



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**“MEJORANDO LA DOTACIÓN DE MATERIAL MÉDICO
PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO QUE
ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
DE ALTA COMPLEJIDAD VÍRGEN DE LA PUERTA – ES-
SALUD – TRUJILLO - 2016”**

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

AUTORA:

Lic. Enf. CATHERINE ROSIBEL CALLÁN HONORIO

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 Chihuahua

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios Padre: Por darme la vida y porque siempre me ayudas a superar los momentos más difíciles y estas siempre ahí para animarme y ayudarme a cumplir cada una de las metas y retos que me propongo.

A ti amado Esposo: Porque siempre cuento con tu apoyo incondicional en todo momento y estás dispuesto a luchar de la mano conmigo. Gracias a tu sacrificio inquebrantable puedo lograr este trabajo.

Con gratitud y respeto a la dilecta **Dra. Enf. Sonia Girón Luciano**, quien en todo momento me brindó sus valiosas enseñanzas para la realización del presente trabajo.

Catherine.

DEDICATORIA

Iker Valentino: A ti hijito, porque todos mis esfuerzos y sacrificios son por ti, porque desde tu existencia te has convertido en mi motor, en esa fuerza para superarme y crecer no solo como persona y madre, sino también profesionalmente, para que el día de mañana te sientas orgulloso de tu madre.

Aldino y Maritza: Mis padres, quienes me dieron el regalo de la vida y quienes están conmigo en cada uno de mis triunfos y adversidades, impulsándome a seguir en mi carrera como ENFER-MERA.

Catherine.

ÍNDICE

	Pág.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
I. PRESENTACIÓN	01
II. HOJA RESUMEN	04
2. 1. Título del Proyecto	04
2.2. Localización (Distrito, Provincia, departamento, región)	04
2.3. Población beneficiaria	04
2.4. Institución(es) que lo presentan	05
2.5. Duración del proyecto	05
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio	05
2.7. Resumen del trabajo académico.	06
III. JUSTIFICACIÓN	07
IV. OBJETIVOS	18
V. METAS	18
VI. METODOLOGÍA	19
6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención.	20
6.2. Sostenibilidad del proyecto	25
VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN	25
VIII. RECURSOS REQUERIDOS	38
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES	41
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES	54
XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS:	59

I. PRESENTACIÓN

En el mundo, existe una alta competencia ante un cliente más exigente y selectivo, en estos momentos existen muchas dificultades en cuanto al cumplimiento del nivel deseado en los servicios que se prestan y los altos costos asociados a estos. En el sistema hospitalario, los servicios que se brindan se dirigen a dos tipos de clientes: internos y externos; el cliente interno recibe la provisión de insumos de manera directa del área de logística de su institución, los mismos que servirán para brindar el cuidado de la salud que requieren los clientes externos. Siendo un hecho, el deficiente sistema de gestión logística en las instituciones de servicios, que conlleva a resultados no deseados de eficiencia y eficacia, y de insatisfacción de los clientes, por lo que se evidencia la necesidad de una acertada gestión en la dirección de este tipo de organizaciones

EsSalud, es el sistema prestador de servicios médicos a la población asegurada de nuestro país, su población asignada es cada vez más creciente e incrementa la demanda de requerimientos de una atención eficiente, confiable 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 dedicada a atender a la comunidad, satisfacer sus demandas y expectativas en relación a la protección, recuperación y rehabilitación de la salud.

Aunque la función principal de un hospital es la atención al paciente, la logística hospitalaria atiende a todos los procesos internos que se desarrollan, y todo lo relacionado con la atención global al personal y a los usuarios de un hospital. Las implementaciones en logística hospitalaria tienen un alto impacto en la eficiencia de las operaciones, principalmente en el ahorro de costos y la mejora del nivel de servicio ofrecido a los pacientes. Las mejoras dentro de un hospital representan un impacto en mayor cobertura de atención de personas y capacidad de investigación y desarrollo de nuevos tratamientos.

“Por todo lo expuesto anteriormente se consideró elaborar el Proyecto de intervención titulado “Mejorando la Dotación de Material Médico para la Atención del Cliente Externo que acude al Servicio de Emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen De La Puerta – EsSalud – Trujillo, que tiene como fin último la satisfacción del cliente externo, contando con la dotación de todo el material necesario para su respectiva atención con calidad, es decir aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente, en el tiempo indicado”.

Este trabajo, se fundamenta en las bases conceptuales de Satisfacción y Calidad. La satisfacción del cliente se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando utiliza un servicio, y por lógica a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a emplear servicios en el mismo establecimiento. En el sistema hospitalario, los servicios que se brindan se dirigen a dos tipos de clientes: internos y externos; el cliente interno recibe la provisión de insumos de manera

directa del área de logística de su institución, los mismos que servirán para brindar el cuidado de la salud que requieren los clientes externos, que actualmente son más exigentes y selectivos (1).

En cuanto a calidad, se define como “el grado con el cual los procesos de la atención médica en salud incrementan la probabilidad de resultados deseados por los pacientes y reduce la probabilidad de resultados no deseados, de acuerdo al estado de los conocimientos médicos” (2).

Así mismo, 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 forma al enriquecimiento del sistema de conocimientos teóricos, ya que contiene hallazgos muy importantes y valiosos.

II. HOJA RESUMEN

2.1 NOMBRE DE PROYECTO:

“MEJORANDO LA DOTACIÓN DE MATERIAL MÉDICO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD VÍRGEN DE LA PUERTA – ESSALUD – TRUJILLO - 2016”

2.2 LOCALIZACIÓN:

Localidad : La Esperanza

Distrito : Trujillo

Provincia : Trujillo

Departamento: La Libertad

2.3 POBLACIÓN BENEFICIARIA

Población directa: Usuarios adultos asegurados que acuden al servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta.

Población Indirecta: Personal de salud que labora en el servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta.

2.4 INSTITUCIONES QUE LO PRESENTAN:

Hospital de Alta Complejidad Virgen de La Puerta – EsSalud - Trujillo

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Escuela de Post grado de
Enfermería - II Especialidad en Emergencias y Desastres.

2.5 DURACIÓN DEL PROYECTO:

24 meses.

2.6 COSTO TOTAL:

86 997.00 Nuevos Soles.

2.7 RESUMEN DEL TRABAJO ACADÉMICO:

El presente proyecto de intervención nace a raíz de la problemática que actualmente se evidencia en el Hospital de Alta Complejidad Virgen de La Puerta - EsSalud, referente a la inadecuada dotación de los materiales e insumos médicos que provee logística, puesto que muchas veces estos son insuficientes e inoportunos, los cuales innumerables veces causa insatisfacción no solo en el cliente externo sino también en el cliente interno de dicha institución. Por consiguiente, se busca mejorar la dotación de material médico para la atención del cliente externo que acude al servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – ESSALUD – Trujillo.

