



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS DE ÁNGELES
DE CHIMBOTE**

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

**FORTALECIENDO EL CUIDADO HUMANO DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
ESSALUD HOSPITAL III CHIMBOTE, 2019**

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

AUTORA:

**Lic. ANA MARIA ACOSTA RUIZ
ORCID ID: 0000-0002-8148-9607**

ASESOR

**Mgtr. JOSÉ ORLANDO CHERO CUSTODIO
ORCID ID: 0000-0002-5337-7050**

**CHIMBOTE-PERU
2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Lic. Acosta Ruiz Ana Maria
ORCID ID: 0000-0002-8148-9607
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Segunda
Especialidad, Chimbote, Perú

ASESOR:

Mgtr. Chero Custodio, José Orlando
ORCID ID: 0000-0002-5337-7050
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de
la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Chimbote, Perú

JURADO

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

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

Mgtr. Morales Chihuahua, Rosana Juana
ORCID ID: 0000-0003-1756-6513

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Susana Elizabeth Cabanillas De La Cruz
Presidente
ORCID ID: 0000-0002-8124-3404

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

Mgtr. Rosana Juana Morales Chihuahua
Miembro
ORCID ID: 0000-0003-1756-6513

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

AGRADECIMIENTO

A Dios por su inmenso amor, por ser mi guía y cuidador en los momentos difíciles y por bendecirme con su inmensa bondad y misericordia

Agradezco a mi familia, por su apoyo incondicional y por demostrarme lo maravilloso que es compartir y amar.

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo especialmente a nuestro señor Jesús por darme la fuerza de seguir adelante, a mis padres que mediante su esfuerzo y su dedicación por seguir apoyándome espiritualmente y moralmente que fueron el soporte para luchar por mi carrera profesional.

A mis ángeles que desde el cielo me guían mis pasos que son mis abuelitos y mi tío, por estar conmigo espiritualmente y que nunca me abandonan.

ÍNDICE

	Pag
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
I. PRESENTACIÓN -----	1
II. HOJA DE RESUMEN	
2. 1. Título del trabajo académico-----	2
2.2. Localización (Distrito, Provincia, departamento, región) -	2
2.3. Población beneficiaria-----	2
2.4. Institución(es) que lo presentan -----	3
2.5. Duración del proyecto -----	3
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio -----	3
2.7. Resumen del trabajo académico-----	3
III. JUSTIFICACIÓN-----	6
IV. OBJETIVOS -----	14
V. METAS-----	14
VI. METODOLOGÍA-----	16
6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención-----	16
6.2. Sostenibilidad del Proyecto-----	19
VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN	20
VIII. RECURSOS REQUERIDOS	26
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES	28
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES	32
XI. COORDINACIONES INTER INSTITUCIONALES	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	35

I. PRESENTACIÓN

El Presente trabajo Académico tiene como Título, Fortaleciendo el Cuidado Humano de Enfermería en el Servicio de Emergencia de Essalud Hospital III Chimbote, 2019. Teniendo como objetivo general, Mejorar el cuidado humano, de los pacientes, que acuden al hospital Essalud III de Chimbote en el área de emergencia; de manera que obtengan recobrar la salud. Así mismo Fortificar el cuidado de Enfermería al usuario, brindando una adecuada atención y un cuidado de calidad. El servicio de Emergencia, muestra una problemática, que se presenta a diario y se evidencia por el propio personal de salud y propios usuarios que acuden a recibir una atención. Por esa razón, es donde surge esta iniciativa de construir este proyecto, ya que hoy en día esta problemática es real y va en aumento. Al mismo tiempo poder observar y ejecutar la calidad de atención hacia las personas, logrando una apropiada atención. Durante la investigación se evidenció diversas causas, como la falta de compromiso del personal en enfermería, el escaso recurso humano, por ende, la idea es dar prioridad; a la salud física y mental, mejorando las afectaciones del paciente que acuden al Hospital de Essalud. Por lo tanto; este nosocomio referencial debería aumentar como base indispensable más recursos humanos como enfermeras, médicos y técnicos garantizando, salvaguardando el cuidado de calidad a la población que ingresan al área de emergencia.

II. HOJA DE RESUMEN

2.1. Título de Trabajo Académico

FORTALECIENDO EL CUIDADO HUMANO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL ESSALUD HOSPITAL III, CHIMBOTE, 2019

2.2. Localización

Distrito : Chimbote

Provincia : Santa

Departamento : Ancash

Región : Ancash

El hospital Essalud se encuentra ubicado Av. Circunvalación Del Norte 119, Urb. Laderas del Norte fue creado en el 13 de julio 1963 en beneficio de muchos asegurados.

2.3. Población Beneficiaria

Población Directa: sobrepasa la cantidad de 39,000 asegurados, y 213 550 la población total que atiende siendo un hospital referencia

Población indirecta: Equipo de Salud que labora en el Hospital III Essalud, Chimbote, 2019

2.4. Institución(es) que lo presentan

Hospital III de Essalud – Chimbote

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

2.5. Duración del proyecto

Inicio: agosto 2019

Termino: Julio 2020

2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio: S/.235.600.00

2.7. Resumen del Trabajo Académico

El presente trabajo académico, tiene como título Fortaleciendo el Cuidado Humano de enfermería en el servicio de emergencia Essalud Hospital III Chimbote, 2019. Contribuyendo y brindando servicio de calidad, mejorar el cuidado humano que existe en el servicio de emergencia; que se ve a diario en el hospital Essalud.

El Hospital Essalud, tiene como objetivo general mejorar el cuidado Humano de Enfermería al usuario del servicio de emergencia del hospital Essalud. Así mismo se formularon estrategias, metas y acciones; cuyas metas son el Incremento en 90% la atención del cuidado humano enfermería, se implementará en 70% con personal asistencial, 100% contara con las guías y procedimiento de las normas de protocolos de atención al usuario, 50% del taller de sensibilización se ejecutará en el I Semestre y 50% en el II Semestre, 80% de reuniones con las jefaturas de cada

servicio y el equipo directivo del hospital durante el año, 80% se contará con personal de enfermería especializado y capacitado y el 90% del personal de salud especializado distribuido .

Del mismo modo, las acciones que se tomarán, como primer lugar: Elaboración de guías de protocolo en atención en emergencia, segundo taller de sensibilización al personal comprometido, tercero reuniones y coordinaciones con las jefaturas del servicio, cuarto Distribución del personal de salud especializado en cada área del servicio de emergencia, quinto reunión con la jefatura para la adecuada implementación personal de salud en el servicio de emergencia y por último plan de sensibilización para una adecuada implementación de personal de servicio de emergencia Trataremos de mejorar en el hospital de Essalud la inadecuada atención que se está brindando al usuario, mejoraremos y contaremos con personal capacitado.

Por lo tanto, los pacientes que ingresen al servicio sean bien atendidos y no colocados en camillas ni en sillas de ruedas en los pasillos de emergencia, no generando así malestar ni insatisfacción con los pacientes que ingresen. El servicio de emergencia del hospital Essalud, cuenta con 28 enfermeras, con especialidad en emergencia y en cuidados intensivos; todos ellos, son personal permanentes en el servicio rotando por turno 6 enfermeros.

