



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**“FOMENTANDO UNA ATENCIÓN DE CALIDAD AL
CLIENTE EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN
BARRÓN – MINSA – NUEVO CHIMBOTE -2016”**

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

AUTORA:

Lic. Enf. MAGGUI ISOLINA VILLANUEVA VALVERDE

ASESORA:

Dra. Enf. SONIA AVELINA GIRÓN LUCIANO

CHIMBOTE – PERU

2016

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Susana Elizabeth Cabanillas de la Cruz

Presidente

Mgtr. Freddy Wilson Mosqueira Poémape

Secretario

Mgtr. Rosana Juana Morales Chiguala

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios Todo poderoso: Por permitir estar con vida, por darme la fortaleza y fe para lograr cada uno de mis propósitos y sé que con tu bendición se va haciendo cada día más fácil y satisfactorio el logro de los mismos.

A mi familia: Por ser un gran apoyo desde que inicie mis estudios y juntos celebramos cada logro y el desarrollarme cada día

Dra. Enf. Sonia Girón Luciano,
quien con sus conocimientos
brindados y paciencia en todo
momento hizo posible la culminación
del presente trabajo.

Maggi

DEDICATORIA

A mi Hijo Fabian: Mi angelito que es mi motor e inspiración para superarme cada día, porque tu representas todo para mí eres mi mayor logro en la vida y a ti debo toda la dicha y felicidad que vivo desde que llegaste a mi vida.

A mi Madrecita Natalia: Sé que desde el cielo me bendice y cuida cada día y siempre fue un ejemplo a seguir, nunca te olvidare.

A mi Padre Segundo: El hombre que Cada día que pasa me hace sentir mas Orgullosa de ser su hija.

A mi esposo: Que con su apoyo Y amor motiva mi desarrollo como Profesional.

Maggi.

ÍNDICE

	Pág.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
I. PRESENTACIÓN	1
II. HOJA RESUMEN	4
2. 1. Título del Proyecto	4
2.2. Localización (Distrito, Provincia, departamento, región)	4
2.3. Población beneficiaria	4
2.4. Institución(es) que lo presentan	4
2.5. Duración del proyecto	5
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio	5
2.7. Resumen del trabajo académico.	5
III. JUSTIFICACIÓN	7
IV. OBJETIVOS	21
V. METAS	21
VI. METODOLOGÍA	23
6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención.	23
6.2. Sostenibilidad del proyecto	23
VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN	31
VIII. RECURSOS REQUERIDOS	47
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES	51
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES	63
XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS:	67

I. PRESENTACIÓN

En nuestro país se han realizado avances importantes para ofrecer servicios de calidad que permitan la satisfacción del usuario (1). El interés de la calidad de la atención tiene su origen en la insatisfacción expresada por los usuarios de los servicios de salud brindados por la institución de salud.

Los usuarios de un servicio de emergencia tienen particularidades relacionadas con los problemas de salud que presentan, en su mayoría agudos, que requiere una pronta solución, por tanto son más sensibles y necesitan el calor humano de una mano amiga. En materia de calidad y calidez en el servicio, los elementos que nos suelen parecer más simples, pueden ser de suma importancia para el cliente externo y si bien es cierto, que este trabajo se realizó en una zona específica del país como es Nuevo Chimbote podrían llegar a ser un buen reflejo de lo que espera gran parte de los usuarios de otras áreas de salud del país.

En el mundo, existe una alta competencia ante un cliente más exigente y selectivo, y ante la diversidad de problemas de salud que aquejan al usuario externo; es así que existen muchas dificultades para el cumplimiento del propósito deseado en los servicios de salud que se prestan en el área de emergencia tales como desde la infraestructura, equipamiento, relaciones interpersonales, déficit de personal e inadecuado sistema de gestión (1).

MINSA, es el sistema prestador de servicios médicos a la población en general y a la población afiliada al sistema integral de salud (SIS) de nuestro país, el incremento de la población y la necesidad creciente cada vez mayor

de atención de salud asociado a lo anteriormente expresado hace que el usuario reciba una atención inoportuna y a destiempo deteriorando de esta manera los principios de una atención de calidad y humana. Dentro de este contexto, la misión de los hospitales consiste en la prestación oportuna de los servicios de salud para atender y brindar una atención confiable, humana y de calidad al paciente en el momento adecuado con el personal y los recursos adecuados. Un hospital es entonces una organización de salud dedicada a atender a la población, satisfacer sus demandas y expectativas en relación a la protección, recuperación y rehabilitación de la salud (1).

Si bien es cierto que un hospital tiene como principal la atención al paciente o usuario externo, la parte administrativa y la alta dirección deben de cumplir su rol fundamental para el logro de tal fin, tal es así que se habla de dotación de personal capacitado, capacitaciones permanentes, actualización de herramientas de gestión, clima laboral adecuado para mantener las buenas relaciones interpersonales entre todos y cada uno de los trabajadores de salud (1).

Por todo lo expuesto anteriormente se consideró elaborar el proyecto de intervención titulado “Fomentando una atención de calidad al cliente externo que acude al servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón – MINSA – Nuevo Chimbote – 2016”

Este trabajo, se fundamenta en las bases conceptuales de calidad, oportunidad, eficiencia y optimización (1).

La calidad de la atención a la salud debe considerarse como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios, esta puede ser utilizada como indicador para evaluar las intervenciones de los servicios de salud (2).

El instituto de medicina de EEUU 1972 la define como "asistencia médica de calidad es aquella que es efectiva en la mejora del nivel de salud y grado de satisfacción de la población, con los recursos que la sociedad y los individuos han elegido destinar a ello" Donabedian dice que la atención sanitaria tiene mayor o menor calidad en la medida que sus atributos se aproximen a los del prototipo. También la define como " el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención"(3).

Así mismo, el presente trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera: 1: Justificación, 2: Objetivos, 3: Metas, 4: Metodología, 5: Sistema de monitoreo y evaluación, 6: Recursos requeridos, 7: Cronograma de ejecución, 8: Aspectos organizativos e institucionales, 9: Coordinaciones institucionales; finalmente se citan las referencias bibliográficas y anexos. Se espera que este trabajo contribuya de alguna manera para ponerle mucha mayor atención a la forma como nuestro usuario recibe una atención en nuestros establecimientos de salud concientizándonos como profesionales ya que nuestra razón de ser es el usuario externo.

II.- HOJA RESUMEN:

2.1 NOMBRE DE PROYECTO:

“FOMENTANDO UNA ATENCIÓN DE CALIDAD AL CLIENTE EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELEAZAR GUZMAN BARRON – MINSA – NUEVO CHIMBOTE – 2016”

2.2 LOCALIZACIÓN:

Localidad : Nuevo Chimbote

Distrito : Nuevo Chimbote

Provincia : Santa

Departamento: Ancash

2.3 POBLACIÓN BENEFICIARIA

Población directa: Usuarios de todos los grupos etareos que acuden al servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

Población Indirecta: Personal de salud que labora en el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

2.4 INSTITUCIONES QUE LO PRESENTAN:

Hospital Eleazar Guzmán Barrón - MINSA – Nuevo Chimbote.

Universidad católica los angeles de Chimbote - Escuela de post grado de Enfermería - II especialidad en emergencias y desastres.

2.5 DURACIÓN DEL PROYECTO:

12 meses.

2.6 COSTO TOTAL:

93845.00 Nuevos Soles.

2.7 RESUMEN DEL TRABAJO ACADÉMICO:

El presente proyecto de intervención surge a raíz de la problemática que se viene evidenciando en el hospital Eleazar Guzmán Barrón, relacionado a la inadecuada e inoportuna atención de salud que viene recibiendo el cliente externo que acude al servicio de emergencia lo que perjudica la atención de calidad. Esta problemática se evidencia debido a que la dotación de personal no es la suficiente así como también la falta de personal capacitado y entrenado para el área, otro de los puntos de quiebre es el desinterés que muestran para el cumplimiento y actualización de guías y protocolos de atención, el deterioro y uso incorrecto de los equipos médicos representa un gran riesgo para la atención de calidad, y también se menciona como punto medular el quiebre en las buenas relaciones interpersonales y conflictos laborales.

Por lo consiguiente, se proyecta que el hospital brinde atención adecuada y oportuna al cliente que acude al servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón – MINSA – Nuevo Chimbote.

En este trabajo se encuentra toda la metodología de cómo llegamos al problema, el planteamiento de objetivos y plan de trabajo, y para ello se utilizó el modelo de proyectos de inversión del SNIP (Sistema nacional de

inversión pública) del ministerio de economía y finanzas y el esquema de Percy Bobadilla.

Para efectos de la presente, se establecen como líneas de acción, la gestión, la capacitación, investigación y los proyectos; asimismo se cuenta con la sostenibilidad del equipo multidisciplinario de salud ,el equipo administrativo, la jefatura de enfermería y la dirección del hospital que actualmente se encuentran en la gestión de la institución Finalmente, se espera que los resultados obtenidos en este proyecto puedan servir a los profesionales de la salud como fuente de información para futuras investigaciones.

III.- JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo tiene como propósito brindar atención adecuada y oportuna al cliente que acude al Servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón – MINSA – Nuevo Chimbote, que se encuentra deteriorada por los múltiples causales mencionados anteriormente estableciendo de esta manera una atención de calidad al cliente externo.

Además es conveniente para los directivos y autoridades del hospital ya que brinda un enfoque de cómo se está brindando los servicios de salud, de como se ha estado dotando de personal así como también de mantener actualizados los diferentes herramientas de gestión, por otro lado dará una visión para que se promueva las diversas actividades de capacitación tanto en servicio como externas y no dejar de lado un punto fundamental como es el clima laboral, para lograr la atención de calidad tan anhelada por nuestros clientes que acuden a nuestra institución de salud.

A pesar que todos quienes ejercemos alguna profesión de la salud entendemos muy fácil y claramente a qué nos referimos con el enunciado de “Calidad en salud”, son muchos los conceptos que queremos hacer emerger en primer lugar.

No es fácil describir qué entendemos corporativamente por “calidad en salud”. Hay muchas respuestas porque son muchos los ámbitos a los que nos podemos estar refiriendo.

Para empezar a describir las ideas que todos tenemos muy claramente, acordemos en principio que entendemos por “Calidad, la totalidad de

funciones, características (Ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión” (4).

Actualmente, los hospitales desarrollan como misión la prestación oportuna de los servicios de salud para atender y brindar una atención confiable, humana y de calidad al paciente en el momento adecuado y por el personal adecuado y capacitado apoyado en los recursos (materiales e insumos) necesarios, y el compromiso de todas las áreas inmersas para una atención de calidad y por lo consiguiente la satisfacción del cliente externo (5).