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 y la Interculturalidad; asimismo se cuenta con la sostenibilidad del equipo multidisciplinario de salud y logística que labora actualmente en la institución y de la Gerencia de la Red Asistencial La Libertad (RALL). 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 mejorar la dotación de materiales médicos en el servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud, que actualmente se encuentra condicionada por los problemas de logística y así establecer la necesidad de implementar una adecuada gestión hospitalaria, punto clave de mejora en la prestación de los servicios de salud, sus costos asociados y posibles mejoramientos continuos de procesos.

Este proyecto es necesario para todos los hospitales pertenecientes a EsSalud, porque con los resultados obtenidos se contribuirá a elevar no solo la eficiencia sino también la eficacia de la provisión y dotación de los materiales médicos que provee logística para la atención de los clientes externos y por ende se elevará el nivel de satisfacción de los mismos.

Además es conveniente para los directivos y autoridades del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, porque nos va a dar una visión de cómo se viene trabajando actualmente y que la clave está en contar con todo los materiales necesarios para lograr la pronta rehabilitación y recuperación de la salud de nuestros clientes que se atienden diariamente en nuestra institución.

Los servicios sanitarios están en un periodo de profundo cambio estratégico en respuesta a las demandas de mayor productividad y eficiencia. En este contexto, las autoridades sanitarias se ven obligadas a conseguir el doble reto de dar servicios sanitarios y de bienestar a la comunidad, y al mismo tiempo

desarrollar nuevas técnicas de control de gestión que les permita ser más eficientes y productivas. Actualmente, gracias a los avances de la tecnología, los hospitales ofrecen un portafolio de servicios médicos mucho más amplio que el de hace unas cuantas décadas y los requerimientos y exigencias son cada vez más grandes en términos de la calidad del servicio prestado (3).

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 apoyado en los recursos (materiales e insumos) necesarios para su eficaz tratamiento y recuperación de la salud (3).

Siendo la dotación de insumos y materiales médicos una de las herramientas fundamentales para la pronta recuperación y rehabilitación de la salud de los pacientes, por tal motivo es necesario que lleguen en cantidad suficiente y oportunamente a los diferentes servicios de una institución hospitalaria, con el fin no solo de brindar un buen servicio sino también de lograr la plena satisfacción de este individuo. Entonces se entiende por dotación, la acción de asignar los medios necesarios para el buen funcionamiento de una actividad. También puede definirse como el equipamiento de una cosa con algo que la complete o mejore (4).

Dentro de un hospital, el área de logística es el responsable de dotar de todos los materiales médicos necesarios a los diferentes servicios de salud. La logística, se conceptúa como el proceso de planificar, implementar y controlar de forma eficiente y efectiva el flujo directo e inverso de los bienes y servicios y

almacenamiento de materias primas, productos semi elaborados o terminados y de manejar la información relacionada con ese proceso, desde el lugar de origen hasta el lugar de consumo, con el propósito de satisfacer en forma adecuada los requerimientos de los clientes (5).

Es un sistema de gestión que permite que los materiales estén en el lugar debido, en el momento adecuado, en la cantidad óptima, a un coste mínimo y cubriendo las expectativas y necesidades del cliente. Por lo tanto, es muy importante que se planifiquen y diseñen cuidadosamente todas aquellas tareas que tengan que ver con el contacto directo o indirecto con los clientes (5).

Siendo así el personal de salud, el que interactúa y establece un contacto directo con los pacientes. Sin embargo, para poder ofrecer a éstos un conjunto determinado de servicios médicos de una manera adecuada, el centro hospitalario debe llevar a cabo una serie de actividades que se denominan “de logística hospitalaria” y que se refieren a las tareas de logística interna, dentro de ellas tenemos a los procesos de adquisición, recepción y distribución de los diferentes insumos y materiales utilizados para mantener los servicios prestados por un centro hospitalario, así como la gestión de la demanda y las actividades por las que debe pasar un paciente desde su admisión hasta su dada de alta (5).

Para aumentar la eficiencia de la gestión de los procesos logísticos es muy útil la subdivisión del sistema logístico en subsistemas que agrupen procesos y tareas relacionadas. En el caso de la logística hospitalaria una opción eficaz es subdividir los procesos en 3 subsistemas: Subsistemas de aprovisionamiento: adquisición de

bienes y servicios; subsistemas de producción: recepción de mercancías, almacenaje y salida de envíos, subsistemas de distribución: sistemas de aprovisionamiento y transporte interno (5).

“En cuanto a la calidad de la atención médica, ha sido definida de diversas maneras, y una de las personas más reconocidas en este campo es Donabedian, quien define una atención de alta calidad como aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes” (6).

“Donabedian (6), también considera que una sola definición de calidad que abarque todos los aspectos no es posible, pero que en el manejo de un problema específico de salud, la buena calidad puede resumirse como “el tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los posibles riesgos”.

“Por otra parte tenemos a Luft y Hunt (2), quienes definen la calidad como el grado con el cual los procesos de la atención médica incrementan la probabilidad de resultados deseados por los clientes externos y reduce la probabilidad de resultados no deseados, de acuerdo al estado de los conocimientos médicos”.

Geyndt (2), apunta que las distintas definiciones que se la han dado a la calidad son un reflejo de lo difícil que puede resultar arribar a un consenso, debido a los valores implícitos en las distintas definiciones. Señala que el concepto de atención médica o atención sanitaria es multidimensional y que esto explica la existencia de tantas definiciones y formas para evaluarla.

“Por otra parte, la eficiencia es el segundo concepto que nos ocupa y que, en principio, tiene un significado diferente. Jaramillo, señala que debe considerarse la eficiencia como el máximo resultado posible de productividad que puede ser alcanzado a partir de un volumen de recursos determinado” (2).

“Murray y Frenk (7), en el documento titulado: Un marco de la OMS para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud” consideran que la eficiencia está estrechamente relacionada con el desempeño de un sistema de salud, que este desempeño debe evaluarse sobre la base de objetivo y que debe tomarse como eficiencia el grado en que un sistema alcanza los objetivos propuestos, con los recursos disponibles”.

“Algunos definen eficiencia en su relación con dos términos de similar interpretación semántica: eficacia y efectividad. La eficacia, en la esfera de la Salud Pública y se define como la expresión general del efecto de determinada acción cuyo objetivo fuera perfeccionar la atención médica. Debido a que las relaciones causa-efecto que implica esta definición pueden estar confundidas con diversos factores, la eficacia de un procedimiento suele evaluarse en condiciones experimentales o ideales. La eficacia de un procedimiento o tratamiento en relación con la condición del paciente, se expresa como el grado en que la atención/intervención ha demostrado lograr el resultado deseado o esperado” (2).