De acuerdo a lo que se observó y se evidenció en el hospital Essalud, del servicio de emergencia, la calidad del cuidado se refleja en los pacientes que en su mayoría son adultos mayores, que permanecen acompañados de sus familiares en sala de observación niño y observación A y B. Por esta razón los familiares son a veces los cuidadores de estos, ya que están pendientes de todos los procedimientos para mejorar sus tratamientos, siguiendo todos los cuidados que le brinda el propio familiar.

Este servicio atiende las 24 horas, donde hay un incremento de pacientes que ingresan en condiciones críticas con diferentes patologías y con el insuficiente recurso humano, no brinda una atención sanitaria de calidad, en la cual no siempre es posible satisfacer todas esas demandas de pacientes. Por lo tanto, otro de nuestro objetivo de este trabajo académico es, fortificar una adecuada atención al usuario, al igual con el suficiente recurso humano especializado, con el personal comprometido y el trabajo en equipo, cumpliendo con todos los protocolos de calidad.

Para concluir esperamos que esta estrategia que nos estamos proyectando cumpla con todas las expectativas; cubriendo las necesidades en salud, las cuales están orientadas al bienestar del usuario cumpliendo de manera eficiente la atención.

III. JUSTIFICACIÓN

El trabajo académico tiene un propósito Fortaleciendo el Cuidado Humano de enfermería en el servicio de emergencia Essalud Hospital III Chimbote El hospital de Es salud fue creado el 13 de julio de 1963, ese mismo año 12 de agosto, se inició la atención médica a la población asegurada, se atendiendo 365 días al año. Atendiéndose un promedio de 520 pacientes. Ingresan a diario a la unidad de trauma shock del hospital Essalud, pacientes que requieren de cuidados mayores y con condiciones críticas; que ponen en riesgo su vida, del mismo modo, las enfermedades más frecuentes que se atienden son: problemas respiratorios, diabetes mellitus descompensada, hipertensión arterial, infarto agudo de miocardio; los accidentes de tránsito, traumatismo encéfalo craneano poli traumatizados, cardiópatas, neumonía, etc.

El hospital Essalud atienden 24 horas del día, cuenta con ambientes para hospitalización como sala de observación A y B, un promedio de 30 pacientes por cada enfermera, al igual que en la UVI (cuidados vigilancia intensivo) donde la enfermera atiende a pacientes altamente crítico, un promedio de 6 pacientes, al igual la sala de observación niños, tóxico y los ambulatorios. Siendo así el servicio de emergencia atienden 6 enfermeras por turno.

La calidad de atención que reciben los usuarios externos y hospitalizados en el servicio de emergencia, es preocupante porque se evidencia en el país; en los servicios de salud públicos y privados se

visualiza realidades inadecuadas y los esfuerzos que se hace para brindar una atención de calidad a los usuarios, manifestando así una deficiente atención que reciben durante su atención. Evidenciándose así uno de los grandes problemas en el servicio de emergencia.

El gran malestar que expresan los pacientes externos y los mismos familiares de los pacientes internos, es por la mala atención que reciben. La atención en los servicios de emergencia requiere de una acción rápida y en un tiempo oportuno brindando un eficiente y eficaz trabajo con un grado de compromiso, al igual con las responsabilidades y el profesionalismo; en las cuales tienen componentes principalmente los recursos humanos y los medios físicos frente a las múltiples patologías que se presentan a diario.

Durante el año 2015, se realizó una encuesta a nivel nacional INEI (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática), donde el Seguro Social de Salud (Essalud) logro mejorar sus indicadores de atención y gestión a nivel nacional al estudio realizado en dicho año, su estudio universo fue 13,670 usuarios, teniendo como resultado que el 68,2% se sintieron satisfechos con los servicios que recibieron, 22,1% no están satisfechos ni insatisfechos y 9.7% se sintieron estar insatisfechos. Por otro lado, el estudio nos revelo que los asegurados mencionan que las primeras causas del problema en atención generando que el 47,4% por falta de personal de salud y 33,9% por mal trato durante la atención (1). Existen evidencias que el hospital Essalud III de Chimbote es cada vez peor en cuanto al cuidado humano y la atención que se le está brindando

al asegurado. Los mismos asegurados y familiares de los mismo, mencionan que no pueden acceder a el libro de reclamaciones por que no está en un lugar visible, generando malestar e incomodidad.

Así mismo la cobertura de los servicios de salud por parte de las instituciones públicas como es Essalud es limitada y la gran mayoría de los asegurados a diario refieren quejas y mala atención y la escasa oferta que se da en los servicios de salud, siendo un nivel insatisfacción de la población asegurada. Según la defensoría del pueblo se reporte durante el año 2018 se dieron 2,115 quejas de parte del usuario y familiares, siendo numerosas por diferentes motivos y mayormente es el insuficiente recurso humano y el retraso en la atención.

Avedis Donabedian A, en 1993 es considerado el padre de la calidad de atención en salud al igual que en los conceptos y formación de pilares de la calidad, nos explica que existen modelos y metodologías diferentes para mejorar la calidad y la designación de líderes y responsables de guiar los servicios y lograr el mayor beneficio que se le da al usuario o acompañante y el mismo bienestar si el producto o el servicio brindado a podido satisfacer la necesidad o las pérdidas que pueden acompañar en el proceso ya sea en todas sus partes(2).

Según Donabedian nos menciona tres componentes de calidad asistencial.

El componente técnico (indicador estructura): donde nos menciona que se aplica la ciencia y a la vez la tecnología para un manejo eficiente donde nos brinde o rinde beneficio, la cual de aquí parte la importancia

de los recursos que debemos tener en los servicios para dar así una atención de alta calidad, donde es necesario tener una organización y así desarrollar los procesos de diagnóstico terapéutico donde contribuirá a garantizar una buena atención de calidad (3) (4).

En segundo lugar, el componente interpersonal (indicador de proceso), la relación de dos personas en estos casos es la enfermera paciente-familia, donde el pilar fundamental y lo más importante es la comunicación que debe tener el personal de salud para poder así brindar una atención de calidad a los usuarios que acuden a nuestros servicios donde merecen comprensión, apoyo, la confianza, la responsabilidad y lo más importante la empatía por parte del personal de salud y generando una buena relación interpersonal.

Por último, el componente Confort (indicador resultado), nos hace mención a los objetos o elementos de su entorno del paciente durante su estadía en el nosocomio hospitalario brindando así su comodidad y generando así su bienestar al usuario para su recuperación, las cuales las intervenciones de enfermería están enfocadas a incrementar el confort y el cuidado del usuario para que el paciente se siente como en su hogar (3).

La Organización Mundial de la Salud, (OMS). Menciona que la atención de calidad es lograr e identificar los requerimientos de salud en todos los ámbitos como son preventivo promocional, al igual como de tratamiento y manteniendo de la persona, la población, haciendo uso de los recursos de manera oportuna y efectiva (5).

Jean Watson, en su “Teoría del cuidado Humano, “nos menciona que, ante el riesgo de la reestructuración administrativa de la gran mayoría de los sistemas de cuidado de salud en el mundo, es necesario el rescate del aspecto humano al igual que el espiritual y la transpersonal que en la práctica clínica, administrativa, educativa y lo que es investigación por parte del profesional de enfermería.