Siendo la dotación de personal suficiente y capacitado una de las estrategias para la atención de calidad ; se entiende que el personal de una institución constituye su recurso más importante, ellos son los que aportan su trabajo, talento, creatividad y dinamismo, y el que solamente puede ser adquirido mediante los esfuerzos de reclutamiento mas efectivos, dicho reclutamiento de personal están afectados por la cantidad y tipo de trabajo que se ejecuta por la diversidad de cambios tecnológicos, organizacionales, especializados y de otra índole que puedan afectar el desempeño del trabajo. Como vamos a dotar al personal de una institución o servicio comprende el proceso de analizar las necesidades presentes y futuras de potencial humano calificado para cubrir las necesidades (6).

La dotación de personal es la función administrativa que se ocupa del reclutamiento, selección, enteramiento y desarrollo de los integrantes de una institución o serbio; aquí donde se determina cuáles son los recursos humanos que se necesitan, en donde se reclutan y seleccionan a las personas de manera que cumplan bien su labor, y por último que tipo de programas de desarrollo aseguran mejor su flujo constante de talento, de los niveles más bajos a los más altos. El pro de dotación de personal se considera como un procedimiento constante y gradual, con él se pretende que la organización tenga siempre a las personas idóneas en el puesto adecuado y en el momento oportuno (6).

Dentro de un hospital, el área de capacitación y docencia conjuntamente con el departamento de enfermería son los entes responsables para el desarrollo de las diferentes actividades de capacitación para todo el personal de salud de esta manera se mantiene actualizado de acuerdo al avance de la ciencia y de esta manera se garantiza una atención de calidad al cliente externo (6).

En un sistema de gestión concientizado dentro de una institución de salud permitirá el interés por la actualización de protocolos de atención, guías de atención así como de las herramientas de gestión, además facilitara la elaboración de proyectos para la dotación adecuada de personal y la canalización correcta de los diferentes partidas presupuestales en bien de una atención de calidad al cliente externo.

No olvidemos que la salud mental y un clima laboral adecuado son muy importantes para mantener al personal de salud. Actualmente el clima laboral sigue siendo un área de interés para la administración de los recursos humanos en las instituciones públicas; debido principalmente a la importancia que tienen las percepciones de los empleados y la relación de ésta, con el desempeño, la satisfacción y el compromiso laboral; así como la creación de un ambiente propicio para el trabajo orientado al logro de las metas de la organización (7).

Mullins (1989) sostiene que un clima laboral sano cuenta con las siguientes características: integración de objetivos organizacionales y personales, estructura flexible, es decir, con una red de autoridad, control, comunicaciones y autonomía para cada uno de sus miembros, estilos de liderazgo que respondan a las condiciones de trabajo, confianza, consideración y apoyos mutuos entre los diferentes niveles de la organización, reconocimiento de los atributos, las necesidades y expectativas de los trabajadores, atención a la calidad de vida laboral, sentimiento de identidad y lealtad con la organización; y sistemas para la atención de conflictos orientado a la conciliación de intereses (7).

Por el contrario un clima laboral desfavorable influenciado por factores como una estructura organizativa vertical, llena de políticas, normas y procedimientos rígidos, con un estilo de liderazgo autocrático, una carga de trabajo excesiva, conectividades simples monótonas y repetitivas, con pocas responsabilidades y en donde los trabajadores no adviertan claramente cuál es su grado de contribución al logro de las metas, la

realización de un trabajo poco significativo, son condiciones que caracterizan un clima laboral poco favorable para los trabajadores, pues esta última evidenciará sus consecuencias: altos índices de rotación, ausentismo, tortuguismo, pasividad, actitudes negativas, insatisfacción, bajo desempeño y poca productividad (7).

Al hablar de adecuado y oportuno entendemos que la salud es un derecho humano, una atención de salud adecuada previene tanto los problemas que pueden agravar ciertas discapacidades como los problemas que pueden ser causados por una discapacidad. Cuando se trata oportunamente un problema menor como por ejemplo una úlcera por presión se evita que ese problema se convierta en una crisis de vida o muerte (7).

El trato adecuado es la situación que se logra cuando las interacciones entre el usuario y el sistema de salud se efectúan tomando en cuenta y satisfaciendo las legítimas expectativas del usuario en los aspectos no médicos de dicha interacción (7).

La satisfacción del paciente representa una mezcla compleja de necesidades percibidas, expectativas y experiencias previas en la interacción con el sistema. Además, generalmente involucra la percepción y satisfacción con los aspectos médicos y no médicos de una interacción desarrollada en ámbitos clínicos. El trato adecuado, por su parte, además de que procura evitar el uso del término “paciente”, busca evaluar sólo los aspectos no médicos de la interacción y no se enfoca de manera exclusiva en los ámbitos clínicos sino en el sistema de salud como un todo (7).

En todo sistema – no sólo el de salud – la población a la que el sistema sirve tiene expectativas en relación al trato que debe recibir. Estas expectativas son tan importantes que, en algunos casos, pueden definir el modelo de atención del sistema. Otro aspecto importante es el hecho de que, por naturaleza, la interacción del usuario y el sistema se efectúa en condiciones que suelen colocar al usuario en una situación de vulnerabilidad. Bajo esta perspectiva, garantizar el respeto a los derechos básicos de los individuos es una meta social ineludible para los sistemas de salud. De este modo, mejorar el Trato que el sistema ofrece a sus usuarios implica promover una mejoría en el bienestar de dicha población, independientemente del resultado de la intervención médica (7).

Adicionalmente, el trato ofrecido por el sistema es susceptible de mejorarse de manera independiente a los esfuerzos para mejorar a las capacidades clínicas de los médicos tratantes e involucra no sólo al personal médico sino al administrativo y otro personal auxiliar del sistema. En resumen, el Trato adecuado es un objetivo intrínseco porque es un objetivo final – no instrumental - que es deseable por su propia naturaleza. El usuario acude al establecimiento de salud con la expectativa que va a recibir una atención adecuada y a tiempo; pero en muchos de los casos sucede lo contrario lo que conlleva a sentimientos de frustración al paciente y en la mayoría de los casos complicaciones intrahospitalarias, malos manejos, aumento de los días de estancia y hasta la muerte (8).

Al hablar de tiempo, es referirse a la oportunidad, y se designa con este término a aquel momento que resulta ser propicio para algo, entonces la

oportunidad viene dada por un lapso de tiempo determinado en el cual existe la probabilidad de obtener un beneficio en particular, es un momento o circunstancia que se caracteriza por ser conveniente para realizar una acción que resulta ser muy provechosa, ingiriendo el aspecto más positivo de esa situación y a la vez lograr mejorar cualquier aspecto, cumpliendo con los objetivos propuestos. Generalmente vienen dadas por un instante en el cual el factor tiempo juega un papel crucial, pues en la mayoría de los casos las oportunidades se presentan en un periodo muy corto y estas deben ser aprovechadas (8).

Una de las quejas más frecuentes de las personas que acuden a los centros de salud, en especial, los hospitales, es el poco cuidado que varios de ellos tienen en los sistemas de atención al cliente, y por lo tanto, en su calidad. Si bien estos centros pueden ser calificados como empresas de servicios cuyo principal objetivo es la búsqueda del bienestar del paciente a través de una serie de acciones que permitan obtener resultados satisfactorios, es decir, mejorar su salud, los pacientes pueden sentirse sumamente afectados en situaciones diversas. Ellos pueden verse afectados, tanto por el personal administrativo con el que tienen contacto cuando deben separar una cita, realizar un pago o solicitar información diversa, como por el personal de salud, sean doctores, enfermeras o técnicos, cuando tienen que acudir a ellos para realizar algún tipo de examen médico (9).

Los pacientes pueden verse afectados desde el momento en que sacan la cita y el personal administrativo que lo atiende no se dirige hacia él en forma cordial o no lo orienta adecuadamente, cuidando que el tiempo de atención

sea el óptimo. Hay ocasiones en que el paciente debe esperar demasiado porque la persona está ocupada atendiendo llamadas personales o porque abandona su puesto momentáneamente por un asunto personal a pesar que el área está atestada de pacientes o porque decide atender a un recién llegado por ser su familiar o amigo; estas situaciones extremas se pueden presentar si el personal no ha internalizado lo que significa “una atención de calidad” (9).

También puede verse afectado por los mismos doctores cuando éstos no atinan a calmar la ansiedad y disminuir los temores que puede estar sintiendo el paciente en el menor tiempo posible. Esto lo lograrían si indagan un poco más sobre los síntomas que lo aquejan, si optan por dar una explicación clara de la enfermedad cuando ya tienen los resultados sin alarmarlo más de lo necesario, si le destinan el tiempo requerido para absolver la mayor parte de sus inquietudes o interrogantes, si recibe una clara explicación acerca del tratamiento que se piensa seguir para combatir la enfermedad, en resumen, si lo tratan más como un ser humano y no como una “fuente de recursos económicos”. Lamentablemente, la actitud que adoptan algunos doctores puede dar esa impresión y generar insatisfacción en el paciente (9).

Al mismo tiempo, puede verse afectado por el trato que recibe de las enfermeras que deben cumplir las órdenes de los doctores: ellas deben aplicar inyecciones, proporcionar las medicinas en los horarios indicados, cuidar la higiene en todo momento y tratar de que el paciente esté cómodo durante su permanencia en el centro de salud, entre otras labores. Además, el paciente puede verse afectado negativamente por el trato que le brinda el personal técnico cuando le toma un mayor número de radiografías de las debidas

porque no tuvo el cuidado y la precisión necesaria al efectuar su trabajo o cuando le causa un mayor dolor del necesario (9).

Aunque sólo han sido mencionados algunas de las situaciones y algunos de los que trabajan en los centros hospitalarios, en realidad, todo el personal deberá estar involucrado para ofrecer un servicio de calidad. Hay que tomar en cuenta que el paciente busca que lo atiendan adecuadamente; que las personas encargadas de brindar algún servicio muestren ser responsables y tener buenos modales que denoten educación; que estas personas muestren un interés personal y haya empatía hacia él; sentir la confianza suficiente para hablar claramente sobre los síntomas que lo aquejan; obtener suficiente información clara y oportuna; y sentir seguridad en el interior del local; entre otros requerimientos. El servicio será calificado como de calidad cuando éste sea cordial, humano, confiable, oportuno, flexible, efectivo, exacto, accesible, seguro, profesional y tenga capacidad de respuesta y prontitud.

El personal de los centros de salud deberá tomar en cuenta no solo las necesidades que pueden tener los pacientes como clientes, sino también, sus expectativas. Las expectativas representan lo que espera el paciente del servicio para poder sentirse satisfecho.