La efectividad se define como la medida del impacto que dicho procedimiento tiene sobre la salud de la población; por tanto, contempla el nivel con que se proporcionan pruebas, procedimientos, tratamientos y servicios y el grado en que se coordina la atención al paciente entre médicos, instituciones y

tiempo. En la eficiencia se consideran los gastos y costos relacionados con la eficacia o efectividad alcanzadas, entonces en la atención hospitalaria, los indicadores de calidad y eficiencia sirven de base para medir el desempeño de los servicios que se brinda o debe brindar el hospital y facilitar las comparaciones en el espacio y en el tiempo (2).

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).

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).

En el campo hospitalario, el usuario está satisfecho de la atención recibida, cuando se siente bien atendido por el personal de salud, cuando recibe un saludo cordial de bienvenida, una actitud de acogida, cuando le responden sus preguntas y hay disposición en el profesional para ser escuchado. Como podemos apreciar, la disponibilidad, empatía y seguridad, son elementos insustituibles para permitir la satisfacción del usuario (10).

Las percepciones del usuario son importantes, porque actualmente la atención sanitaria está poniendo un énfasis enorme en su satisfacción. Lo que los usuarios experimentan en sus interacciones con los servicios sanitarios y los profesionales de la salud, y lo que crean de esa experiencia, determinará la forma en que utilizan los usuarios la atención sanitaria y como puede beneficiarse de ella (10).

Se cree que cuando los usuarios perciben que los cuidadores están interesados en ellos como personas, los usuarios tienen una mejor predisposición a seguir las recomendaciones y los planes terapéuticos. Las conductas que los investigadores han asociado con los cuidados, ofrecen un punto de partida excelente, pero también es importante entender a los usuarios y sus expectativas individuales (10).

Entonces el grado de satisfacción; es la expresión de bienestar referido por el usuario adulto, respecto a la percepción de la calidad del cuidado de su salud, percibido durante su atención u hospitalización. Según Donabedian, divide la satisfacción en dos grados: Satisfacción: cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad, e Insatisfacción: cuando las expectativas del usuario no son cubiertas. Por lo tanto, el grado de satisfacción es evaluada en tres aspectos:

fidelidad de la atención de salud, experiencia resultante y la valoración de la atención recibida (11).

Las expectativas que influyen positivamente en el bienestar del usuario son: el **ambiente** (forma parte de los componentes tangibles del servicio y en ocasiones, provoca la primera impresión del servicio de salud en el usuario), la **sensación de importancia** (la calidad del servicio de salud mejora cuando la actuación del personal de salud, que entra en contacto el usuario, está regida por normas de cortesía, educación y respeto, que dan a entender al usuario que es importante para el servicio de salud) y la **información** (tanto de salud como administrativa que se brinda a los usuarios, es un elemento determinante de su impresión de la calidad del servicio) (11).

Asimismo también para el bienestar contamos con: **seguridad** (los usuarios confían su persona y en ocasiones algunas de sus pertenencias al hospital. Por otra parte, en actividades como la atención médica, donde el error puede ser peligroso para la vida del usuario, la seguridad es el principal atributo de la calidad), la **confianza** (el buen trato genera satisfacción con respecto al servicio. Es muy importante que se proporcione información clara), la **diligencia** (se refiere a la disposición que tiene el personal de salud, respecto al cuidado) y la **disponibilidad** (cualidades de mantener las facultades físicas y cognitivas convenientemente cuando el usuario lo amerite) (11).

La satisfacción de los usuarios depende de la calidad de los servicios de salud que se ofrecen y el trato que se recibe del personal de salud, mejorar la calidad de la atención no necesariamente implica aumento de recursos humanos,

materiales y financieros, sino que a veces se trata de utilizar racionalmente los recursos, para lograr la eficiencia en la gestión de los servicios (11).

Así también, Morales F. (12) investigó el “Análisis de Satisfacción de los Usuarios Externos Atendidos en los Servicios de Hospitalización del Hospital Alemán Nicaragüense en el Período comprendido de Agosto – Octubre - 2010”. Hospital Alemán Nicaragüense – 2011. El objetivo de este trabajo fue conocer el grado de Satisfacción de los usuarios externos atendidos en los servicios de hospitalización del mencionado Hospital, obteniendo los siguientes resultados: el 19% de los usuarios externos se sintieron satisfecho con la atención brindada por seguridad, el 53% con la atención brindada por admisión, el 86% se sintieron satisfechos con la atención brindada por el personal médico, el 77% con la atención brindada por enfermería. El 85% de los usuarios externos del estudio se sintieron satisfechos con la higiene de los servicios de hospitalización, el 89% con la alimentación brindada y el 63% con el suministro de medicamentos.

Cadena M. (13) 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.

Dacosta I. (14) investigó “Los Servicios de Suministros de los Establecimientos Sanitarios: La Medición de la Performance – Canadá - 2012”, donde concluye: La cadena de suministros de los establecimientos sanitarios maneja una parte importante de los presupuestos utilizados en la atención hospitalaria, con un presupuesto que no supera el 1 % de los gastos totales, los gestores ejercen un control sobre el 20-35 % del presupuesto. Es fácil entonces comprender que la optimización de los procedimientos de reaprovisionamiento puede reducir significativamente los costes, guardando al mismo tiempo la calidad y la cantidad de la atención sanitaria constantes.

Andía C, Pineda A; Martínez C y Saco S. (15) investigaron la “Satisfacción del Usuario de los Servicios de Hospitalización del Hospital Nacional Sur Este – EsSalud, Cuzco - 2012”, con el objetivo general de medir el nivel de satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización; y encontró que el nivel de satisfacción del usuario en una escala del 1 al 5: es 4, el porcentaje de usuarios satisfechos es de 87% y las dimensiones de calidad que más influyen en la satisfacción global son la competencia técnica y las relaciones interpersonales. Los niveles más bajos de satisfacción se hallaron en los usuarios de 16 a 45 años.

Por todo lo expuesto anteriormente, como enfermera que labora en el servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, me nace la necesidad personal y profesional de elaborar el presente proyecto de intervención, 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.

Las cifras estadísticas del sistema de gestión hospitalaria de EsSalud, arrojan que en el servicio de emergencia del HACVP, se atienden entre 1500 a 3000 usuarios mensuales y por ende constantemente se realizan múltiples y diversos procedimientos como la canalización de vías periféricas y centrales, toma de muestra para Aga y electrolitos, administración de medicamentos, curación de heridas, electrocardiogramas, hemogluco-test, intubación para ventilación mecánica, etc. Y muchas veces no se cuenta con el material médico adecuado y oportuno, generando demora en la atención de nuestros asegurados, en un área y situación tan crítica como es la emergencia, por lo que es importante que todos los servicios de un establecimiento funcionen bien para que la atención del usuario sea la más idónea y se logre la satisfacción de este individuo.