Watson nos menciona que la relación del cuidado transpersonal se basa en las capacidades del enfermero de tener una visión objetiva de la situación del paciente ante su enfermedad y la capacidad de los mismos profesionales de enfermería, de mostrar una preocupación por los usuarios en todo los ámbitos de ser, así creando una conexión espiritual facilitando así la curación y a la vez el afrontamiento de la enfermedad y así asumir una posición de trascendencia frente al sufrimiento que permite lograr la armonía interior (6).

Por otro lado, Henderson nos menciona en su teoría de la calidad de atención de enfermería, lo define como un conjunto de características y acciones que ayudan o posibilitan la restauración de cada paciente su nivel de salud. La calidad de asistencia sanitaria debe ayudar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del paciente de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales que se dispone y al igual que el nivel de desarrollo científico actual, logrando así el máximo desarrollo posible de satisfacer, al paciente y a la vez los profesionales (7).

En la actualidad los hospitales tienen la visión de mejorar los servicios que brinda la institución y su mayor prioridad, es su atención brindando a sus pacientes, con una buena calidad de atención y el tiempo oportuno y así satisfacer su necesidad que requiere. Son muy importantes y necesarios los equipos médicos, la cual es un factor principal e importante para ser utilizados en el paciente, por la cual con ello se obtenga la cantidad suficiente, para lograr la satisfacción del usuario (8).

En América Latina, Caribe, y los países ajenos buscan reformar sus sistemas de salud la cual buscan lograr la cobertura universal logrando mejorar su eficacia de los gastos sanitarios, al igual que el tiempo que cumplen las expectativas cada vez mayores de los cuidados y la atención (9).

En el Perú la calidad de atención es baja, siendo el mayor obstáculo para poder enfrentar con éxito los problemas sanitarios. Por esta razón es la importancia de la realización de evaluación periódica y así poder plantear alternativas de solución la cual va ser orientada a los problemas que se presentan en cada servicio o establecimiento de salud (10).

Se encontraron diversos estudios que se asemejan a la investigación: Landman N, etc., en su investigación titulado “Cuidado humanizado desde la perspectiva del enfermero de emergencia en un Hospital de Quillota, Chile 2014, tuvo como objetivo principal, conocer la percepción del cuidado humanizado que posee el profesional de enfermería en la unidad de emergencia del hospital general en la ciudad

de Quillota, Chile. Su metodología fue descriptiva, participaron 4 profesionales enfermeros que trabajan dentro de la unidad de emergencia del Hospital. Concluyendo que en que el contexto de la Unidad de Emergencia difiere al de otros servicios hospitalarios, dificultando los múltiples factores en el cuidado humanizado, el profesional que se desempeña en los servicios de emergencia debe tener vocación, optimismo y tomar su labor como un desafío (11).

Según, Mejía D y etc., en su investigación titulado “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Regional Docente las Mercedes 2016, tuvo como objetivo principal, determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizado en el servicio de emergencia. Su investigación fue de tipo cuantitativa, con diseño descriptivo, su población fue de 400 pacientes, donde su muestra estuvo confirmada por 132 pacientes, teniendo como resultado que el 25% considerado como aceptable la satisfacción del cuidado del enfermero y un 75% que la mayoría demanda que los cuidados de enfermería deben ser mejorados con el transcurso del tiempo, llegando a tener una aceptación favorable de parte de los pacientes (12)

Por otro lado, Cárdenas R, etc., en su investigación titulado “Calidad del Cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017, tuvo como objetivo determinar la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue. Donde su metodología fue

de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal donde se encuentran 96 pacientes, mediante la aplicación de un instrumento Care Q. concluyendo que el estudio estaba orientado a contribuir información actualizada a las autoridades de dicha institución y las jefaturas de emergencia, sobre la calidad de atención de enfermería implementando estrategias a la mejora de la calidad de atención hacia los usuarios que ingresan al servicio de emergencia (13)

Urrutia S, En su investigación llevada a cabo en el año 2015, titulado “Calidad de cuidado de enfermería y Satisfacción de Usuario adulto del Hospital La Caleta cuyo objetivo General fue “Determinar la calidad del cuidado y su relación de satisfacción, donde la investigación fue de diseño Cuantitativo de tipo, de descriptivo correlacional, donde participaron de 217 usuarios adultos, se utilizaron instrumentos como son: encuesta del nivel de cuidado y la medición de la satisfacción , teniendo como resultado que el 93% buena atención del cuidado y el 7% regular grado de satisfacción el 86% sintió satisfecho y 13% con menor satisfecho y 1% insatisfecho. Donde la relación de las variables que el 77,1% presento la calidad de un buen cuidado y con un grado de satisfacción, y el 1,4% de satisfacción fue insatisfecho y referente a la calidad fue buena y regular (14)

VI. OBJETIVOS.

4.1 Objetivo General:

- ❖ Mejorar el cuidado humano de enfermería al usuario del servicio de emergencia del Essalud Hospital III Chimbote

4.2 Objetivos Específicos

- ❖ Interés en mejorar la atención en el cumplimiento de sus labores profesionales
- ❖ Gestionar e incorporar recursos humanos en el servicio de emergencia.

V. METAS

- ❖ Incremento en 90% la atención del cuidado humano enfermería
- ❖ Brindar un cuidado humano de enfermería al usuario del servicio de emergencia, en un 90% en un plazo de un año
- ❖ Se implementará en 70% con personal asistencial
- ❖ El 100% del personal de salud que laborada en el servicio de emergencia contara con las guías y procedimiento de las normas de protocolos de atención al usuario
- ❖ 50% del taller de sensibilización se ejecutará en el I Semestre y 50% del taller ejecutado durante en el II Semestre
- ❖ 80% de reuniones con las jefaturas de cada servicio y el equipo directivo del hospital durante el año
- ❖ 80% se contará con personal de enfermería especializado y capacitado

- ❖ EL 90% del personal de salud especializado distribuido adecuadamente e en el servicio de emergencia

VI. METODOLOGIA

6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención

A. CAPACITACIÓN

Capacitación es un conjunto de actividades realizadas de una organización las cuales es responsable a las necesidades del personal, donde busca mejorar los conocimientos, actitudes, habilidades y mejorar sus destrezas de sus personales a cargo (15).

El hospital de ESSALUD. es muy importante que cuente con personal capacitado y especializado para poder brindar la atención en el área de emergencias, las cuales se propone estar siempre capacitado para sí mejorar sus funciones al igual que sus actividades y así llegar a tener una demanda de atención de calidad.

ACCIONES

1. Elaboración de guías y protocolos en la atención del usuario

- ❖ Elaboración, presentación, coordinación, ejecución y evaluación de las guías y protocolos en la atención del usuario en emergencia.
- ❖ Elaboración de programas de capacitación.
- ❖ Presentación del proyecto elaborado, a la dirección de capacitación para su aprobación.

- ❖ Ejecución del programa a realizar.
- ❖ Asistencia puntual de los jefes de ambos servicios.
- ❖ Evaluación final de los programas de capacitación.