Los servicios que obtiene el paciente en su condición de cliente de un centro de salud puede ser excepcional –cuando el centro anticipa, cumple y supera sus expectativas, brindándole servicios extras y una mejora continua en los productos y procesos que logran sorprenderlo, lo que hace que se convierta en un cliente leal capaz de recomendarlo-, normal –cuando el servicio que se brinda cumple apenas las expectativas del paciente como parte

de un sistema y esto lleva a que no se convierta en un cliente leal porque un hospital mejor puede llamar su interés-, malo –cuando el servicio no cumple con las expectativas del cliente y los esfuerzos que se hacen son muy pocos y esporádicos, lo que lleva a que el cliente no lo recomiende y no regrese más-, o pésimo –cuando el servicio no existe o es desastroso y se busca obstaculizar o burocratizar el cumplimiento de las expectativas del cliente (9).

Es necesario que estos centros médicos tomen en cuenta la aplicación de cuestionarios para conocer el nivel de satisfacción de los clientes, tengan un manejo e interpretación de las quejas que reciben y que hayan mecanismos de retroalimentación para el personal profesional y administrativo a fin de lograr una mejora en la calidad del servicio que brindan y sobre todo, proporcionen un trato más humano. Sólo así la mortificación de tener que acudir a un centro médico se convertirá en una decisión menos traumática para el paciente, tomando en cuenta que una enfermedad, por pequeña que sea, siempre causará estragos en él (9).

El presente proyecto tiene como fin último la satisfacción del cliente externo ya que es uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios de salud. La satisfacción es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de satisfacción para el usuario, o como la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio (9).

Cadena M. en su estudio “Evaluación de la satisfacción del cliente interno en la IPS oral medic SAC. Universidad Nacional de Colombia - 2012”, este estudio explica los resultados de satisfacción del cliente interno con respecto a aspectos gerenciales (Organización logística) y el perfil de cargo, relación con el jefe inmediato y el estímulo económico. Los resultados en cuanto a la satisfacción es que hay un alto nivel de satisfacción de los clientes internos de la IPS, especialmente en aspectos gerenciales y organización logística. El estudio permitió identificar fortalezas y debilidades al interior de la IPS, de tal forma que le sirva como insumo para establecer planes de acción en pos del mejoramiento continuo de sus procesos internos buscando mantener o mejorar la satisfacción de sus clientes externos (13).

Este proyecto enmarca la identificación de la problemática y a su vez acciones enfocadas a capacitar, gestionar, sensibilizar y promover la ejecución de proyectos al equipo multidisciplinario del hospital en sus diferentes líneas de acción, los cuales contribuirán a fomentar una atención de calidad al cliente externo que acude al servicio de emergencia de la institución de salud ya mencionada anteriormente.

A nivel Nacional se encontró un estudio en su presentación ante la Comisión de Salud del Congreso, el contralor Fuad Khoury reveló que en la primera fase del ‘Operativo de la salud’ se ha detectado que cuatro hospitales de Lima presentan graves deficiencias, como el colapso de los servicios de emergencias, insuficientes equipos biomédicos e infraestructura y alta tasas de infecciones intrahospitalarias.

Indicó que en el hospital María Auxiliadora hay el riesgo de colapso del servicio de emergencia, los equipos biomédicos inoperativos o subutilizados afectan la atención a los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos y

existe una inadecuada implementación de normas técnicas en las Unidades de Cuidados Intensivos Pediátricos, Cuidados Intensivos Neonatal y en el centro quirúrgico.

Khoury reveló que en el Sergio Bernales, ubicado en Comas, se ha verificado que el personal es insuficiente para atender a los pacientes, la infraestructura y el equipamiento son inadecuados, existe una alta tasa de infecciones intrahospitalarias del Servicio de Cuidados Intensivos – Adultos y Neonatal.

Refirió que en el Cayetano Heredia existe el riesgo de colapso del servicio de emergencia debido a que la demanda supera prácticamente el doble de la capacidad, existe una alta tasa de infecciones intrahospitalarias en la Unidad de Cuidados Intensivos, el Servicio de Emergencia no cuenta con acceso permanente a las historias clínicas y los médicos especialistas para el servicio de emergencia, los equipos biomédicos y la infraestructura son insuficientes.

Se ha tratado de determinar cual sería el tiempo de espera aceptable por un paciente antes de ser atendido en un servicio de salud, de esta manera Howat en el. encontraron un promedio de $16,1 \pm 7,9$ minutos, otros estudios demuestran que este no debería de exceder los 30 minutos). La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de salud. Un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas tales como conformidad y continuidad con los proveedores de salud; de esta manera, la evaluación de la satisfacción del usuario puede ayudar a la mejora continua de la calidad de atención.

Estudios realizados en centros de salud demuestran que ante un menor tiempo de espera aumenta la percepción de satisfacción por parte de los pacientes; esto también se aplica a los usuarios que acuden a los servicios de Emergencia. Por el contrario un excesivo tiempo de espera y otros problemas como la falta de la prescripción de su medicamento disminuyen esta percepción y en muchas ocasiones ellos prefieren acudir a establecimientos de salud particulares particulares.

El presente trabajo tiene sus cimientos legales en los fundamentos para instrumentar una política nacional de garantía de la calidad en el sistema nacional de salud, se encuentran en diversos instrumentos legales y reglamentarios, incluyendo la Carta Magna, las leyes marco del sector salud, los planes sectoriales y de desarrollo, entre otros. El texto constitucional establece que el Estado debe velar por la protección de la salud de todas las personas, el acceso al agua potable, el mejoramiento de la alimentación, de los servicios sanitarios, las condiciones higiénicas, el saneamiento ambiental, así como procurar los medios para la prevención y tratamiento de todas las enfermedades, asegurando el acceso a medicamentos de calidad y dando asistencia médica y hospitalaria gratuita a quienes la requieran.

Del mismo modo, la constitución indica que garantizará, mediante legislaciones y políticas públicas, el ejercicio de los derechos económicos y sociales de la población de bajos ingresos y, en consecuencia, prestará su protección y asistencia a los grupos y sectores vulnerables; combatirá los vicios sociales con las medidas adecuadas y con el auxilio de las convenciones y las organizaciones internacionales. El marco legal vigente sienta las bases para el desarrollo de un sistema nacional de garantía de la calidad en el sistema nacional de salud, asumiéndolo desde un enfoque integral que involucra a los servicios, productos y áreas de alto impacto en la salud, orientado hacia la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los usuarios.

La política nacional de calidad en salud RM N°727-2009/MINSA; teniendo como finalidad: Contribuir a la mejora de la calidad de la atención

de salud mediante la implementación de directivas enmarcadas de la autoridad sanitaria nacional.

La norma técnica de auditoría de la calidad de atención en salud NT N° 029-MINSA/DGSP-V.01.2005-LIMA; tiene como finalidad fortalecer la función general de control interno institucional a fin de promover la calidad, la mejora continua en las prestaciones de los servicios de salud.

Por todo lo expuesto anteriormente, como enfermera que labora en el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, surge la necesidad profesional de elaborar el presente proyecto “Fomentando una atención de calidad al cliente externo que acude al servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón-MINSA-Nuevo Chimbote-20016”, siendo uno de los principales campos de la enfermería la investigación, con la cual se busca contribuir y mejorar en gran porcentaje, la problemática que se vive actualmente en cuanto a la atención del cliente externo.

Es evidente que en el servicio de emergencia, cada vez la demanda de pacientes es mayor mas aún con el aseguramiento universal al SIS unido al poco personal de salud; sobre todo sin el entrenamiento y capacitación requerido, el desinterés de las autoridades del hospital, las crisis en el clima laboral y el ausentismo del personal de salud, generan que la atención al cliente externo sea inadecuada e inoportuna afectando la calidad de atención al mismo.

IV.- OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Adecuada y oportuna atención al cliente externo que acude al servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón – MINSA– Nuevo Chimbote- 2016.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fomenta el interés de las autoridades de la institución de salud para las actividades de capacitación del personal de salud del servicio de emergencia en herramientas de gestión, protocolos y guías de atención.
- Mejora el clima laboral entre el personal de salud del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón.
- Disminuye el ausentismo laboral del personal de salud del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón.
- Adecuado manejo de presupuesto para la contratación de personal de salud para el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

V.-METAS:

- En 01 año el 90% del cliente externo del servicio de emergencia recibe una atención adecuada y oportuna.
- Autoridades de salud participan activamente en un 100% en las actividades de capacitación.

- Participación del 100% del personal de salud del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón en los talleres de relaciones y clima laboral.
- Personal de salud sensibilizado y comprometido al 100% con el trabajo en el servicio de emergencia.
- Elabora proyectos para manejo adecuado del presupuesto y contratación de personal de salud con el compromiso al 100% del personal administrativo.
- Identificación de las deficiencias del personal de salud del servicio de emergencia en un 100%.
- Logro del 100% de convenios con hospitales de mayor complejidad.
- Programación de reuniones con acta de compromiso al personal involucrado y garantizar el desarrollo profesional en un 100%.
- Elaboración e implementación y ejecución del programa de capacitación en un 100%.
- Que al término de 01 año el servicio de emergencia cuente con las herramientas de gestión, protocolos y guías de atención actualizadas en un 100%.
- El 100% del personal de salud de emergencia conoce las herramientas de gestión y pone en práctica las guías y protocolos de atención.
- Otorga certificados al 100% del personal de salud que participa de las actividades de capacitación, con copia a su legajo.
- 100% del personal participa de talleres de relaciones humanas y clima laboral.

- Personal de salud que labora en el servicio de emergencia motivado al 100% con una sola ideología para lograr la misión de la institución.
- Personal de salud sensibilizado en el quehacer diario en un 60% al semestre y al 100% al término del proyecto.
- Autoridades comprometidas en un 100% con la adecuada distribución de los recursos económicos de la institución para el servicio de emergencia-
- Al término del año incremento en un 80% el déficit de personal de salud contratado para el servicio de emergencia.

VI.- METODOLOGIA:

Se utilizó el esquema del Magister Percy Bobadilla Díaz y el esquema del SNIP (Sistema Nacional de Inversión Pública) del Ministerio de Economía y Finanzas.

Se elaboró el árbol de causas y efectos (Anexo N° 02) para identificar los problemas, el árbol de fines y medios (Anexo N° 03) para determinar los objetivos, el árbol de medios fundamentales y acciones propuestas (Anexo N° 04) para determinar las líneas de acción y el marco lógico (Anexo N° 06) para determinar las metas, indicadores y medios de verificación.

6.1. LÍNEAS DE ACCIÓN Y/O ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN:

Las estrategias del presente proyecto es contar con la participación e involucramiento de todo el equipo multidisciplinario de salud y el personal de las diferentes áreas, para la adecuada y oportuna atención a los clientes externos.

Las líneas de acción, se describen a continuación:

A.-GESTIÓN:

Gestión consiste en proporcionar las herramientas de una acción operacional para garantizar eficacia y operatividad. Se considera como la capacidad para definir objetivos realizables: la administración, determinación, consecución, asignación y combinación de los recursos necesarios para la ejecución de los planes, al igual que el diseño de los canales formales de comunicación y autocuidado (11).