Este proyecto enmarca la identificación de la problemática y a su vez acciones enfocadas a capacitar y sensibilizar al equipo multidisciplinario de salud y al equipo de logística del hospital, en sus diferentes líneas de acción, los cuales contribuirán a mejorar la dotación del material médico para la atención del usuario externo.

IV. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Lograr la adecuada dotación de materiales médicos para la atención del cliente externo que acude al servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud, Trujillo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Sustento de las necesidades de los materiales médicos por parte de la coordinadora del servicio de emergencia.

Mejora de la capacitación sobre los procedimientos más frecuentes que se realizan en el servicio de emergencia.

Conciliación de patrones culturales.

V. METAS

- Logística provee materiales médicos de calidad oportunamente y en cantidad suficiente.

- Elaboración de una base estadística (semanal, mensual y anual) de los materiales médicos que se emplean en el servicio.

- Elaboración, implementación y aplicación de un plan de capacitación.
- Mejoramiento de la información acerca de los beneficios de la adecuada dotación de materiales médicos.
- Coordinadora del servicio con mayor capacidad de gestionar y liderar.
- Coordinadora del servicio con gran experiencia en gestión hospitalaria.

- Logística ejecuta de forma efectiva cada uno de los procesos para la dotación de materiales médicos.

- 100% del personal capacitado sobre los procedimientos más frecuentes que se realizan en el servicio de emergencia.

- El 100% del personal de logística con capacidad de conocer los materiales médicos necesarios para cada procedimiento según protocolo y guía de atención.

- Personal que labora con una sola ideología para lograr la misión de la institución.

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 de todo el equipo de multidisciplinario de salud y el personal de logística, para la mejora de la provisión de insumos a los usuarios asegurados.

Las líneas de acción, se describen a continuación:

GESTIÓN:

Gestionar implica relacionarse con los diferentes niveles administrativos para coordinar, negociar, liderar, conciliar, convencer y a su vez planificar, organizar el servicio en sí, para una mejora de los productos finales y satisfacer las demandas tanto de los clientes internos y externos (16).

El propósito de esta actividad es que la actual coordinadora del servicio de emergencia tenga la plena capacidad de gestionar todo lo indispensable y necesario en cuanto a la dotación de los materiales médicos, para que el personal de salud

que labora en dicho servicio cuente con todas las herramientas para atender a los clientes externos que diariamente son atendidos.

Acciones:

A1. Programa de capacitación en gestión y liderazgo.

Elaboración del sustento técnico de la necesidad para la capacitación.

Elaboración de un programa de capacitación dirigido a la coordinadora del servicio de emergencia.

Coordinaciones con la Unidad de capacitación del HACVP, para becas o medias becas en cursos de gestión hospitalaria.

Programas de talleres aplicativos en liderazgo.

Asistencia a los cursos y talleres al 100%, brindándole las facilidades del caso en cuanto a los horarios.

A2. Pasantía en gestión hospitalaria en una institución de mayor complejidad.

Elaboración y envío del documento (solicitud) para realizar una pasantía.

Coordinación con la dirección y el departamento de enfermería del HACVP para realizar la pasantía en otra institución de mayor complejidad.

Gestión para que la pasantía se realice inmediatamente.

Gestión para que se brinde todas las facilidades necesarias.

A3. Implementación de los procesos de logística para la dotación de

materia-les médicos:

Gestión para el aprovisionamiento y adquisición de materiales e insumos necesarios para el servicio de emergencia.

Recepción de materiales médicos según requerimiento y almacenaje.

Distribución y transporte interno de los materiales dentro del servicio para la atención directa de cliente externo.

CAPACITACIÓN:

La capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal de una empresa u organización adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña. Por lo tanto la capacitación se convierte en una herramienta imprescindible para el desarrollo de habilidades y capacidades del recurso humano y es un reto de nuestros días, producto de la volatilidad de los nuevos desafíos y desarrollo (17).

El cliente interno tendrá la dotación de insumos y materiales necesarios para brindar una atención de calidad y oportuna al cliente externo, con la capacitación continua y permanente a cada uno de los profesionales responsables del área de logística que laboran en el Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta.

B1. Programa de capacitación sobre los procedimientos más frecuentes que se realizan en el servicio.

Identificación de los procedimientos más frecuentes que se realizan en el servicio de emergencia.

Elaboración del plan de capacitación anual.

Elaboración de la relación de los asistentes que deberán asistir obligatoriamente.

Programación de reuniones con acta para comprometer al personal involucrado y garantizar su asistencia las capacitaciones.

Coordinación con el personal de salud (médicos, enfermeras y otros) para el apoyo en las ponencias.

Coordinación con la Unidad de Capacitación del HACVP, para el apoyo en la distribución de los certificados.

Gestiones con los proveedores para el apoyo de la donación de refrigerios para las capacitaciones programadas.

Elaboración de evaluaciones periódicas para la certificación.

Sensibilización al personal de logística en cuanto a las infecciones intrahospitalarias y accidentes laborales.

B2. Programa de difusión de protocolos y guías de atención del servicio.

Elaboración del programa de difusión de protocolos y guías de atención del servicio.

Selección de los medios de difusión: correo electrónico, materiales didácticos (revistas, afiches, trípticos o boletín informativo) y exposiciones.

Preparación de los materiales según el medio de difusión seleccionado.

Ejecución de reuniones para socializar los protocolos y guías de atención del servicio, despejando sus dudas e inquietudes.

Elaboración de compromisos a corto, mediano y largo plazo en cuanto a la dotación de materiales médicos.

INTERCULTURALIDAD:

La interculturalidad es un proceso de comunicación e interacción entre personas y grupos con identidades culturales específicas, donde no se permite que las ideas y acciones de una persona o grupo cultural esté por encima del otro, favoreciendo en todo momento el diálogo, la concertación y con ello, la integración y convivencia enriquecida entre culturas. Las relaciones interculturales se basan en el respeto a la diversidad y el enriquecimiento (18).

Es importante aclarar que la interculturalidad no se refiere tan solo a la interacción que ocurre a nivel geográfico sino más bien, en cada una de las situaciones en las que se presentan diferencias. Hay que tener en cuenta que la interculturalidad depende de múltiples factores, como las distintas concepciones de cultura, los obstáculos comunicativos, la carencia de políticas estatales, las jerarquías sociales y las diferencias económicas (18).