2. Taller de sensibilización al personal de salud comprometido con el servicio.

- ❖ Elaborar el plan de sensibilización dirigido especialmente al personal de salud comprometido con el servicio de emergencia, mejorando la atención al paciente en el I y II semestre.
- ❖ Taller de sensibilización en cuidado humano de enfermería
Ejecución del taller de sensibilización al personal de salud del servicio de emergencia.

B. GESTION

La jefatura administrativa de enfermería debe comprometerse a solicitar la implementación de recurso humano capacitado y especializado en el servicio de emergencia.

El presupuesto es el cálculo que se realiza con anticipación tanto los ingresos y los gastos las cuales es una herramienta de gestión y planificación donde ayuda en la asignación de recursos y la cantidad de fondos asignado, donde designa el importe máximo del financiamiento de una organización que está dispuesta a gastar en artículos, programas determinado.

El Hospital Essalud no cuenta con presupuesto para la contratación de personal de salud capacitado y así poder brindar la atención que requiere el usuario.

ACCIONES

1. Autoridades gestionaran la contratación o incorporación de recursos humanos

- ❖ Elaboración del sustento de requerimiento de recursos humanos (contratación de personal de enfermería)
- ❖ Capacitación a los recursos humanos necesarios para atención de calidad que se merece el paciente del hospital ESSALUD.
- ❖ Sensibilizar al recurso humano que ingresa al nuevo proyecto.
- ❖ Implementación con recurso humano en el servicio de emergencia

2 Reuniones y gestiones con las jefaturas de cada servicio y el equipo directivo del hospital.

- ❖ Personal directivo y el personal de cada jefatura del servicio capacitado e involucrado en la asignación presupuestal.

3 Distribución del personal de salud especializado en cada área del servicio de emergencia

- ❖ Elaboración del plan de distribución personal de salud en el I Semestre.
- ❖ Aprobación del plan de distribución del personal de salud
- ❖ Ejecución del plan de distribución del personal de salud, el mismo que se espera que sea en el II Semestre.

6.2 Sostenibilidad del proyecto

El proyecto estará a cargo del equipo de salud que se trabajará conjuntamente o directamente con la jefatura de servicio de enfermería, al igual como jefatura de la dirección del hospital del ESSALUD.

VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN.

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
<p>Propósito:</p> <p>Objetivo de desarrollo</p> <p>Mejorar el cuidado de enfermería al usuario del servicio de emergencia del hospital ESSALUD</p>	<p>El 90 % de los usuarios del servicio de emergencia reciben una atención de adecuada.</p>	<p>N° de capacitaciones programadas / N° personal capacitados</p>	<p>Plan de capacitación</p>	<p>Informe plan Registro del libro en el servicio</p>	<p>Mensual</p>	<p>Lista de chequeo registro</p>
<p>Objetivo específico 1</p> <p>Interés en mejorar la atención en el cumplimiento de</p>	<p>El 100% del personal de salud y jefatura comprometido con el servicio</p>	<p>Realizar capacitaciones permanente al personal de</p>	<p>El personal de salud Capacitado y comprometido</p>	<p>Informes Actas de registro de reuniones</p>	<p>Mensual</p>	<p>Informe</p>

sus labores profesionales		salud durante el año	en la atención del usuario			
Objetivo específico 2 gestionar e incorporar recurso humano en el servicio de emergencia	70% se contará con recurso humano para el cuidado humano de enfermería en el servicio de emergencia	El servicio de emergencia estará implementado recurso humano	Requerimiento oportuno	Contrataciones y memorando del nuevo personal designado	Reporte de la requerimiento presentado	Acta de gestión y requerimiento

MATRIZ DE MONITOREO

código	Actividades y Tareas	Metas	Recursos Asignados	Indicadores	Fuente de Información	Instrumento	frecuencia	responsable	fecha
A1	Elaboración de guías de protocolo de atención en emergencia	En un 80% se contara las guías de protocolos en la atención en emergencia	Total:500 Propio 350 Externa:250	Aplicar en forma inmediata las guías de protocolo y procedimiento en la atención de emergencia	Normas y guías de procedimiento s	Semestrales	Una vez completada la actividad	Ana Acosta	Agosto 2019
A2	Taller de sensibilización al personal comprometido	En un 100% de personal comprometido con el servicio en el I y II semestre	Total: 600 Propios: 200 Externa:400	N° sensibilización / N° de personal de salud comprometido con el servicio	Impresión Materiales de información	Reporte trimestral	Una vez completada la actividad	Ana Acosta	Agosto 2019

B.1	Reuniones y gestiones con la jefatura de cada servicio y el equipo directivo del hospital	70% de reuniones con las jefaturas de cada servicio y el equipo directivo del hospital durante el año	Total :600 Precio:300 Extra:300	Numero de reuniones de gestión al igual reuniones programadas	N° de participantes	Acta de compromiso • Lista de asistentes de las reuniones	Una vez completada la actividad	Ana acosta	Agosto 2019
B.2	Autoridades gestionaran la contratación o incorporación de recurso humano	El 70% se contará con personal de enfermería especializado y capacitado.	Total:3000 Propio:500 Externa:2500	Servicio de emergencia implementado con personal de salud	Contrato de personal profesional de enfermería	Reporte mensuales y trimestrales	Una vez completada la actividad	Ana Acosta	Agosto 2019
B.3	Distribución del personal de salud especializado en	EL 90% del personal de	Total: 300 Propios 100	N° Personal de salud especializado	Personal interno	Documento de actas	Una vez completa la actividad	Ana Maria	Agosto 2019

	cada área del servicio de emergencia	salud especializado distribuido adecuadamente e en el servicio de emergencia	Externa: 200	distribuido en un 90 % del servicio de Emergencia					
--	--------------------------------------	--	--------------	---	--	--	--	--	--

7.1 Beneficiarios

Beneficios con proyecto

- Reducir la tasa de morbilidad en la jurisdicción
- Mejorar y equipar el servicio con insumos y mobiliario
- Satisfacción del usuario en el servicio de emergencia
- Implementación y contratación de recursos humanos

Beneficios sin proyecto

- Aumento de la tasa de morbilidad en la jurisdicción
- Sobredemanda de pacientes en hospital
- Inadecuada atención de calidad en el usuario en el servicio de emergencia
- Insatisfacción del usuario
- Carencia de recursos humanos para la atención de calidad al usuario.