Gestionar en salud es el proceso de planear, dirigir, organizar y controlar la estructura, los procesos y los resultados de una institución prestadora de servicios de salud con la finalidad de lograr la efectividad y eficiencia en el logro de los objetivos sanitarios y la aplicación de procesos clínicos para satisfacer las necesidades y demandas de la población usuaria de los servicios de la institución y de los prestadores del servicio (11).

El propósito de esta actividad es que el actual grupo de personas inmersas en la gestión del hospital conjuntamente con la enfermera jefe del servicio de emergencia muestren el interés debido en cuanto a las diferentes actividades como son las de gestionar convenios, talleres y diversas actividades para el logro de localidad de atención.

Acciones:

A1. Organizar talleres “Relaciones Humanas y clima laboral”

- Elaboración del sustento técnico de la necesidad de ejecutar los talleres.
- Elaboración de un programa de talleres dirigido al personal de salud del servicio de emergencia en coordinación con el área de salud

mental del hospital..

- Coordinaciones con la unidad de capacitación del hospital Eleazar Guzmán Barrón para la aprobación y certificación respectiva.
- Facilitar la asistencia a los talleres al 100%, brindándole las facilidades del caso en cuanto a los horarios previa coordinación con el área de personal y departamento de enfermería del hospital.
- Ejecución y evaluación del programa de talleres de “Relaciones humanas y clima laboral”

A2. Establecimiento de políticas de incentivos laborales y actividades de confraternidad (recreativas):

- Elaboración de planes de actividades de recreación como paseos y reuniones por fechas especiales; en coordinación con el área de personal, departamento de enfermería y bienestar social.
- Coordinación con la Dirección y áreas administrativas inmersas para la aprobación del plan.
- Coordinación con la dirección y el departamento de enfermería del hospital para elaboración del plan de incentivos laborales tales como reconocimiento con Resoluciones Directorales al mejor trabajador del mes del servicio, premiar la puntualidad y entrega de presentes en fechas especiales.
- Ejecución y evaluación de planes planificados.

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.

Concretamente, la capacitación:

- Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas (10).
- La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.
- También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.
- Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados híper competitivos que llegaron para quedarse (10).

La capacitación representa un eje primordial en el desarrollo del profesional de la salud ya que mantiene actualizado al personal de salud con lo último en avances de la ciencia y tecnología, permite el uso correcto de equipos e instrumental conllevando a garantizar una atención de calidad a los pacientes.

B1. Programas de pasantías externas a hospitales modelos:

- Identificación de las deficiencias del personal de salud del servicio de emergencia.
- En coordinación con el área de capacitación del hospital prever las medidas necesarias para consolidar los convenios con otros hospitales de mayor complejidad a donde el personal de salud pueda acceder a las pasantías.
- Elaboración de la relación del personal de salud que participara de las pasantías.
- Elaboración y aprobación del plan de pasantías.
- Programación de reuniones con acta para comprometer al personal involucrado y garantizar la capacitación y desarrollo profesional.
- Coordinación con la unidad de personal y bienestar social para las facilidades al personal de salud que realizaran las pasantías.
- Ejecución y evaluación del plan de pasantías.

B2. Programa de capacitación en herramientas de gestión, protocolos y guías de atención del servicio.

- Elaboración del programa de capacitación de herramientas de gestión, de protocolos y guías de atención del servicio; en coordinación con el área de personal, logística, bienestar de personal, departamento de enfermería y planificación.
- Selección de los medios de capacitación: capacitación en servicio, capacitación virtual, talleres y exposiciones.
- Preparación de los materiales según el medio de difusión seleccionado.
- Coordinaciones con la dirección y áreas inmersas para la aprobación del plan de pasantías.
- Ejecución de reuniones de socialización de los protocolos y guías de atención del servicio, despejando sus dudas e inquietudes.
- Realizar las coordinaciones con la dirección y el área de capacitación para garantizar la certificación correspondiente de las actividades de capacitación con copia a su legajo.

C.- SENSIBILIZACION:

Hay dos requisitos básicos para que una persona realice correctamente su trabajo. El primero es que la persona lo sepa hacer, y el segundo es que lo quiera hacer. La concienciación y sensibilización del personal es la vía más eficaz para cumplir con el segundo requisito.

Entonces, sensibilidad, además, es la tendencia natural que tenemos los seres humanos a sentir emociones o sentimientos, por eso, cuando una persona suele conmoverse muy fácilmente ante determinadas circunstancias

que implican o guardan un fuerte compromiso emocional, se suele decir que esa persona ostenta una marcada sensibilidad.

Un aspecto clave para que el individuo logre un desarrollo saludable consiste en tener una sólida autoestima, podemos afirmar que desde esta perspectiva el autoconocimiento, la autovaloración y el autorespeto se proyectan en las actividades que se emprenden, en el gusto personal por ser quien se es y por hacer lo que se hace. Al cometer algún error, la persona con una estima alta aprende de él; entiende y asume sus sentimientos, acepta sus limitaciones, da lo mejor de sí en cada circunstancia (12).

Un personal de salud concientizado y sensibilizado sobre el fin de su quehacer diario muestra un gran amor a su paciente a y a todo lo relacionado con él; de esta manera le es mucho más difícil ausentarse de su trabajo.

C1. Programas de concientización y sensibilización del personal de salud:

- Elaboración del programa de concientización y sensibilización en coordinación con el área de capacitación y bienestar social.
- Aprobación del programa de concientización y sensibilización.
- Ejecución y evaluación del programa de concientización y sensibilización.

D.- PROYECTOS:

Proyecto es la idea de una cosa que se piensa hacer y para la cual se establece un modo determinado y un conjunto de medios necesarios. Un proyecto no es ni más o menos que la búsqueda de una solución inteligente:

idea, inversión, metodología o tecnología por aplicar al planteamiento de un problema tendiente a resolver, entre tantas, una necesidad humana en todos sus alcances: alimentación, salud, vivienda, educación, cultura, defensa, visión y misión de vida, economía, política, etc. Todo proyecto presenta las siguientes etapas o ciclo de vida: identificación y diagnóstico, formulación y diseño, ejecución, evolución, y resultados y efectos.

Si partimos del significado de proyecto, vamos a encontrar que es necesario e indispensable elaborar proyectos en salud sobre todo si se trata de incrementar el personal de salud; ya que es la herramienta sustentaría para lograr un fin determinado.

D.1.- Adecuado manejo de presupuesto para la contratación de personal.

- Elaboración del proyecto sobre manejo adecuado de partidas presupuestales para contratación de recurso humano.
- Coordinaciones con la dirección, planificación, logística para la aprobación del proyecto.
- Ejecución y evaluación del proyecto.

6.2.- SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO:

La sostenibilidad del proyecto estará a cargo del equipo multidisciplinario de salud y administrativo que labora directamente en el hospital Eleazar Guzmán Barrón de en coordinación directa con la dirección de la institución a fin de brindar una atención adecuada y oportuna al usuario externo.

VII.- SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

El monitoreo y la evaluación del presente proyecto será en forma mensual, la que servirá para conocer el nivel de satisfacción de los clientes externos que son atendidos en el hospital Eleazar Guzmán Barrón y ver la necesidad de modificar la estrategia de intervención si es preciso con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

MATRIZ DE SUPERVISIÓN

JERARQUÍA DE OBJETIVOS	METAS POR CADA NIVEL DE JERARQUÍA	INDICADORES DE IMPACTO Y EFECTO	DEFINICIÓN DE INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
<p>Propósito:</p> <p>Adecuada y oportuna atención al cliente externo que acude al servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón – MINSA – Nuevo Chimbote-2016.</p>	<p>En 1 año el 90% del cliente externo del servicio de emergencia recibe una atención adecuada y oportuna.</p>	<p>N° de clientes externos que reciben atención de salud adecuada y oportuna.</p>	<p>% de cliente externo atendido adecuada y oportunamente.</p>	<p>Encuestas a usuarios externos.</p>	<p>Semestral</p>	<p>Entrevistas y encuestas.</p>
<p>Resultado N° 1:</p>						

<p>Fomenta el interés de las autoridades de la institución de salud para actividades de capacitación del personal de salud del servicio de emergencia</p>	<p>Autoridades de salud participan activamente en un 100% en las actividades de capacitación.</p>	<p>N° (Cantidad) de autoridades de salud que participan en las actividades de capacitación. Determinado.</p>	<p>% de participantes.</p>	<p>Actas, planes de capacitación, asistencias.</p>	<p>Mensual Anual</p>	<p>Libros de actas. Listas de asistencias a reuniones. Presentación de plan de capacitación.</p>
<p>Resultado N° 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora el clima laboral entre el personal de salud del servicio de emergencia del hospital Eleazar 	<p>Participación del 100% del personal de salud del servicio de emergencia del hospital Eleazar</p>	<p>N° de talleres programados y aplicados.</p>	<p>Los talleres son herramientas esenciales para mejorar las relaciones interpersonales y</p>	<p>Plan de talleres. Registro de asistentes a los talleres.</p>	<p>trimestral</p>	<p>Asistencia</p>

Guzmán Barrón.	Guzmán Barrón en los talleres de Relaciones humanas y clima laboral.		<p>permitan que éstos desempeñen su trabajo con mayor eficiencia y calidad.</p> <p>$\frac{\text{N}^\circ \text{ talleres aplicados} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ talleres programados.}}$</p>			
Resultado N° 3:						
Disminuye el ausentismo laboral del personal de salud del servicio de	Elaboración de programas de concientización y sensibilización	N° de programas de concientización y sensibilización.	<p>$\frac{\text{N}^\circ \text{ programas aplicados} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ programas programados.}}$</p>	Actas. asistencias	trimestral	Asistencia.

emergencia.						
Resultado N° 4: Adecuado manejo de presupuesto para la contratación de personal de salud para el servicio de emergencia.		N° de proyectos elaborados	$\frac{\text{N° de proyectos aplicados} \times 100}{\text{N° proyectos programados}}$	Actas de reunión. Acta de compromiso con las diferentes áreas comprometidas.	Trimestral	Libros de actas.

MATRIZ DE MONITOREO

RESULTADOS DE MARCO LÓGICO	ACCIONES O ACTIVIDADES	METAS POR CADA ACTIVIDAD	INDICADORES DE PRODUCTO O MONITOREO POR META	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTO QUE SE UTILIZARÁ PARA EL RECOJO DE LA INFORMACIÓN
Resultado N° 1: Fomenta el interés de las autoridades de la institución de salud para las actividades de capacitación al personal de	1a. Programa de pasantías externas a hospitales modelos.	Logro del 100% de convenios con los hospitales de mayor complejidad.	Plan de pasantías. N° de pasantías programadas. N° de personal de salud que participa de las	Total de pasantías ejecutadas. Total de personal de salud que realiza las	Constancias y actas de participación. Listas de asistencias.	Trimestral. Mensual	Ficha de evaluación. Listas de asistencias. Convenios firmados.