C1. Capacitación de los profesionales de salud y del personal del área de logística sobre los patrones culturales.

Elaboración del programa de capacitación.

Elaboración y ejecución de un taller de sensibilización.

Planificación de un encuentro social para romper las barreras culturales.

Elaboración de compromisos a corto, mediano y largo plazo en cuanto al trabajo en equipo.

6.2. SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO:

La sostenibilidad del proyecto estará a cargo del equipo multidisciplinario de salud y logística que labora directamente en el Hospital de Alta Complejidad Virgen De La Puerta, en coordinación directa con la dirección de la institución a fin de mantener los insumos para los usuarios a través del tiempo.

Asimismo la Gerencia de la Red Asistencial La Libertad, también apoyará en la sostenibilidad del presente proyecto

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 HACVP 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>Lograr la adecuada dotación de materiales médicos para la atención del cliente externo que acude al servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen</p>	<p>Logística provee materiales médicos de calidad oportunamente y en cantidad suficiente, en un 80% en el primer año de</p>	<p>N° (Cantidad) de materiales médicos entregados semanalmente.</p>	<p>Total de materiales médicos que son entregados semanalmente al servicio de emergencia según requerimiento.</p>	<p>Solicitud de pedido de material semanal.</p>	<p>Semanal</p>	<p>Formato de solicitud de pedido de material semanal.</p>

de la Puerta – EsSalud, Trujillo.	– iniciado el proyecto y en un 100% al finalizar el proyecto.					
Resultado N° 1: Sustento de las necesidades de los materiales médicos por parte de la coordinadora del servicio de emergencia.	Elaboración de una base estadística (semanal, mensual y anual) de los materiales médicos que se	N° (Cantidad) de materiales médicos utilizados por paciente durante un tiempo determinado.	Total de materiales médicos utilizados en un paciente por cada procedimiento realizado.	Informes estadísticos de la unidad de farmacia.	Semanal Mensual Anual	Entrevista Encuesta

	emplean en el servicio, en un 90% en el primer año de iniciado el proyecto y en un 100% al finalizar el proyecto.					
Resultado N° 2: Mejora de la capacitación sobre los procedimientos más frecuentes que se	Elaboración, implementación y aplicación de un plan de capacitación,	N° de capacitaciones programadas y aplicadas.	La capacitación como herramienta fundamental para desarrollar tanto actitudes como el	Plan de capacitación.	Mensual	Asistencia

<p>realizan en el servicio de emergencia.</p>	<p>en un 50% en el primer año de iniciado el proyecto y en un 80% al finalizar el proyecto.</p>		<p>crecimiento personal y profesional, en los trabajadores que permitan que éstos desempeñen su trabajo con mayor eficiencia y calidad.</p> <p>N° capacitaciones aplicadas x 100</p> <hr/> <p>N° capacitaciones programadas.</p>	<p>Registro de asistentes a las capacitaciones.</p>		
---	---	--	--	---	--	--

<p>Resultado N° 3:</p> <p>Conciliación de patrones culturales.</p>	<p>Mejoramiento de la información acerca de los beneficios de la adecuada dotación de materiales médicos, en un 60% en el primer año de iniciado el proyecto y en un 100% al</p>	<p>N° de personal sensibilizado.</p>	<p>Total de trabajadores que toman en cuenta la importancia o el valor de una cosa.</p>	<p>Acta de reunión. Acta de compromiso</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Libro de actas</p>
---	--	--------------------------------------	---	--	-------------------	-----------------------

	finalizar el proyecto.					
--	---------------------------	--	--	--	--	--

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: Sustento de las necesidades de los materiales médicos por parte de la coordinadora del servicio de emergencia.	1a. Programa de capacitación en gestión y liderazgo.	Coordinadora del servicio con mayor capacidad de gestionar y liderar, en un 50% en el primer año y	N° capacitaciones recibidas en gestión y liderazgo.	Es el total de capacitaciones que la coordinadora del servicio recibirá en gestión y liderazgo.	Evaluación de conocimientos fundamentales.	Mensual	Nota de evaluación.

		en un 80% en el segundo año de iniciado el proyecto.					
	1b. Pasantía en gestión hospitalaria en una institución de salud de mayor complejidad.	Coordinadora del servicio con gran experiencia en gestión hospitalaria en un 50% en el primer año de iniciado el	Nº de asistencias a otra institución de salud.	Total de días asistidos a la institución de salud de mayor complejidad donde la coordinadora del servicio	Registro de asistencia	de Diaria	Asistencia

		proyecto y en un 80% al finalizar el proyecto.		realizara la pasantía.				
Resultado N° 2:	Mejora de la capacitación sobre los procedimientos	2a. Programa de capacitación sobre los procedimientos	100% del personal capacitado sobre los	N° de capacitaciones.	Total de capacitaciones programadas y recibidas sobre	Constancias y actas de capacitación.	Mensual	Libro de actas.

más frecuentes que se realizan en el servicio de emergencia.	más frecuentes que se realizan en el servicio.	procedimientos más frecuentes que se realizan en el servicio de emergencia, al finalizar el proyecto.	N° de personal capacitado.	los procedimientos más frecuentes que se realizan en el servicio de emergencia.	Registro de asistentes a las capacitaciones.	Mensual	Asistencia
	2b. Programa de difusión de los protocolos y guías de	El 100% del personal y logística con capacidad de	N° de capacitaciones.	Total de capacitaciones programadas y recibidas sobre	Constancias y actas de capacitación.	Mensual	Libro de actas.

	atención del servicio.	conocer los materiales médicos necesarios para cada procedimiento o según protocolo y guía de atención, al finalizar el proyecto.	N° de personal capacitado.	los materiales médicos necesarios para cada procedimiento según protocolo y guía de atención.	Registro de asistentes a las capacitaciones.	Mensual	Asistencia
--	------------------------	---	----------------------------	---	--	---------	------------

<p>Resultado N°</p> <p>3:</p> <p>Conciliación de patrones culturales.</p>	<p>3a. Capacitación de los profesionales de la salud y del personal del área de logística sobre patrones culturales.</p>	<p>Personal que labora con una sola ideología para lograr la misión de la institución, en un 60% en el primer año de iniciado el proyecto y en un 100% al finalizar el proyecto.</p>	<p>N° de personal sensibilizado.</p>	<p>Es el total del personal de salud como de logística sensibilizado para laborar en mejora de la institución y sus asegurados.</p>	<p>Acta de compromiso.</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Libro de actas.</p>
---	--	--	--------------------------------------	---	----------------------------	-------------------	------------------------

VIII. RECURSOS REQUERIDOS

Recursos Humanos:

- Autor
- Asesora
- Equipo de salud y de logística

Recursos Materiales:

Material de escritorio

- Bond A4
- Sobres tamaño oficio
- Lapiceros
- Correctores
- Fólderes
- Resaltador
- Lápiz
- Plumón
- Pizarra acrílica
- Mota
- Cuaderno
- Cartulinas
- Libro de actas
- CD

- Memoria USB 4 GB

Materiales de impresión:

- Tinta
- Papel Bond A

Servicios:

- Estadístico
- Impresiones
- Fotocopiado
- Anillado
- Internet
- Biblioteca

Presupuesto:

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
5.3.0	SERVICIOS Honorarios Profesionales	01 UNID.	2550.00 (mensual)	61 200.00 (24 meses)
5.3.11.20	VIÁTICOS Y ASIGNACIONES Movilidad Local		1000.00 (mensual)	24 000.00 (24 meses)

5.3.11.30	BIENES DE CONSUMO			
	Papel Bond A4 x 80 gr	2000 UNID.	40.00	80.00
	Papel Bulky	2000 UNID.	20.00	40.00
	Plumones de pizarra	12 UNID.	3.00	36.00
	Plumones gruesos	12 UNID.	3.00	36.00
	Papel sábana	30 UNID.	0.50	15.00
	Cartón dúplex	20 UNID.	1.00	20.00
	Folder plastificado	6 UNID.	5.00	30.00
	Folder manila	100 UNID.	0.50	50.00
	Lapiceros	100 UNID.	0.50	50.00
	Lápices	50 UNID.	0.50	25.00
	Cd's	50 UNID.	2.00	100.00
	Corrector	6 UNID.	3.00	18.00
	Borradores	6 UNID.	0.50	3.00
	Pizarra acrílica	3 UNID.	20.00	60.00
	Mota para pizarra acrílica	3 UNID.	3.00	9.00
	Sobres tamaño oficio	50 UNID.	0.30	15.00
	Libro de actas	2 UNID.	10.00	20.00
5.3.11.39	LIBROS Y SUSCRIPCIONES			
	Búsqueda de base de datos	6 UNID	100.00	600.00

5.3.11.32	OTROS SERVICIOS	A			
	TERCEROS:				
	Impresión		1000 UNID	0.30	300.00
	Espiralado		20 UNID	5.00	100.00
	Fotocopiado		100 UNID.	100.00	100.00
	Empastado		3 UNID.	30.00	90.00
	CONSOLIDADO				
5.3.0	Servicios		1 Lic. Enf.	2550.00	61 200.00
5.3.11.20	Viáticos y Asignaciones			1000.00	24 000.00
5.3.11.30	Bienes de Consumo			607.00	607.00
5.3.11.39	Servicio de Búsqueda			600.00	600.00
	Otros Servicios a Terceros			590.00	590.00
	TOTAL				86 997.00

IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Lograr la adecuada dotación de materiales médicos para la atención del cliente externo que acude al servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud, Trujillo.

N°	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
			DESCRIPTION	COSTOS	SEMESTRE				
					I SEM	II SEM	III SEM	IV SEM	
01	Elaboración del proyecto “Mejorando la dotación de material médico para la atención del cliente externo que acude al servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud - Trujillo”	1	Informe	200.00	X				Proyecto elaborado

02	Presentación y exposición del Proyecto a la Dirección del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud – Trujillo.	1	Informe	20.00	X				Proyecto presentado
03	Coordinación de Enfermería y la Oficina de Capacitación.	2	Informe	—		X			Coordinación realizada
04	Ejecución del Proyecto de Desarrollo	1	Informe	86 997.00			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: Sustento de las necesidades de los materiales médicos por parte de la coordinadora del servicio de emergencia.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA SEMESTRE			
			DESCRIPSION	COSTOS	I SEM	II SEM	III SEM	IV SEM
01	Programa de capacitación en gestión y liderazgo.	Elaboración del sustento técnico de la necesidad para la capacitación.	Informe	10.00	X			
		Elaboración de un programa de capacitación dirigido a la coordinadora del servicio de emergencia.	Plan	50.00	X			
		Coordinaciones con la Unidad de capacitación del HACVP, para becas o medias becas en cursos de gestión hospitalaria.	Solicitud	10.00		X		

	Programas de talleres aplicativos en liderazgo.	Plan	500.00		X		
	Asistencia a los cursos y talleres al 100%, brindándole las facilidades del caso en cuanto a los horarios.	Informe	10.00		X		

2	Pasantía en gestión hospitalaria en una institución de mayor complejidad.	Elaboración y envío del documento (solicitud) para realizar una pasantía.	Solicitud	10.00		X		
		Coordinación con la dirección y el departamento de enfermería del HACVP para realizar la pasantía en otra institución de mayor complejidad.	Solicitud	10.00		X		
		Gestión para que la pasantía se realice inmediatamente.	Solicitud	10.00				X
		Gestión para que se brinde todas las facilidades necesarias.	Solicitud	10.00				X

03	Implementación de los procesos de logística para la dotación de materiales médicos.	<p>Gestión para el aprovisionamiento y adquisición de materiales e insumos necesarios para el servicio de emergencia.</p> <p>Recepción de materiales médicos según requerimiento y almacenaje.</p> <p>Distribución y transporte interno de los materiales dentro del servicio para la atención directa de cliente externo.</p>	<p>Solicitud de requerimiento.</p> <p>Informe</p> <p>Informe</p>	<p>_____</p> <p>10.00</p> <p>10.00</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>			
----	---	--	--	--	----------------------------	--	--	--

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Mejora de la capacitación sobre los procedimientos más frecuentes que se realizan en el servicio de emergencia.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA SEMESTRE			
			DESCRIPSION	COSTOS	I SEM	II SEM	III SEM	IV SEM
01	Programa de capacitación sobre los procedimientos más frecuentes que se realizan en el servicio.	Identificación de los procedimientos más frecuentes que se realizan en el servicio de emergencia.	Informe	10.00		X		
		Elaboración del plan de capacitación anual.	Plan	300.00		X		
		Elaboración de la relación de los Acta asistentes que deberán asistir obligatoriamente.		—				X

	Programación de reuniones con acta para comprometer al personal involucrado y garantizar su asistencia las capacitaciones.	Reunión	50.00			X	
	Coordinación con el personal de salud (médicos, enfermeras y otros) para el apoyo en las ponencias.	Solicitud	10.00			X	
	Coordinación con la Unidad de Capacitación del HACVP, para la distribución de los certificados.	Solicitud	10.00			X	

		Gestiones con los proveedores para la donación de refrigerios para las capacitaciones programadas.	Solicitud	10.00			X	
		Elaboración de evaluaciones periódicas para la certificación.	Evaluaciones	10.00			X	
		Sensibilización al personal de logística en cuanto a las infecciones intrahospitalarias y accidentes laborales.	Reunión	50.00			X	
	02 Programa de difusión de protocolos y guías de atención del servicio.	Elaboración del programa de difusión de protocolos y guías de atención del servicio.	Plan	100.00			X	

	Selección de los medios de difusión: correo electrónico, materiales didácticos (revistas, afiches, trípticos o boletín informativo) y exposiciones.	Plan	100.00			X	
	Preparación los materiales según el medio de difusión seleccionado.	Plan	200.00			X	
	Ejecución de reuniones para socializar los protocolos y guías de atención del servicio, despejando sus dudas e inquietudes.	Reunión	50.00				X

		Establecer compromisos a corto, mediano y largo plazo en cuanto a la dotación de materiales médicos.	Acta	_____					X
--	--	--	------	-------	--	--	--	--	---

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Conciliación de patrones culturales.