VIII RECURSOS REQUERIDOS

8.1 Humanos:

RECURSOS HUMANOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL EN 1 AÑO
Enfermera Contratada	6	3000	S/.210.600.00
Capacitaciones, talleres y reuniones	5	5000	S/.25,000.00
TOTAL	11	8,000	S/.235.600.00

8.2 Materiales:

N	MATERIALES	CANTIDAD	COSTO UNT	COSTO TOTAL
1	Tipiado	200	S/1.50	S/30.00
2	Impresiones	200	S/0,20	S/40.00
3	Copias	200	S/0.10	20.00
4	Empastado	15	S/35.00	S/525.0
5	CD	20	S/2.00	S/40,00
6	Certificado	50	S/5.00	S/250.00
7	Refrigero	60	S/10.00	S/600.00
COSTO TOTAL				S/1,505.0

8.3 Presupuesto: Aportes propios / aportes solicitados (institución, población).

N	DENOMINACIÓN	CANTIDAD	COSTO	
			UNITARIO	TOTAL
1	ENFERMERA CONTRATADA	6	S/3000	S/.210.600.00
2	Capacitaciones talleres y reuniones	5	S/.25,000.00	S/. 25,000.00
3	Tipiado	200	S/1.50	S/30.00
4	Impresiones	200	S/0,20	S/40.00
5	Copias	200	S/0.10	20.00
6	Empastado	15	S/35.00	S/525.0
7	CD	20	S/2.00	S/40,00
8	Certificado	50	S/5.00	S/250.00
9	Refrigero	60	S/10.00	S/600.00
10	Tipiado	200	S/2.00	S/40.00

RESUMEN DE PRESUPUESTO:

DENOMINACIÓN	APORTES REQUERIDOS	APORTES PROPIOS	COSTOS TOTALES
Recurso Humano y talleres de capacitación	3600.00		S/.235.600.00
Equipos y Materiales	1,505.00		S/. 1,505.0
TOTAL			S/.237.105.00

IV. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES
PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Mejorar el cuidado humano de la enfermería al usuario en el servicio de enfermería Essalud Hospital III Chimbote

N°	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
					2019		2020		
					DESCRIPCIÓN	COSTOS	I	II	
1	Elaboración del trabajo académico "Organización, Fortaleciendo el cuidado humano de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Es salud 2018	01 proyecto elaborado	Informe	150	X				Proyecto Elaborado
2	Presentación y exponer del proyecto de intervención al Hospital de Essalud a la gerencia, administración y jefaturas de servicio	1	Informe	50.00	x				Proyecto Presentado
3	Reunión con la coordinadora de enfermería y la oficina de capacitación.	2	Informe	50		X			Reuniones realizadas
4	Ejecución del Proyecto de Desarrollo	1	Informe				X		Proyecto ejecutado
5	Evaluación del proyecto de Desarrollo	1	Informe	50			X		Proyecto desarrollado
6	Presentación del Informe Final	1	Informe	100.00				X	Proyecto presentado

PLAN OPERATIVO

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Interés en mejorar la atención en el cumplimiento de sus labores profesionales

N _o	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2019-2020			
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	I	II	I	II
A.1	Elaboración de guías de protocolo en atención en emergencia	Elaboración, presentación, coordinación, ejecución y evaluación de proyecto de capacitación en la adecuada calidad de atención en emergencia.	informe	100.00	X			
		Elaboración de programas de capacitación.	Informe	300.00	X			
		Presentación del proyecto elaborado, a la dirección de capacitación para su aprobación.	Informe	100.00		X		
		Ejecución del programa a realizar.	Informe	150.00		X		
		Asistencia puntual de los jefes de ambos servicios	Informe	200.00				
		Evaluación final de los programas de capacitación	Informe	100.00		X		
A.2	Taller de sensibilización al personal en la calidad de atención	Elaborar el plan de sensibilización dirigido especialmente al personal especializado en el servicio de emergencia, mejorando la atención al paciente en el I y II semestre.	informe	200.00	X			
		Gestionar presupuesto para ejecución del taller de sensibilización.	Reunión	50.00	x	x		
		Ejecución del taller de sensibilización al personal de salud del servicio de emergencia.	Informe	100.00			X	

OBJETIVO ESPECÍFICO 2. Gestionar e incorporar recursos humanos en el servicio de emergencia

N ^o	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2019-2020			
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	I	II	I	II
1	Reuniones para la adecuada implementación personal de salud en el servicio de emergencia	Personal directivo y el personal de cada jefatura del servicio capacitado e involucrado en la asignación presupuestal.	Lista de asistencia Acta de compromiso	100.00		X		
2	Autoridades gestionaran la contratación o incorporación de recurso humano.	Coordinación con las jefaturas: dirección y jefe de personal.	Reunión	50.00	X			
		Elaboración del sustento de requerimiento de recurso humano (contratación de personal de enfermería.	Informe (Documento de requerimiento de personal especializado de enfermería)	500	X	X	X	X
		Capacitación a los recursos humanos necesarios para atención de calidad que se merece el paciente del hospital ESSALUD.	Plan	250.00		X		

		Sensibilizar al recurso humano que ingresa al nuevo proyecto.	Reunión	50.00		X	X	
3	Distribución del personal de salud especializado en cada área del servicio de emergencia	Elaboración del plan de distribución personal de salud en el I Semestre.	Informe	250	X			
		Aprobación del plan de distribución del personal de salud	Sin costo			X		
		Ejecución del plan de distribución del personal de salud, el mismo que se espera que sea en el II Semestre.	Informe	250			X	

X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES

El proyecto de intervención “Fortalecimiento del cuidado humano en el servicio de emergencia Essalud Hospital III- Chimbote, 2018”, estará a cargo de la autora y la coordinación con el equipo de enfermería calificados para organizar, dirigir, realizar incidencia política cuando el proyecto lo requiera y participar de las actividades propias del proyecto elaborado.

XI COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES

Se coordinará con el comité, dirección y la jefatura del servicio del hospital, para su participación e involucramiento y así poder brindar una solución de las problemáticas que se están identificando en establecimiento

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Palacios ME. Mejorando la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Chimbote. [Internet]. Chimbote 2015. [acceso 2017 Nov 17). Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/>.
2. Donabedian Avedis F. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Mexico-1993. [citado en 2015. Del 25 de Octubre], disponible en http://bvs.insp.mx/rsp/_files/File/1993/mayo%20junio%20no.3/conferencia%20magistral.pdf.
3. Coordinadoraprofundusorg. Suñol R. La calidad de la atención; 2013. [Internet]. Citado el 25 noviembre 2016. Disponible en: http://www.coordinadoraprofundus.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
4. Revista virtual Odontología ejercicio profesional volumen 5. [Internet]. 2004. [citado el 12 de julio 2018]. Disponible en: <http://www.odontomarketing.com/art152ago2004.htm>
5. Misas M. Evocación de Calidad y calidez en los servicios de emergencia hospitalaria. Una mira oculta [página en internet], Argentina: c200 [actualizado el 2005; citado 01 Noviembre 2017]: disponible en: <http://scielo.Sid.Cu/scielo.c-346620040001100004>.
6. Watson J. Filosofía y teoría de los cuidados humanos. 3 ed. California: Universidad de Colorado; 1999.
7. Henderson V., Modelo de adaptación. En: MARRINER, A. RAILE, M. Modelos y teorías en enfermería. 6ª.ed. 2007. p. 55.