<p>salud del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón.</p>		<p>Personal de salud del servicio de emergencia comprometid o al 100 con las pasantías.</p>	<p>pasantías.</p>	<p>pasantías.</p>			<p>Libro de actas.</p>
	<p>1b. Programas de Capacitación en herramientas de gestión, protocolos y</p>	<p>Autoridades de salud participan activamente en un 100%</p>	<p>N° de autoridades que participan de las actividades de capacitación.</p>	<p>Total de participantes.</p>	<p>Actas de compromiso.</p>	<p>Trimestral.</p>	<p>Actas de compromiso.</p>

	guías de atención del servicio.	de las actividades de capacitación. Identificación de las deficiencias del personal de salud del servicio de emergencia en un 100%. Elaboración, implementación,	N° de personal que participa de las diferentes actividades programadas. Personal de salud evaluado. Plan de capacitación.	Total de personal de salud evaluado. Plan elaborado y plan ejecutado.	Listas de asistencias. Fichas de evaluación. Resolución de aprobación del	Mensual. Trimestral. Anual.	Asistencia. Ficha de evaluación. Plan de capacitación aprobado y ejecutado.
--	---------------------------------	--	---	---	---	-----------------------------	---

		<p>ejecución y evaluación del programa de capacitación en un 100%.</p> <p>El servicio de emergencia cuenta con las herramientas de gestión, protocolos y guías de</p>	<p>Nº de herramientas de gestión actualizadas.</p>	<p>Total de herramientas de gestión actualizadas.</p>	<p>plan.</p> <p>Resolución directoral de aprobación de herramientas de gestión y protocolos y guías de atención.</p>	<p>Anual.</p>	<p>Libro de actas.</p>
--	--	---	--	---	--	---------------	------------------------

		<p>atención actualizadas.</p> <p>El 100 del personal de salud de emergencia conoce las herramientas de gestión y pone en práctica las guías y protocolos de atención.</p> <p>Otorga</p>	N° de personal	Total de	Listas de	Anual.	Asistencia.
--	--	---	----------------	----------	-----------	--------	-------------

		certificados al 100% del personal de salud que participa de las actividades de capacitación, con copia a legajo.	de salud capacitado. N° de certificados .	personal de salud capacitado. Total de certificados entregados.	asistencia. Constancia de recepción de certificados.	Anual.	Fichas de recepción de certificados.
Resultado N° 2: Mejora el clima laboral entre el	2a. Organizar talleres “Relaciones	Participación del 100% del personal de	N° de planes de talleres elaborados y	Total de planes elaborados.	Plan de talleres aprobado.	Anual.	Libro de actas.

personal de salud del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón.	Humanas y clima laboral”	salud del servicio de emergencia en los talleres de Relaciones humanas y clima laboral.	ejecutados.	Total de trabajadores que participan en los talleres.		Mensual	Asistencia
	2b. Establecimiento de políticas de incentivos	100% del personal motivado	Nº de planes de incentivos laborales	Total de planes de incentivos		Anual.	Resolución directoral. Libro de actas.

	<p>laborales y actividades de confraternidad (recreativas).</p>	<p>mediante los incentivos laborales. Planes de actividades de recreación como paseos y reuniones por fechas especiales. Personal de salud sensibilizado y comprometid</p>	<p>elaborados y ejecutados.</p>	<p>laborales.</p>			
--	---	--	---------------------------------	-------------------	--	--	--

		o al 100% con el trabajo en el servicio de emergencia.					
Resultado N°3 3: Disminuye el ausentismo laboral del personal de salud del servicio de emergencia.	3a. Programa de concientización y sensibilización del personal de salud del servicio de emergencia.	Personal de salud que labora en el servicio de emergencia motivado al 100% con una sola	N° de personal sensibilizado.	Es el total del personal de salud del servicio de emergencia sensibilizado para laborar en mejora de		Trimestral	Libro de actas.

		<p>ideología para lograr la misión de la institución.</p> <p>Personal de salud sensibilizado en el quehacer diario en un 60% al semestre y al 100% al término del proyecto.</p>		<p>la institución y sus clientes externos.</p>			
--	--	---	--	--	--	--	--

<p>Resultado N°4: Adecuado manejo de presupuesto para la contratación de personal para el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón.</p>	<p>4a.Proyecto sobre manejo adecuado de partidas presupuestales para la contratación de personal.</p>	<p>Proyecto elaborado y presentado.</p>	<p>Autoridades comprometidas al 100% con la adecuada distribución de los recursos económicos de la institución para el servicio de emergencia.</p>	<p>Total de personal administrativo y asistencial comprometido.</p>	<p>Acta de compromiso.</p>	<p>Trimestral.</p>	<p>Actas.</p>
--	--	---	--	---	----------------------------	--------------------	---------------

VIII.- RECURSOS REQUERIDOS:

a. RECURSOS HUMANOS:

- La autora
- Asesora
- Director y Autoridades del HEGB
- Equipo de salud del servicio de emergencia(Enfermeras y Técnicos de Enfermería)
- Enfermera Jefe del Departamento de Enfermería del HEGB.
- Personal de las diferentes áreas administrativas.
- Equipo multidisciplinario del Hospital.

b. RECURSOS MATERIALES:

BIENES:

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

SERVICIOS:

- Típeo e impresión.
- Fotocopias
- Internet
- Empastado y encuadernado.

- Movilidad local

c. **RECURSOS FINANCIEROS:** Autofinanciado

d. **PRESUPUESTO**

CODIGO	DENOMINACION	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
5.3.0	SERVICIOS Honorarios Profesionales por asesoría.	10	20000.00	10000.00
5.3.11.20	Viáticos y Asignaciones Movilidad Local		10000.00	10000.00
5.3.11.30	BIENES DE CONSUMO			
	Papel Bond A4 x 80 gr	10 millares	18.00	1800.00
	Papel Bulky	10 millares	25.00	2500.00
	Plumones de pizarra acrílica.	60	5.00	300.00
	Plumones gruesos	150	1.5	225.00
	Papel sábana	500	0.50	250.00
	Cartulina de colores	30	2.50	70.00
	Cartón dúplex	50	4.00	200.00
	Folder plastificado	100	2.5	250.00
	Lapiceros	200	1.00	200.00
	Lápices	200	1.00	200.00
	Cd's	200	1.0	200.00
	Corrector	50	2.0	100.00
	Fólder manila	500	0.50	250.0

5.3.11.39	Libros y Suscripciones Búsqueda de base de datos			5000.00
5.3.11.32	SERVICIOS DE CONSULTORIA Gastos de Transporte			30000.00 10000.00
	OTROS SERVICIOS A TERCEROS:			
	Impresión	10000	0.20	2000.0
	Espiralado	300	4.0	1200.00
	Fotocopiado	10000	0.20	2000.00
	Empastado	200	50.00	10000.00
	Alquiler de equipo multimedia			5000.00
	Refrigerios	600	3.50	2100.00
	CONSOLIDADO			
5.3.0	Servicios			10000.00
5.3.11.20	Viáticos y Asignaciones			10000.00
5.3.11.30	Bienes de Consumo			6545.00
5.2.11.39	Servicio de libros y búsqueda de base de datos			5000.00
5.3.11.32	Servicio de Consultoría			30000.00
	Gastos de Transporte			10000.00
	Otros Servicios a			22300.00

	Terceros			
	TOTAL			93845.00

IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Adecuada y oportuna atención al usuario que acude al servicio de emergencia del hospital Eleazar

Guzmán Barrón- MINSA – Nuevo Chimbote.

N°	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA TRIMESTRE				INDICADOR
			DESCRIPCION	COSTOS	I TRI	II TRI	III TRI	IV TRI	
01	Elaboración del proyecto “ FOMENTANDO UNA ATENCION DE CALIDAD AL CLIENTE EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELEAZAR GUZMAN BARRON – MINSA – NUEVO CHIMBOTE -2016 ”.	1	Informe	300.00	X				Proyecto elaborado

02	Presentación y exposición del proyecto a la dirección del hospital Eleazar Guzmán Barrón - MINSA- Nuevo Chimbote.	1	Informe	20.00	X				Proyecto presentado
03	Coordinación de enfermería y la oficina de capacitación.	4	Informe	—	X				Coordinación realizada
04	Ejecución del proyecto de desarrollo	1	Informe	8707.00		X	X		Proyecto ejecutado
05	Evaluación del proyecto de desarrollo	1	Informe	20.00				X	Proyecto desarrollado
06	Presentación del informe final	1	Informe	150.00				X	Proyecto presentado

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Fomenta el interés de las autoridades de la institución de salud para actividades de capacitación al personal de salud del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA TRIMESTRE			
			DESCRIPCION	COSTOS	I TRI	II TRI	III TRI	IV TRI
01	Programa de pasantías externas a hospitales modelos	Identificación de las deficiencias del personal de salud del servicio de emergencia. En coordinación con el área de capacitación del hospital preveer las medidas necesarias para consolidar los convenios con otros hospitales de mayor complejidad a donde el personal de salud pueda acceder a las pasantías.	Informe	10.00	X			
			Actas. Convenios.	300.00	X			

	Elaboración de la relación del personal de salud que participan de las pasantías.	Actas.	10.00	X			
	Elaboración y aprobación del plan de pasantías.	Ficha de inscripción.	10.00	X			
	Programación de reuniones con acta para comprometer al personal involucrado y garantizar la capacitación y desarrollo profesional.	Actas	10.00	X			
	Coordinación con el área de personal y bienestar social para brindar las facilidades al personal de salud que participara de las pasantías emergencia.	Acta de compromiso.	10.00		X		

		Ejecución y evaluación del plan de pasantías.				X	X	X
02	Programa de capacitación en herramientas de gestión, protocolos y guías de atención del servicio de emergencia.	Elaboración del programa de capacitación en herramientas de gestión, protocolos y guías de atención del servicio de emergencia en coordinación con el área de personal, logística, bienestar social, departamento de enfermería y planificación. Selección de los medios de capacitación: capacitación en servicio, capacitación virtual, talleres y exposiciones.	Plan de capacitación. Material seleccionado.	100.00 10.00	X X			

	Preparación de los materiales según el medio de capacitación seleccionado.		100.00	X			
	Coordinaciones con Dirección y áreas comprometidas para la aprobación del plan de capacitación.	Actas.		X			
	Ejecución de reuniones de socialización de protocolos y guías de atención del servicio, despejando sus dudas e inquietudes.	Acta de compromiso.	10.00	X	X	X	
	Realizar las coordinaciones con Dirección y capacitación para garantizar la certificación correspondiente de las actividades	Certificados.	500.00	X		X	

		de capacitación con copia a su legajo.						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Mejora el clima laboral entre el personal de salud del servicio de emergencia del hospital

