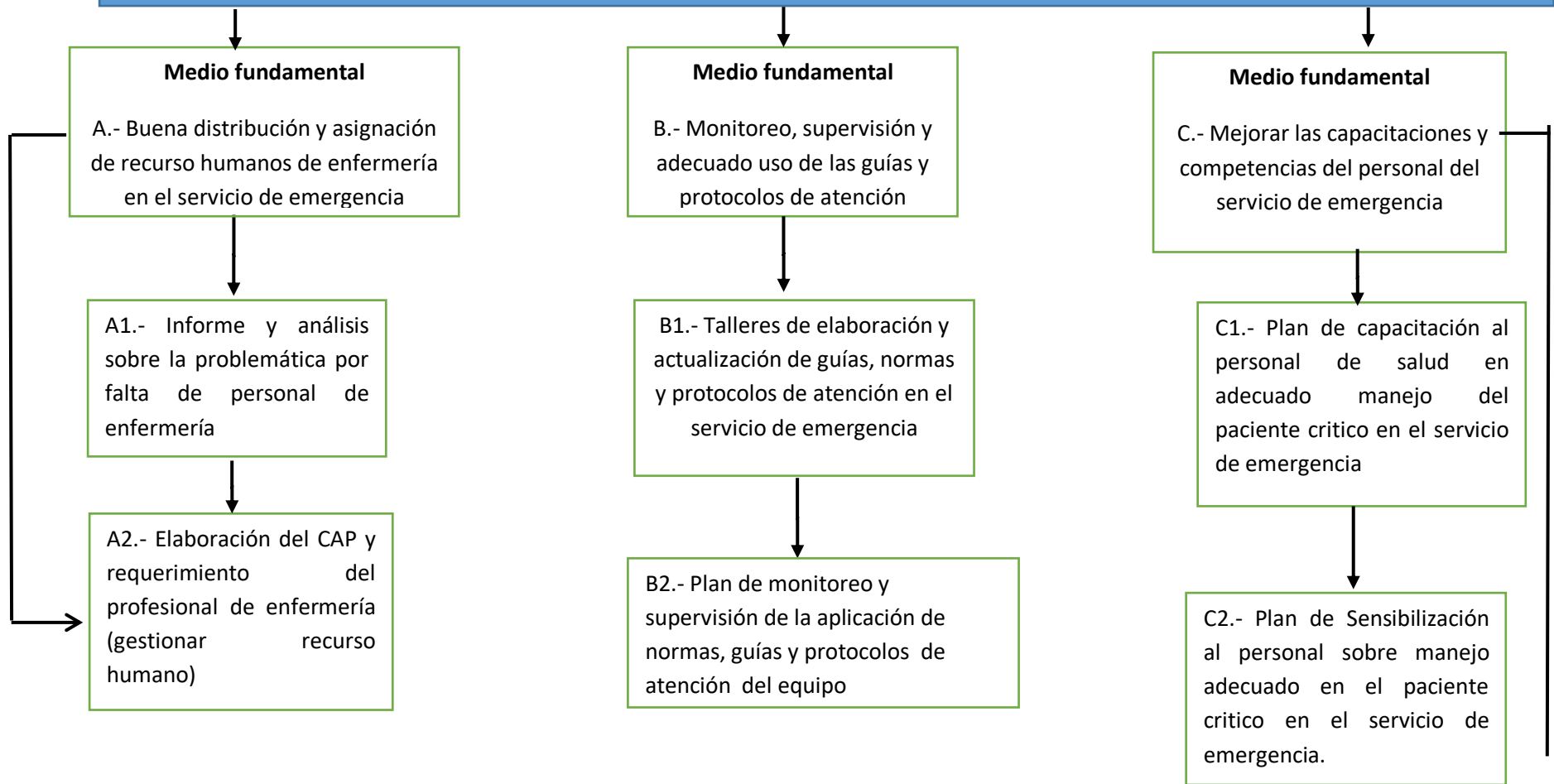




## MATRIZ DE MEDIOS Y FINES



## Árbol de medios fundamentales y acciones propuestas



## ANEXO. 06: MARCO LÓGICO

	JERARQUIA DE OBJETIVO	METAS	INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACION	SUPUESTO
Fin	Disminución de tasa de mortalidad de paciente críticos en el servicio de emergencia	Disminución del 50% de tasa la mortalidad en pacientes críticos en el servicio de emergencia			
Propósito	Adecuada atención en el manejo al paciente crítico en el servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote 2019.	Incremento en un 70% del adecuado manejo en paciente crítico en el servicio de emergencia.	N° de pacientes críticos/sobre número de pacientes atendidos en el servicio de emergencia	Hojas de observación de emergencia. Registro del libro de emergencia	Se atenderá de manera óptima a los pacientes