8. Vergara O, Dirección de los cuidados intensivos [página en internet] Bolivia, c 2007[Citado 10 de Octubre 2017].Disponible: <http://es.thefreedictionary.com/dota>
9. Guanais, C., et al. "Desde el paciente: Experiencias de la atención primaria de salud en América Latina y el Caribe.2018.
10. Zafrat T., etc. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. . [online]. 2015, vol.76, n.1, pp.87-88.
11. Landman N. etc., “Cuidado humanizado desde la perspectiva del enfermero de emergencia en un hospital de Quillota” en Chile. 2014
12. Mejía D. etc., Nivel De Satisfacción Sobre El Cuidado Enfermero De Los Pacientes Atendidos En El Servicio De Emergencia Del Hospital Docente Las Mercedes 2016[Tesis para optar el Título de licenciatura]. Pimentel: Universidad Señor de Sipan 2016
13. Cárdenas R, Etc., Calidad Del Cuidado De Enfermería En Pacientes Del Servicio De Emergencia Del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima 2017
14. Urrutia S, Cantuarias N. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la caleta, 2015. La Caleta Hospital, 2015 [acceso el 5 de octubre del 2017] Disponible en la URL: <file:///C:/Users/Mitchel/Downloads/1426-4671-1-PB.pdf>
15. 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.

ANEXOS

ANEXO 1

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

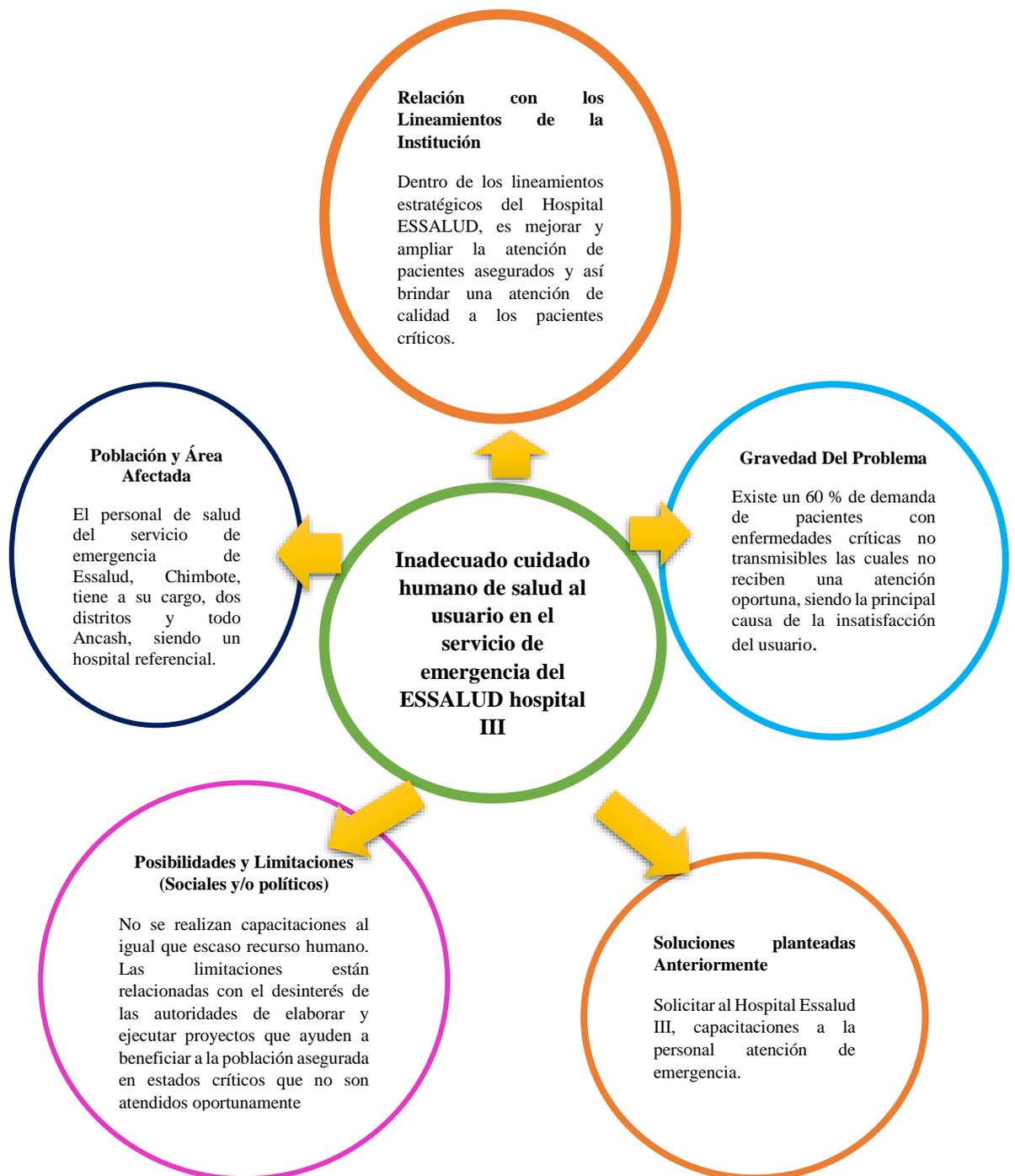
Ámbito de Influencia

Essalud Hospital III- Chimbote, es un hospital de Atención Especializada, se encuentra ubicado por el norte limita por la libertad por el sur limita por el rio Lacramarca. Se creó el 30 de enero de 1999 por la ley N°27056, las cuales presta servicio a 216 mil asegurados en todo Ancash es un hospital de alta complejidad a sus 55 años de creación.