Nº	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA SEMESTRE			
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	I SEM	II SEM	III SEM	IV SEM
01	Capacitación de los profesionales de salud y del personal del área de logística sobre los patrones culturales.	Elaboración del programa de capacitación.	Plan	100.00				X
		Elaboración y ejecución de un taller de sensibilización.	Plan	500.00				X
		Planificación de un encuentro social para romper las barreras culturales.	Plan	100.00				X
		Elaboración de compromisos a Acta corto, mediano y largo plazo en cuanto al trabajo en equipo.		—				X

X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES

El presente proyecto de intervención titulado: “MEJORANDO LA DOTACIÓN DE MATERIAL MÉDICO PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD VIRGEN DE LA PUERTA – ESSALUD - TRUJILLO” estará a cargo de la autora en coordinación con el equipo de salud y de logística 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 de Alta Complejidad Virgen de la Puerta y la Dirección de la Escuela de Postgrado de Enfermería de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. 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/>
2. 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
3. Tobar F. ¿Hacia dónde va el hospital? - Desafíos y dilemas en la gestión de hospitales. [página en internet] Argentina: Buenos Aires, c2000 [citado el 01 agosto 2016] Disponible en: http://www.revistamedicos.com.ar/opinion/hacia_donde_va_el_hospital.pdf
4. The Free Dictionary By Farlex. [página en internet] España, c2007 [citado el 01 agosto 2016]. Disponible en: <http://es.thefreedictionary.com/dotaci%C3%B3n>
5. Molina D. Logística Hospitalaria [página en internet] Colombia, c2014 [actualizado el 2004; citado el 01 agosto 2016] Disponible en: <https://prezi.com/2crqswlwdl4n/logistica-hospitalaria/>

6. 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>
7. Murray CJL, Frenk J. A WHO framework for health system performance assessment. World Health Organization; 2000.
8. Definista. Definición de Oportunidad. [página en internet] Venezuela, c2015 [Publicado el 19 de enero del 2015; citado el 10 agosto 2016] Disponible en:
<http://conceptodefinicion.de/oportunidad/>
9. Pereiro J. La Satisfacción del Cliente en ISO 900. [página en internet] Washington DC, c2008 [actualizado el 2008; citado el 01 agosto 2016] Disponible en:
http://www.portalcalidad.com/articulos/711a_satisfaccion_del_cliente_iso_90 01
10. Pérez C. La evaluación de la Satisfacción en salud: Un reto a la calidad. [página en internet] Cuba: la Habana, c2008[actualizado el 5 de junio 2008; citado el 01 agosto 2016] Disponible en:
http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm
11. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.: OPS/OMS; 1992.p.382-404. (Publicación Científica; 534)
12. Morales F. “Análisis de Satisfacción de los Usuarios Externos Atendidos en los Servicios de Hospitalización del Hospital Alemán Nicaragüense en el Período

- comprendido de Agosto – Octubre - 2010”. [Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración] Nicaragua, 2012.
13. Cadena M. “Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno en la IPS Oral Medic SAC. Universidad Nacional de Colombia – 2012”. [Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración] Colombia: Universidad Nacional de Colombia, 2012.
14. Dacosta I. “Los Servicios de Suministros de los Establecimientos Sanitarios: La Medición de la Performance – CANADÁ - 2012”. [Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración] Canadá, 2012
15. Andía C, Pineda A; Martínez C y Saco S. “Satisfacción del Usuario de los Servicios de Hospitalización del Hospital Nacional Sur Este – EsSalud, Cuzco – 2012”. [Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración] Cuzco, 2012.
16. Morfi Samper, Rosa. Gestión del cuidado en Enfermería. Rev. Cuba. Enferm; 26 (1) ene.-mar. 2010. Artículo [ID: cumed-42900] Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192010000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
17. Definición ABC. Definición de Capacitación. [página en internet] c2007 [actualizado 2007; citado el 04 agosto 2016] Disponible en: <http://www.definicion-abc.com/general/capacitacion.php>

18. Salvador H. Módulo de Interculturalidad. [página en internet] Barcelona, c2016
[Publicado el 18 de marzo del 2016; citado el 10 agosto 2016] Disponible en:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Interculturalidad>
19. Conde S., Tipiciano E. y Zamora Calidad en los Servicios de Salud. [página en internet] Argentina, c2012 [actualizado el 18 de agosto 2012; citado el 01 agosto 2016] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos94/calidad-servicios-salud/calidad-servicios-salud.shtml>

ANEXOS

ANEXO N° 01

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Los hospitales tienden a descuidar la reflexión sobre su deber ser. Por su característica de brindar servicios para resolver necesidades que la mayoría de las veces son vitales o urgentes, en los hospitales el impulso por hacer deja poco espacio para la reflexión sobre qué se debe hacer. El hospital con frecuencia se parece a un agregado de servicios y de recursos que, por razones legítimas, se fueron sumando a lo largo de la historia pero sin basarse en una verdadera reflexión o cuestionamientos sobre si los mismos son o no adecuados u oportunos (19).

La mayoría de los hospitales fueron fundados con un propósito concreto que reflejaba las ambiciones y preocupaciones de sus fundadores. Pero con el paso del tiempo, estos propósitos generales pueden haberse olvidado o distorsionado por los empleados más antiguos o los miembros del consejo. Los cambios en las nuevas demandas y los avances de la medicina pueden haber generado nuevas preocupaciones, nuevos programas que se han superpuesto a la misión original del hospital (19).

Durante los últimos años se ha aprendido que para alcanzar la calidad en los servicios de salud es necesario superar las fases del control y la garantía para llegar a esquemas de calidad total. Esto exige la participación de los agentes del hospital, requiere escuchar más de una campana, integrar comités interdepartamentales que atraviesen a toda la organización. Recientemente se está aprendiendo a concebir a la organización orientada al cliente (19).