Componentes	Mejorar la capacitación y competencia del personal en el servicio de emergencia.	100% del personal de salud capacitado en adecuado manejo en paciente crítico en el servicio de emergencia	N° de asistente capacitado/N° total de trabajadores de salud	Plan de capacitación Reporte de asistencia Informe de actividades	El personal de salud con un mejor conocimiento para la atención de calidad en el paciente crítico en el servicio de emergencia  El área de emergencia estará implementado por personal de salud
	Incorporar y gestionar recursos humanos en el servicio de emergencia	Se implementará al 70% con personal asistencial	Área de implementación		

	Destacar la importancia de la aplicación de las guías, normas y protocolo de atención en paciente en el servicio de emergencia	El 100% de personal de salud que labora en el servicio de emergencia conoce la aplicación de la guías, normas y protocolo en la atención de emergencia	N° de persona de salud conoce y aplica la guías, normas y protocolo ejecutadas/N° total de personal de salud	Guías, normas y protocolos de atención en adecuado manejo del paciente critico en el servicio de emergencia  Supervisión	El personal de salud del servicio de emergencia conoce y aplica la guía, norma y protocolos de la atención al paciente critico
--	--	--	--	--	--

Acciones	<b>A1.</b> Plan de sensibilización a las jefaturas para una emergencia para una adecuada implementación en el servicio de emergencia	100% de programa de sensibilización elaborado durante el I semestre	N° de asistente sensibilizando N° total de personal de salud	Registro de asistencia Sensibilización autoridades	Autoridades de salud sensibilizando sobre la importancia de contratar personal profesional
	<b>A2.</b> Las autoridades gestionarán la implementación de personal de salud en el servicio de emergencia	70% se implementará con personal de salud	Área de emergencia implementado	Contrato de personal	Las autoridades gestionan de manera efectiva la implementación de recursos humanos
	<b>B1.</b> Taller de elaboración de guías, normas y protocolo de atención en el servicio de emergencia	50% de taller ejecutado durante el II Semestre 50% del taller ejecutado durante el IV Trimestre	Nro. de asistente a los talleres de elaboración guías, normas y protocolo/N° total de personal de salud supervisiones y monitoreo mensuales	Registro de asistencia guías normas de atención en el servicio de emergencia atención normas de protocolo de atención al paciente	El personal de salud conoce y aplica las guías, normas y protocolo de atención de emergencia de emergencia.

	<p><b>B2.</b> Plan de monitoreo y supervisión de la aplicación de guías, normas y protocolo de atención en el servicio de emergencia</p>	<p>100% de monitoreo de supervisión de la aplicación de las normas en la atención de emergencia.</p>	<p>Plan de monitoreo supervisión ejecutado</p> <p>Plan de monitoreo y supervisión programada</p>	<p>Registro de hoja de supervisión y monitoreo</p> <p>Informe de supervisión</p>	<p>Personal de salud monitoriza y supervisa la elaboración de guías, normas y protocolo de atención en el servicio de emergencia.</p> <p>Personal de salud capacitado manejo en paciente crítico.</p>
	<p><b>C1.</b> Plan capacitaciones al personal de salud en adecuada calidad en la atención del paciente crítico en el servicio de emergencia</p>	<p>50% del taller ejecutado durante el I Semestre</p> <p>50% del taller ejecutado durante el II Semestre</p>	<p>N° de personal capacitado / N° total de personal de salud</p>	<p>Plan capacitación registro asistencia</p>	

	<p><b>C2.</b> Plan de sensibilización al personal sobre adecuada calidad en la atención del paciente crítico en el servicio de emergencia.</p>	<p>50% del taller de sensibilización ejecutado durante el III Trimestre</p> <p>50% del taller de sensibilización ejecutado durante IV trimestre.</p>	<p>N° de personal sensibilizado / N° total de personal de salud</p>	<p>Plan de capacitación</p> <p>Registro de asistencia</p> <p>Informe de actividades</p>	<p>de Personal de salud sensibilizado sobre la importancia de la adecuada atención del paciente crítico.</p>
--	--	--	---	---	--