Eleazar Guzmán Barrón.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA TRIMESTRE			
			DESCRIPCION	COSTOS	I TRI	II TRI	III TRI	IV TRI
01	Organizar talleres “relaciones humanas y clima laboral”	Elaboración del sustento técnico de la necesidad de ejecución de los talleres.	Informe	10.00	X			
		Elaboración de un programa de talleres dirigido al personal de	Plan	200.00	X			

	<p>salud del servicio de emergencia en coordinación con el área de salud mental del hospital.</p> <p>Coordinaciones con la unidad de capacitación del hospital para la certificación respectiva.</p> <p>Facilitar la asistencia a los talleres al 100% brindándole las facilidades del caso en cuanto a horarios previa coordinación con el área de personal y departamento de enfermería del hospital.</p> <p>Ejecución, evaluación del programa</p>	<p>Acta</p> <p>Reunión</p> <p>Informe.</p>	<p>_____</p>	<p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>
--	---	--	--------------	-------------------	----------	----------	----------

		de talleres de Relaciones Humanas y Clima Laboral.						
02	Programa de incentivos laborales y actividades de confraternidad (recreativas).	Elaboración del plan de actividades de recreación como paseos y reuniones por fechas especiales, en coordinación con el área de personal, departamento de enfermería y bienestar social.	Plan	100.00		X		
		Coordinación con la Dirección y áreas administrativas inmersas para la aprobación del Plan de Incentivos laborales.	Plan	100.00		X		
		En coordinación con la dirección	Plan elaborado.	200.00		X		

		del hospital y el departamento de enfermería del hospital; elaborar el plan de incentivos laborales.						
		Ejecución y evaluación de plan de incentivos laborales.	Informe.	50.00		X	x	X

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Disminuye el ausentismo laboral del personal de salud del servicio de emergencia.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA TRIMESTRE				
			DESCRIPCION	COSTOS	I TRI	II TRI	III TRI	IV TRI	
01	Programa de concientización y sensibilización del personal de salud del servicio de emergencia.	<p>Elaboración del programa de concientización y sensibilización del personal de salud.</p> <p>Aprobación del programa de concientización y sensibilización.</p> <p>Ejecución y evaluación del plan de concientización y sensibilización.</p>	<p>Plan</p> <p>Resolución Directoral.</p>	100.00	X				
					X				
						X	X	X	

OBJETIVO ESPECIFICO 4: Adecuado manejo de presupuesto para la contratación de personal de salud para el servicio de emergencia.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA TRIMESTRE			
			DESCRIPCION	COSTOS	I TRI	II TRI	III TRI	IV TRI
01	Adecuado manejo de presupuesto para la contratación de personal.	Elaboración del proyecto sobre manejo adecuado de partidas presupuestales para contratación de recurso humano. Coordinación con la Dirección, planificación, logística para la aprobación del proyecto. Ejecución y evaluación del proyecto.	Proyecto	200.00	X			
			Resolución Directoral.		X			
						X	X	X

X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES

El presente proyecto de intervención titulado: **“FOMENTANDO UNA ATENCION DE CALIDAD AL CLIENTE EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN – MINSA – NUEVO CHIMBOTE -2016”** estará a cargo de la autor en coordinación con el equipo de salud y área administrativa calificados para realizar, dirigir y participar en las diferentes actividades programadas en el presente proyecto.

XI. COORDINACIONES INSTITUCIONALES

Se establecerán coordinaciones entre la dirección del hospital Eleazar Guzmán Barrón y la dirección de la escuela de Postgrado de enfermería de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Alvarado R, Vera A. “Evaluación de la satisfacción de usuarios del sistema Nacional de Servicios de Salud”.2001;(5):81-89. Revista Chilena de Salud Pública.
2. Tesis “Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General – José Soto Cadenillas – Chota, set. 2014”.Br.Huaman Quiña, Salomon.Chiclayo-Perú 2014. Pag.9.Pérez J y Gardey A. Definición de Satisfacción del Cliente. [página en internet] Chile, c2011 [actualizado 2014; citado 01 agosto 2016]. Disponible en: <http://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
3. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. [página en internet] México, c1984 [actualizado el 29 de octubre del 2011; citado el 01 agosto 2016] Disponible en: <http://infocalser.blogspot.pe/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
4. Rubio Cebrián, Santiago. Glosario de Economía en salud. Programa ampliado de libros de texto y materiales de instrucción (PALTEX) de la OPS.España 1995.
5. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual [página en internet] Cuba: Ciudad de la Habana, c2003 [actualizado el 2004; citado el 01 agosto 2016] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004

6. Dotación de personal-enfermería.CD. (Página en internet). Disponible en <https://es>.
7. Estudio de clima laboral en instituciones de salud pública.Article (PDF Available). Mayo 2011.with 443 Rads.
8. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual [página en internet] Cuba: Ciudad de la Habana, c2003 [actualizado el 2004; citado el 01 agosto 2016] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004
9. Araujo A. Patricia. La importancia de la atención al cliente en el sector salud. Abril 2014.
10. 4 Profesor Frigo, Edgardo. Consultor especialista en management de seguridad, experto en capacitación y director de este foro profesional. Foro de seguridad. ¿Qué es la capacitación?
11. Cano h., Cirila. Gerencia y Gestión. [página en internet] Chimbote [citado marzo 2013]. Disponible en: [es.slideshare.net/cirilay/conceptos-gerencia y gestión](es.slideshare.net/cirilay/conceptos-gerencia-y-gestion).
12. Guía didáctica. Taller de sensibilización.1ra edición nov. 2002. secretaria de salud-Dirección General de salud Reproductiva. ISBN 970-721-104-D. México DF. Pág. 18.
13. Informe Técnico final De La Comisión Multisectorial encargada de Proponer los mecanismos que permitan consolidar un Sistema Nacional de Salud

14. Catarino C, Interiano C, Groz. Mejoramiento de los tiempos de atención de emergencia en el hospital. San Pedro Sula, Honduras (Recibido: Agosto, 2012)
15. [://patriciagonzales-patricagonzales.blogspot.com/2010/08/la-inadecuada-atencion-en-los.html](http://patriciagonzales-patricagonzales.blogspot.com/2010/08/la-inadecuada-atencion-en-los.html)
16. Anales de la Facultad de Medicina. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Copyright@2000ISSN 1025-5583.Vol.62, N°1-2001.

ANEXOS

ANEXO N° 01

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

En todo sistema – no sólo el de salud – la población a la que el sistema sirve tiene expectativas en relación al trato que debe recibir. Estas expectativas son tan importantes que, en algunos casos, pueden definir el modelo de atención del sistema. Otro aspecto importante es el hecho de que, por naturaleza, la interacción del usuario y el sistema se efectúa en condiciones que suelen colocar al usuario en una situación de vulnerabilidad. Bajo esta perspectiva, garantizar el respeto a los derechos básicos de los individuos es una meta social ineludible para los sistemas de salud.

De este modo, mejorar el trato que el sistema ofrece a sus usuarios implica promover una mejoría en el bienestar de dicha población, independientemente del resultado de la intervención médica. Adicionalmente, el trato ofrecido por el sistema es susceptible de mejorarse de manera independiente a los esfuerzos para mejorar las capacidades clínicas de los médicos tratantes e involucra no sólo al personal médico sino al administrativo y otro personal auxiliar del sistema. En resumen, el trato adecuado es un objetivo intrínseco porque es un objetivo final – no instrumental - que es deseable por su propia naturaleza.

El usuario acude al establecimiento de salud con la expectativa que va a recibir una atención adecuada y a tiempo; pero en muchos de los casos sucede lo contrario lo que conlleva a sentimientos de frustración al paciente y en la mayoría de los casos complicaciones intrahospitalarias, malos manejos, aumento de los días de estancia y hasta la muerte.

Esta problemática se suscita por muchos factores como por ejemplo falta de personal calificado, ausencia de manuales y protocolos de atención, clima laboral conflictivo; factores que se vienen evidenciando en el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote que es donde se va a realizar el presente proyecto de inversión.

La creciente demanda de los servicios de urgencias-emergencias, el insuficiente número de camas hospitalarias y de los servicios ha aumentado la complejidad ante

la ausencia de un sistema de emergencias médicas. Lo anterior hace necesario la realización de ajustes a la organización de los servicios que favorezcan el fortalecimiento del trabajo en red y permitan una mayor efectividad en la capacidad resolutoria de los servicios y redes de urgencias-emergencias.

Algunas de las debilidades identificadas en la red de emergencias son la falta de coordinación entre las instituciones para la prestación de los servicios, insuficiencia en algunos de los sistemas de apoyo como (comunicaciones, transporte, suministros e información). No hay unificación de las guías de manejo y no hay siempre claridad sobre el nivel de atención que corresponde a las guías de atención de urgencias y atención pre hospitalario. (13).

Desde el punto de vista del usuario no existe una adecuada utilización de los servicios de urgencias teniendo en cuenta que es frecuente la sobre demanda en algunos de los servicios, especialmente en aquellos de tercer nivel de atención. También hay un alto número de consultas que no corresponden a una urgencia sino a la morbilidad sentida de la población. La falta de camas hospitalarias en la red pública y/o la ausencia de servicios especializados identificados 58 y suficientes ocasiona represamiento en el flujo de pacientes hacia los servicios hospitalarios, afectando significativamente la oportuna atención de otros pacientes en los servicios de Urgencias-Emergencias, sumado al hecho de que no se realiza una adecuada congruencia entre el sector público y privado con el ánimo de garantizar la prestación de los servicios a los usuarios de manera universal(13).

El descomunal incremento de la incidencia y gravedad de las lesiones que motivan atenciones médicas de urgencia, los altos costos y las secuelas incapacitantes que ellas conllevan, ha impulsado la evolución de la infraestructura, gestión, recursos humanos y materiales de los servicios hospitalarios de emergencia en América Latina y el Caribe. En las grandes ciudades de la región se registran esfuerzos significativos para la implementación de sistemas de servicios de atención de urgencias médicas que aseguren una operación integrada de centrales de regulación con las redes hospitalarias, redes de servicios pre hospitalarios y los servicios comunitarios (14).

Los servicios de emergencia constituyen un pilar fundamental en la atención de la medicina moderna. A nivel mundial estos servicios exigen demanda tecnológica, de conocimiento y de protocolos continuamente evaluados que permitan una atención eficaz e inmediata a un paciente grave.

En los Estados Unidos de Norteamérica los traumatismos son la principal causa de atenciones de emergencia que conllevan a la muerte durante las primeras décadas de la vida, y como causa global superan más de 150,000 muertes por año, siendo superadas en ese sentido únicamente por el cáncer y la arterioesclerosis. Cada 10 minutos dos personas pierden la vida y 350 sufren una lesión incapacitante (Bennett & Jacobs, 1996). Es bien conocido el hecho que las patologías que amenazan la vida lo hacen en un período determinado de tiempo. (Trunkey, 1983). Es por esto que todos los sistemas de evaluación y manejo inicial de las emergencias se centran en la prioridad para su control y aseguramiento en esa primera “hora de oro” ().