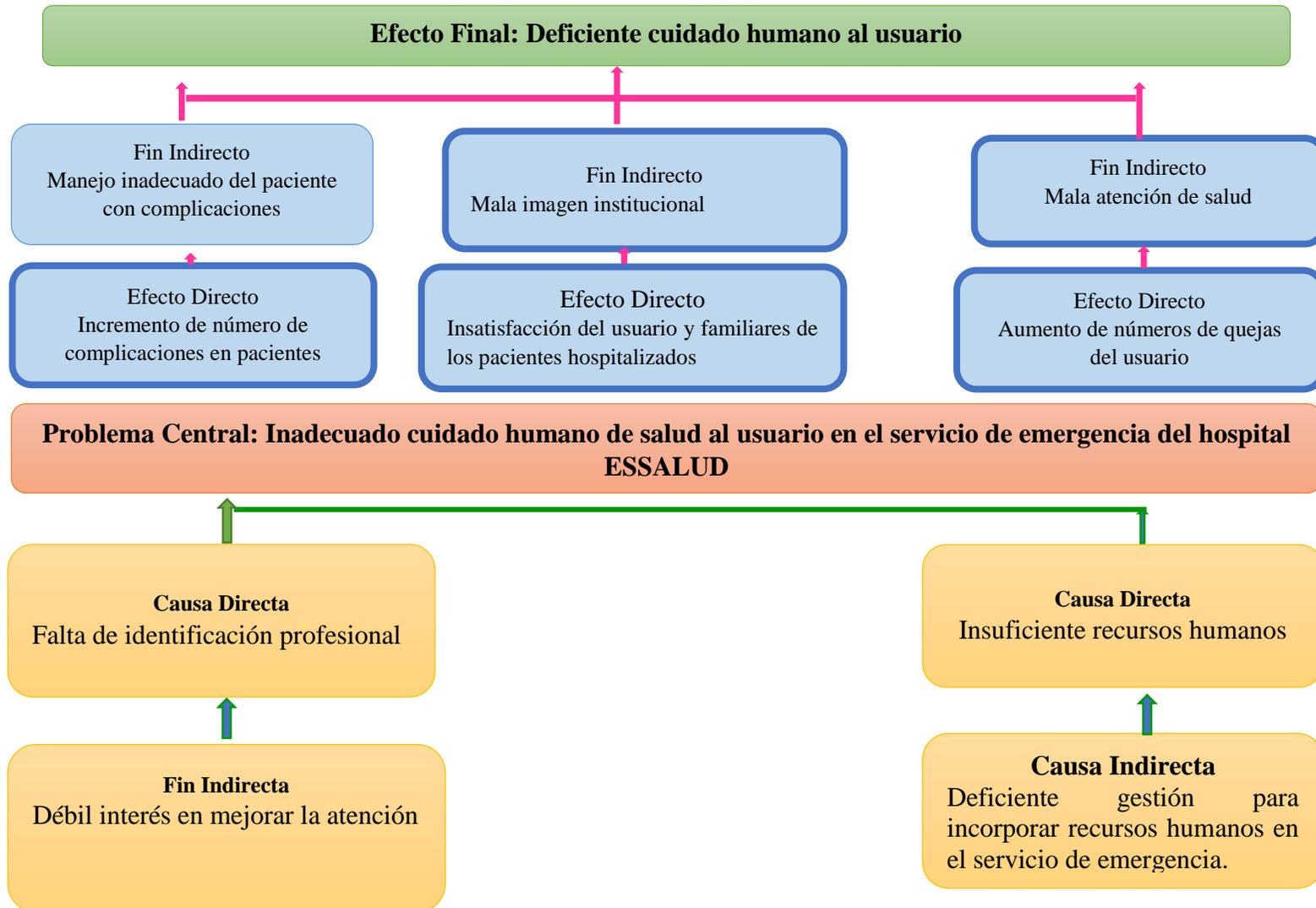
El hospital cuenta con los servicios de medicina, cirugía, ginecobstetricia, pediatría, neonatología, sala de operaciones y emergencia. En el servicio de emergencia ingresan usuarios (niños, jóvenes y adultos y ancianos de la tercera edad) con enfermedades como son: enfermedades respiratorias, EVC, Neumonía, derrame cerebral, etc.

El hospital de Essalud, en el área de emergencia tiene un gran déficit y deficiencias que son la falta de recursos humanos, la inadecuada atención que se le brinda al usuario, generando así muchas veces insatisfacción en los usuarios cuando son atendidos en el hospital.

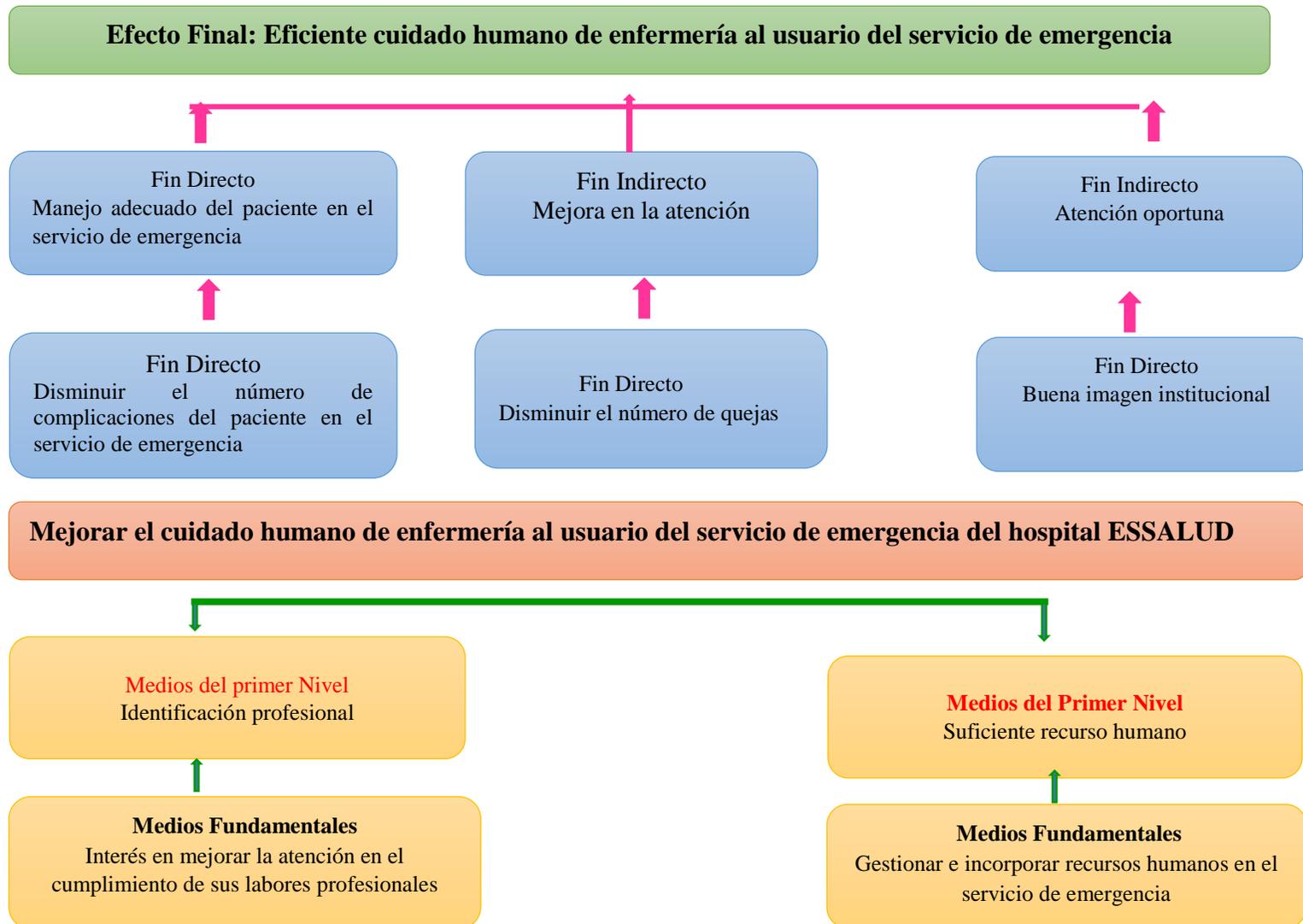
REVISIÓN DEL PROBLEMA PLANTEADO Y DEFINICIÓN