Por consiguiente, el objetivo fundamental de atención de emergencia hospitalaria es lograr que se pueda atender en forma rápida y eficaz cualquier paciente en una situación de emergencia médica. Sin embargo, en muchos países de América Latina los hospitales están constituidos por unidades asistenciales débiles en cuanto a estructura, funcionamiento y misiones. Así también, se carece de un sistema fiable y bien organizado para los cuidados progresivos de atención al paciente grave (Parellada & Hidalgo, 2010). Por ello, respondiendo al desmesurado aumento de la demanda en la sala de emergencia, es crucial reducir los tiempos de espera que se puedan traducir en una mejora indiscutible de la oferta, tanto en calidad como en cantidad (15).

El usuario busca en emergencia una atención oportuna y eficaz. Algunas encuestas revelan que experiencias previas lo inducen a evadir la atención en establecimientos del nivel primario, para orientarse a grandes hospitales, donde los exámenes auxiliares, las interconsultas y los medicamentos tienen asequibilidad inmediata; tal hecho explica la renuncia al uso de servicios periféricos en caso de urgencias (16).

Esto hace que los servicios de urgencia de los hospitales generales se vean cotidianamente atestados de pacientes. El 70% de la demanda suele corresponder a patología que no reviste gravedad alguna, 25 a 30% responde a daños potencialmente peligrosos y entre 2 y 5% de casos ingresa en riesgo de muerte inminente. Estos dos últimos grupos son subsidiarios de los servicios de máxima complejidad; el resto debería ser atendido en establecimientos periféricos de menor complejidad, lo cual reduciría tiempos de acceso y costos para el paciente y para los servicios (16).

El servicio de emergencia del HEGB de Nvo. Chimbote atiende la demanda de emergencias de toda la zona de Nuevo Chimbote, Chimbote y las de los usuarios de otras zonas que se encuentran cercanos a su jurisdicción; además de las emergencias masivas sobre todo a consecuencia de accidentes de tránsito masivos.

Las emergencias comunes que se atienden a diario son: intoxicaciones por diferentes agentes, intentos de suicidio, hiperglicemias e hipoglicemias, EVC, convulsiones, síndromes febriles, accidentes por objetos extraños, hemorragias digestivas, poli traumatizados.

La ansiedad y preocupación por parte de los familiares de los pacientes, la gran demanda y el reducido personal que atiende en el servicio hace que la atención se retrase; y el personal de salud por las diversas tareas que tiene que realizar son factores que hacen que el usuario sea atendido de forma inadecuada e inoportuna. Además existe el desinterés en el aspecto de capacitaciones por parte del personal de salud y algo muy importante es el hecho de un clima laboral conflictivo, todo ello conlleva a un inadecuado e inoportuno atención reflejándose en una mala calidad en la atención de salud.

Todo lo mencionado favorece un ambiente en el cual se pone en riesgo la vida del usuario.

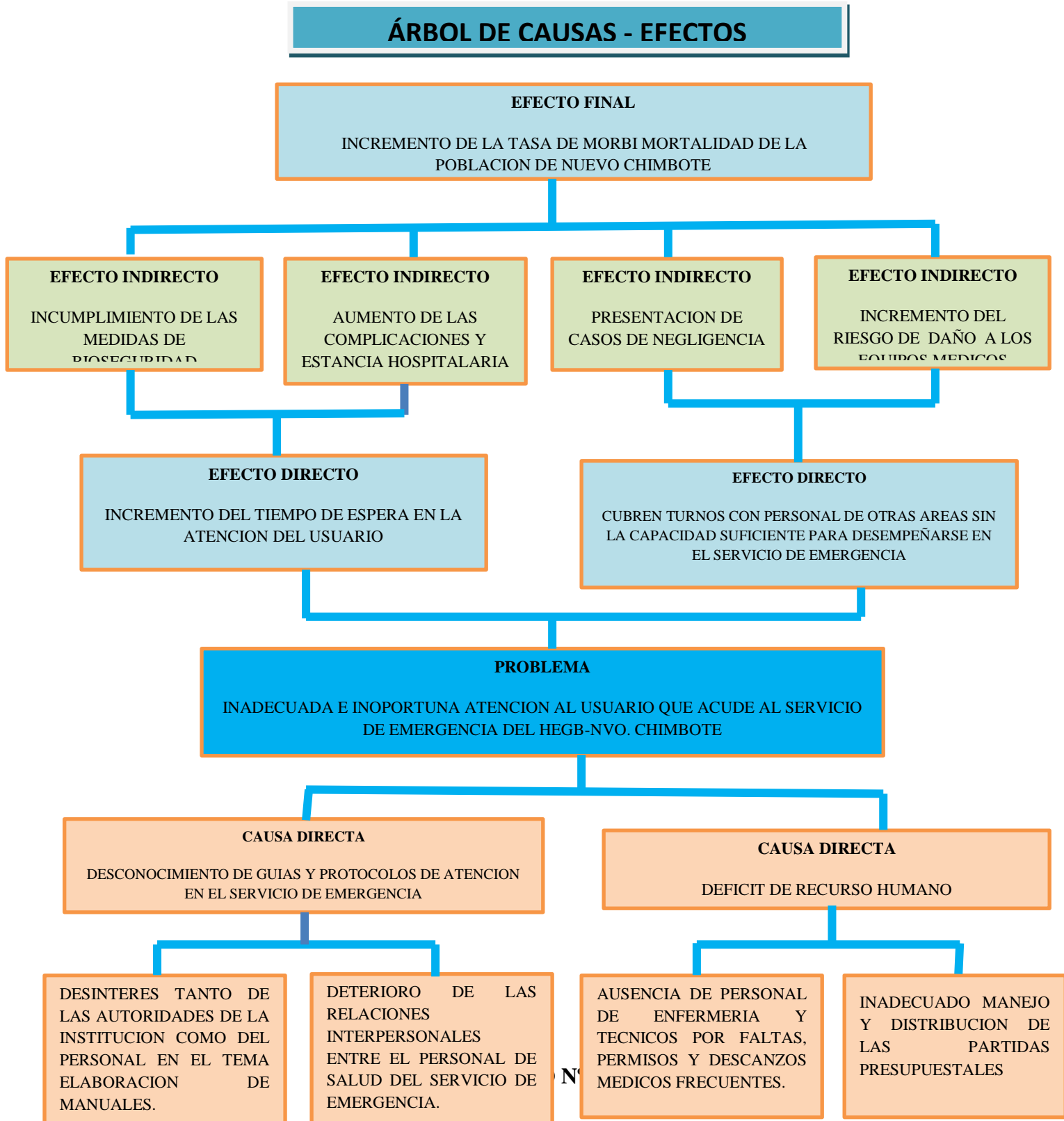
Debido a las evidencias encontradas durante el quehacer diario del personal de salud durante la atención del usuario donde por diversos motivos se olvida que se está tratando con seres humanos y por lo tanto tienen derechos y se merecen un trato digno lo que no se viene cumpliendo en la institución de salud elegida.

Las causas por las que sucede esto en el servicio son en su gran mayoría por haber un déficit de personal y se rutinizan y mecanizan en su trabajo además debido a la falta de capacitaciones se olvidan de orientar e informar correctamente al

paciente, además por incapacidad y desinterés de las autoridades los ambientes e infraestructura no garantiza un trato adecuado al usuario.

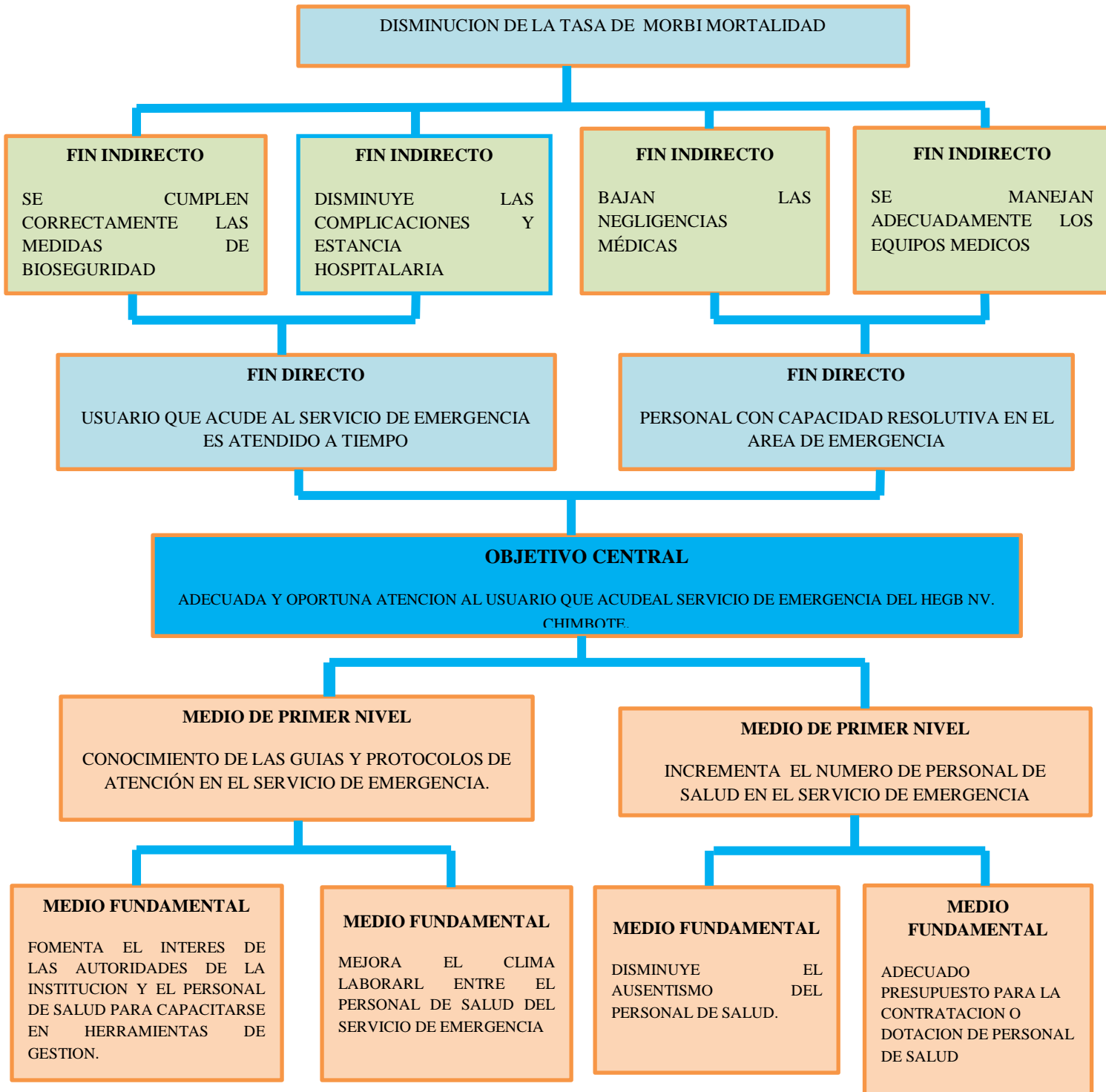
De hecho que existen posibilidades de solucionar el problema buscando principalmente el involucramiento de autoridades y personal de salud de la institución de salud esto en pro de una atención adecuada y oportuna del usuario.