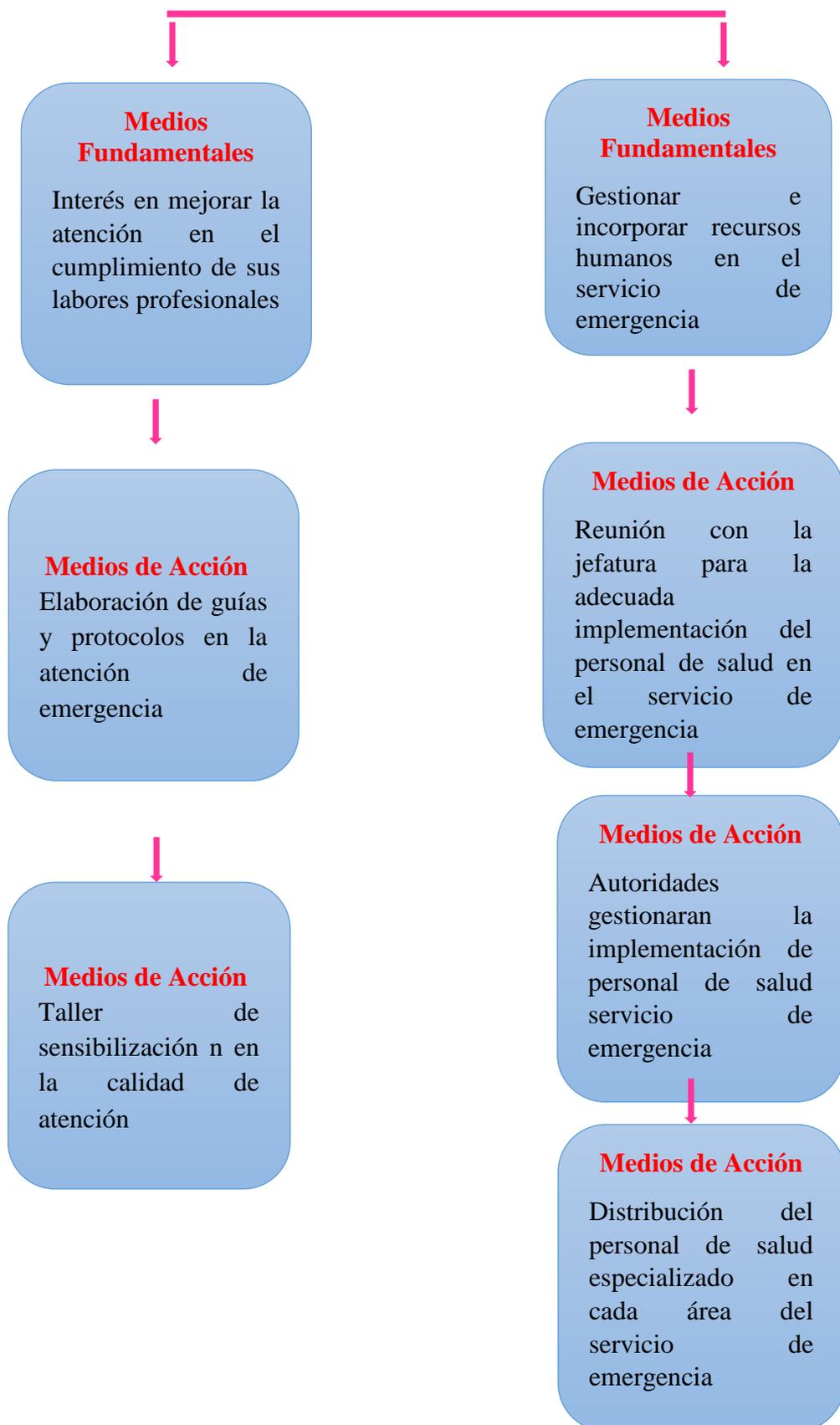
**ANEXO 2
ÁRBOL DE CAUSAS Y EFECTOS**



ÁRBOL DE MEDIOS Y FINES – ÁRBOL DE OBJETIVOS



ÁRBOL DE MEDIOS FUNDAMENTALES Y ACCIONES PROPIETARIAS



ANEXO 3. MATRIZ DE MARCO LÓGICO

JERARQUÍA DE OBJETIVOS	METAS	INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO
Final Fortaleciendo el cuidado humano de enfermería al usuario del servicio de emergencia del hospital ESSALUD				
PROPÓSITO Objetivo de desarrollo Mejorar el cuidado humano de enfermería al usuario en el servicio de emergencia	Incremento en 90% la atención del cuidado humano enfermería	N° de usuarios atendidos adecuadamente en el servicio de emergencia	Encuestas Informe Cuadros estadísticos	Se brindara un cuidado humano de enfermería de calidad a los usuarios de servicio de emergencia .
RESULTADOS: Objetivo específico 1 Interés en mejorar la atención en el cumplimiento de sus labores profesionales	Brindar una cuidado humano de enfermería Al Usuario Del Servicio De Emergencia, en un 90% en un plazo de un año	Aplicar en forma oportuna las normas, guías y protocolo y procedimientos en las atenciones de emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia y acta • Reuniones • Cuadros estadísticos 	Informe Mensual Cuadros estadísticos

<p>RESULTADOS: Objetivo específico 2</p> <p>Gestionar e incorporar recurso humano en el servicio de emergencia</p>	<p>Se implementara en 70% con personal asistencial</p>	<p>Servicio de emergencia</p>	<p>boletas de pago</p>	<p>El servicio de emergencia implementado con un personal de salud.</p>
<p>ACCIONES: Acciones del Objetivo 1: A1 Elaboración de guías de protocolo en atención en emergencia</p>	<p>El 100% del personal de salud que laborada en el servicio de emergencia contara con las guías y , procedimiento de las normas de protocolos de atención al usuario</p>	<p>Número de personal de salud que cuenta con las guías de protocolos / total de personal de salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Guías y normas de protocolo de atención al usuario en el servicio de emergencia 	<p>El personal de salud cuenta con las guías y protocolos de atención al usuario y así brindar una atención adecuada aplicando los procedimientos</p>
<p>ACCIONES: Acciones del Objetivo 1: A2. Taller de sensibilizar al personal de salud sobre la adecuada atención al usuario.</p>	<p>50% del taller de sensibilización se ejecutará en el I Semestre. 50% del taller ejecutado durante en el II Semestre</p>	<p>Nº de personal de salud sensibilizados sobre la adecuada atención/total de personal de salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia del personal sensibilizados. • Acta • Informe de la actividad • Fotos 	<p>Personal de salud sensibilizados y con mejores conocimientos para la atención y mejorar sus funciones y actividades</p>

<p>ACCIONES: Acciones del Objetivo2: B.1 Reuniones y gestión con las jefaturas de cada servicio y el equipo directivo del hospital</p>	<p>80% de reuniones con las jefaturas de cada servicio y el equipo directivo del hospital durante el año</p>	<p>Numero de reuniones de gestión al igual el número reuniones programadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de compromiso de lista de asistentes de las reuniones 	<p>Acuerdos y compromisos positivos de las jefaturas y equipos directivos del hospital</p>
<p>ACCIONES: Acciones del Objetivo2: B. 2 Autoridades gestionaran la contratación o incorporación de recurso humano.</p>	<p>80% se contará con personal de enfermería especializado y capacitado</p>	<p>Servicio de emergencia implementado con personal de salud</p>	<p>Contrato de personal profesional</p>	<p>Autoridades y personal administrativo gestionaran de manera rápida y efectiva la implementación de nuevo recurso humano</p>
<p>B.3 Distribución del personal de salud especializado en cada área del servicio de emergencia.</p>	<p>EL 90% del personal de salud especializado distribuido adecuadamente e en el servicio de emergencia</p>	<p>Nº Personal de salud especializado distribuido adecuadamente</p>	<p>Documentos y actas</p>	<p>El servicio de Emergencia del hospital cuenta con una adecuada distribución de personal especializado de salud.</p>