ANEXO N° 02



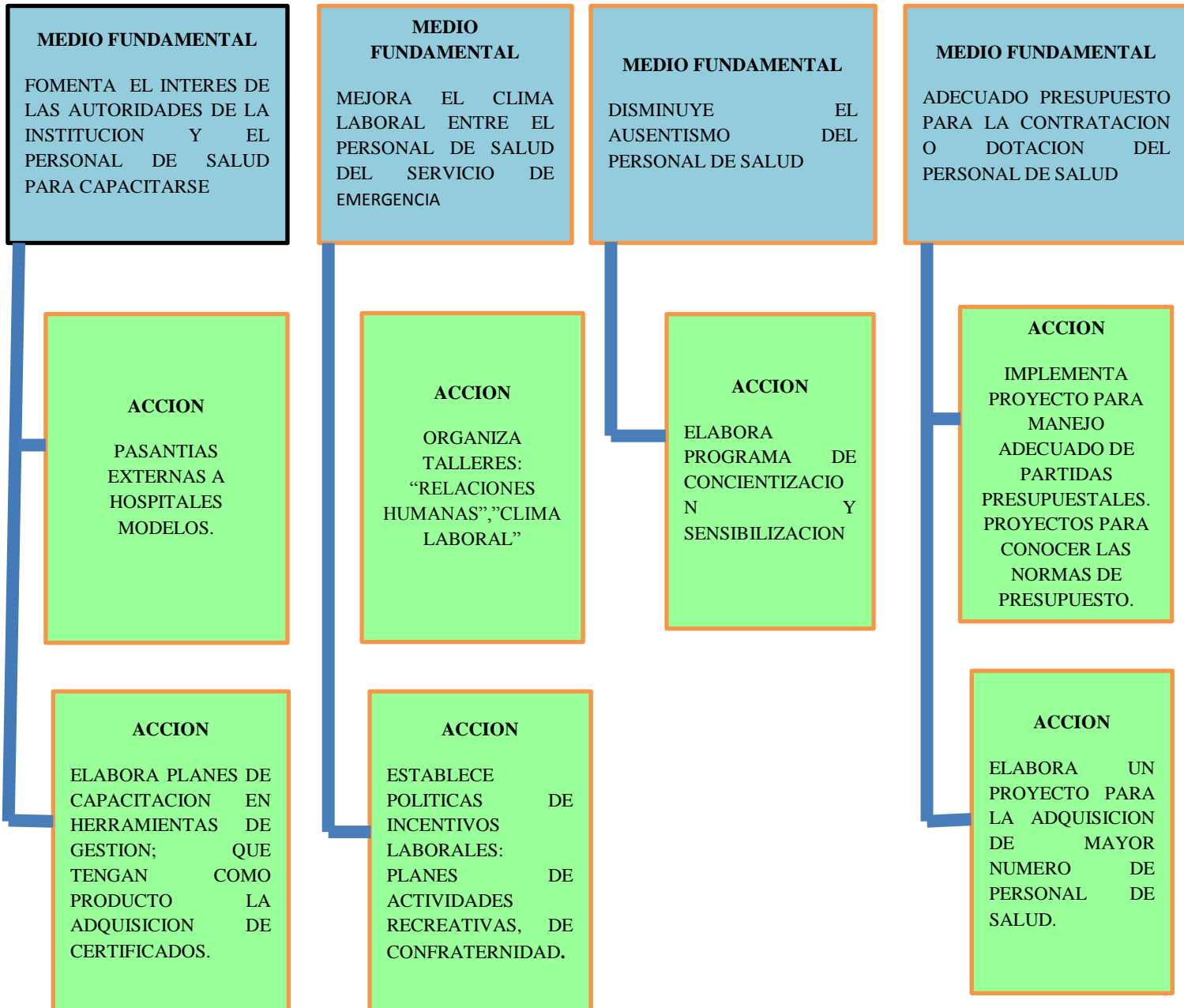
ANEXO N°03

ÁRBOL DE FINES Y MEDIOS



ANEXO N°04

ÁRBOL DE MEDIOS FUNDAMENTALES Y ACCIONES PROPUESTAS



ANEXO N° 06

MARCO LOGICO

	RESUMEN DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO
FIN	Disminución de la tasa de morbimortalidad.				
PROPÓSITO	Adecuada y oportuna atención al usuario que acude al servicio de emergencia del HEGB - Nuevo. Chimbote	En 1 año el 90% del cliente externo del servicio de emergencia recibe una atención adecuada y oportunamente.	N° de clientes externos que reciben atención de salud adecuada y oportuna.	Encuestas a usuarios externos.	Existen las condiciones adecuadas para garantizar una atención de calidad.
	1. Fomenta el interés de las autoridades de la institución de salud para	Autoridades de salud participan activamente en un 100% en las actividades	N° (Cantidad) de autoridades de salud que participan en las	Actas, planes, listas de asistencia.	

COMPONENTES	las actividades de capacitación al personal de salud del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón.	de capacitación.	actividades de capacitación.		
	2. Mejora el clima laboral entre el personal de salud del servicio de emergencia del HEGB.	Participación del 100% del personal de salud en los talleres de Relaciones humanas y clima laboral.	Total de talleres. Total de participantes.	Plan de talleres. Asistencias.	Disposición del personal de salud para mejorar el clima laboral.

	<p>3. Disminuye el ausentismo laboral del personal de salud del servicio de emergencia</p>	<p>Personal de salud sensibilizado y comprometido al 100% con el trabajo en el servicio de emergencia.</p>	<p>Total de planes de concientización y sensibilización.</p>	<p>Plan de concientización y sensibilización. Actas de compromiso.</p>	<p>Disposición del personal de salud para reducir el ausentismo laboral.</p>
	<p>4.-Adecuado manejo de presupuesto para la contratación de personal de salud para el servicio de emergencia.</p>	<p>Elabora proyectos para manejo adecuado del presupuesto y contratación de personal de salud con el compromiso del 100% del personal administrativo.</p>	<p>Total de proyectos elaborados.</p>	<p>Proyectos. Actas. Contratos.</p>	<p>Dotación suficiente de personal de salud para el servicio de emergencia.</p>

	1a. Programa de pasantías externas a hospitales modelos.	Logro del 100% de convenios con hospitales de mayor complejidad.	Total de planes de pasantias.	Plan de pasantías. Listas de asistencia. Evaluación de	Personal de salud capacitado y acreditado. El servicio de emergencia cuenta con

	1b.Programas de capacitación en herramientas de gestión, protocolos y guías de atención.	Elaboración, implementación, ejecución y evaluación del programa de capacitación en un 100%.	Número de planes de capacitación.	conocimientos fundamentales. Constancias de los hospitales modelos. Plan de capacitación.	personal capacitado y calificado. Personal de salud del servicio capacitado.
		Al término del año el servicio de emergencia cuenta con herramientas de gestión, protocolos y guías	Herramientas de gestión. Protocolos de atención		Herramientas de gestión, protocolos y guías de atención actualizadas.

	de atención actualizadas. El 100% del personal de salud de emergencia conoce las herramientas de gestión y pone en práctica las guías y protocolos de atención.	Guías de atención. Total de personal de salud. Total de herramientas de gestión.	Trabajo comprometido.	Disposición del personal de salud para trabajar según protocolos y normas.
	Otorga certificados al 100% de personal de salud que participa de las actividades de capacitación, con copia a legajo.	Total de personal capacitado. Total de certificados.	Listas de asistencia. Certificados. Constancia de recepción de certificados.	Personal de salud acreditado.

ACCIONES	2a. organizar talleres de “Relaciones Humanas y clima laboral”.	100% del personal participa de los talleres de relaciones humanas y clima laboral.	N° de talleres. N° de personal que participa de los talleres.	Plan de talleres anual. Constancias y actas de asistencia. Registro de asistentes a las capacitaciones.	El Personal del área de emergencia mejora sus relaciones interpersonales.
	2b. Establece políticas de incentivos laborales y actividades de recreación.	Personal de salud que labora en el servicio de emergencia motivado al 100% con una sola ideología para lograr la misión de la institución. Personal que labora en el	N° de planes de incentivos laborales. Listas de selección de personal motivado.	Actas. Resoluciones directorales. Constancia de recepción de incentivos.	En el servicio de emergencia el personal de salud trabaja motivado, y se aplica la política de incentivos.

		servicio de emergencia al 100% motivado con una sola ideología para lograr la misión de la institución.			
3a.	Programa de concientización y sensibilización del personal de salud del servicio de emergencia.	Personal de salud sensibilizado y comprometido al 100% con el trabajo en el servicio de emergencia.	Total de planes de concientización y sensibilización. N° de personal sensibilizado.	Plan de concientización y sensibilización. Acta de compromiso.	Cumplimiento del fin último: Satisfacción de cliente externo que acude al servicio de emergencia del HEGB.
4a	.Adecuado manejo de presupuesto para la contratación de personal de	Elabora proyectos para manejo adecuado del presupuesto y contratación	N° de proyectos. Acta de compromiso.	Proyecto. Actas de compromiso.	El servicio de emergencia cuenta con un número mayor de

	<p>salud para el servicio de emergencia.</p>	<p>de personal de salud con el compromiso al 100% del personal administrativo.</p> <p>Autoridades comprometidas al 100% con la adecuada distribución de los recursos económicos de la institución para el servicio de emergencia.</p> <p>Al término del año se incrementa en un 80% el déficit de personal de salud contratado para el servicio de emergencia.</p>	<p>N° de Convocatorias.</p> <p>Total de personal contratado.</p>	<p>Contratos de personal contratado.</p>	<p>personal de salud que va a favorecer la calidad de atención al usuario.</p>
--	--	--	--	--	--

ANEXO N° 7

HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMAN BARRON

Abreviatura: HEGB
Sector : SALUD
Dirección : Urbanización Bellamar s/n
Departamento: Ancash
Provincia : Santa
Distrito : Nuevo Chimbote
Teléfono : 043-311280 / 043-311608
Página web : [www,hegb.gob.pe](http://www.hegb.gob.pe)

/

MISION:

Somos una institución que brindamos atención de salud integral, para mejorar la calidad de vida de la persona, familia y comunidad, articulando esfuerzos con la sociedad organizada para promover la salud, prevenir los riesgos, preparar del daño y rehabilitar las capacidades, con trabajadores capaces y mística de servicio para las personas desde la preconcepción hasta su muerte con el eje de salud como derecho, respeto a la diversidad cultural y equidad de género.