Es muy importante percibir que en el hospital además del usuario o pacientes hay clientes internos que son los principales responsables de la calidad técnica y la calidez del servicio final brindado al cliente externo. El desafío consiste en superar la tentación autocrática y desplegar un modelo de gestión participativo que otorgue un lugar más pro-tagónico a los profesionales de la salud que integran el hospital (19).

El Hospital de Alta Complejidad de la Red Asistencial La Libertad de EsSalud Virgen de La Puerta se construyó en un área total de 71,695.93 m² y entró en funcionamiento el 01 de setiembre del 2014, actualmente cuenta con un total de 240 camas, 12 consultorios médicos, 24 consultorios de control, 2 salas de parto, 4 salas de operaciones y 240 estacionamientos; siendo el costo de la inversión estimada en S/. 117'000,000 millones.

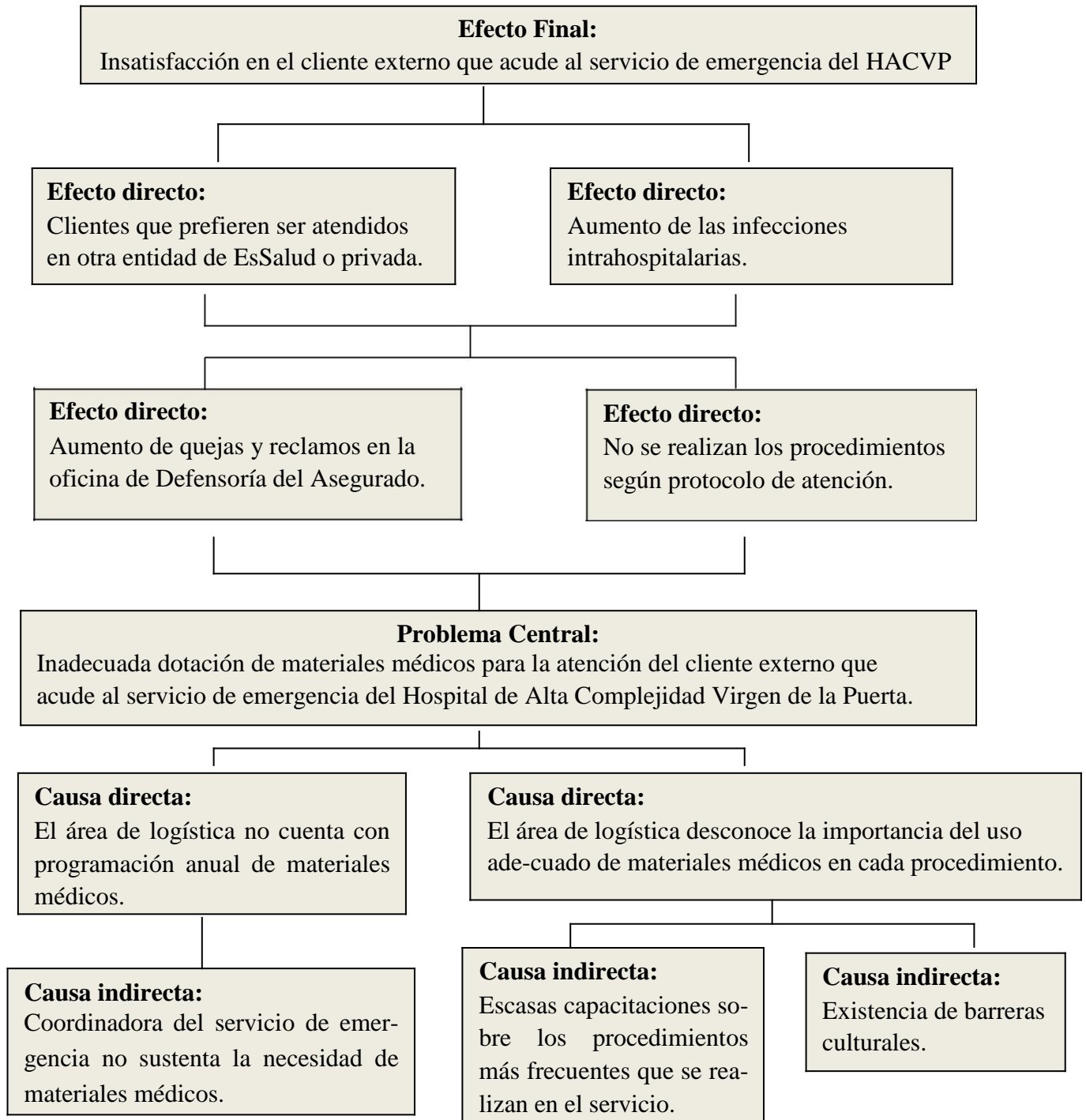
Por ser este un hospital que recientemente está en funcionamiento en su plena totalidad, existen múltiples déficit y deficiencias, entre ellas se encuentra la temática de este proyecto de intervención que se refiere a la inadecuada dotación de materiales médicos para la atención del cliente externo en el servicio de emergencia y como causas primordiales de esta problemática tenemos los siguientes aspectos: el hospital cuenta con personal joven y nuevo, las coordinaciones de los servicios son asumidas por personal con poca experiencia en cargos de jefaturas en la mayoría de los servicios, no existe una programación de insumos y materiales médicos a emplearse mensual y anualmente por cada servicio, la falta de requerimiento de los insumos, la inoportunidad con que llegan los insumos a los diferentes servicios de la institución y muchas veces la calidad de los mismos, lo que genera muchas veces insatisfacción en los clientes externos cuando son atendidos en el nosocomio.

Por lo mismo, que es evidente un cierto número de quejas registradas en el área de Defensoría del Asegurado y en los servicios de hospitalización, en relación a demora de intervenciones quirúrgicas por falta de prótesis, medicamentos, material médico; procedimientos repetitivos por insumos que no reúnen las características de calidad deseadas en uso y duración, así como no existe en nuestra institución un comité de calidad que intervenga en los procesos de certificación de la calidad de los insumos que provee LOGISTICA, para la atención de los pacientes asegurados, careciendo además, del valor de la oportunidad.

Hoy por hoy, frente a un mercado altamente cambiante, y el avance de la tecnología, han llevado a los directivos de esta institución a considerar las causas arriba mencionadas definiendo un planeamiento para evitar altos costos y un grado elevado de ineficiencia e ineficacia, ya que con el planeamiento y frente a situaciones críticas se posibilita, no cambiar todo lo planeado ni implementado sino verificar el orden de prioridades para mejorar su función logrando uno de los principales objetivos de la Calidad de Servicio en Salud.

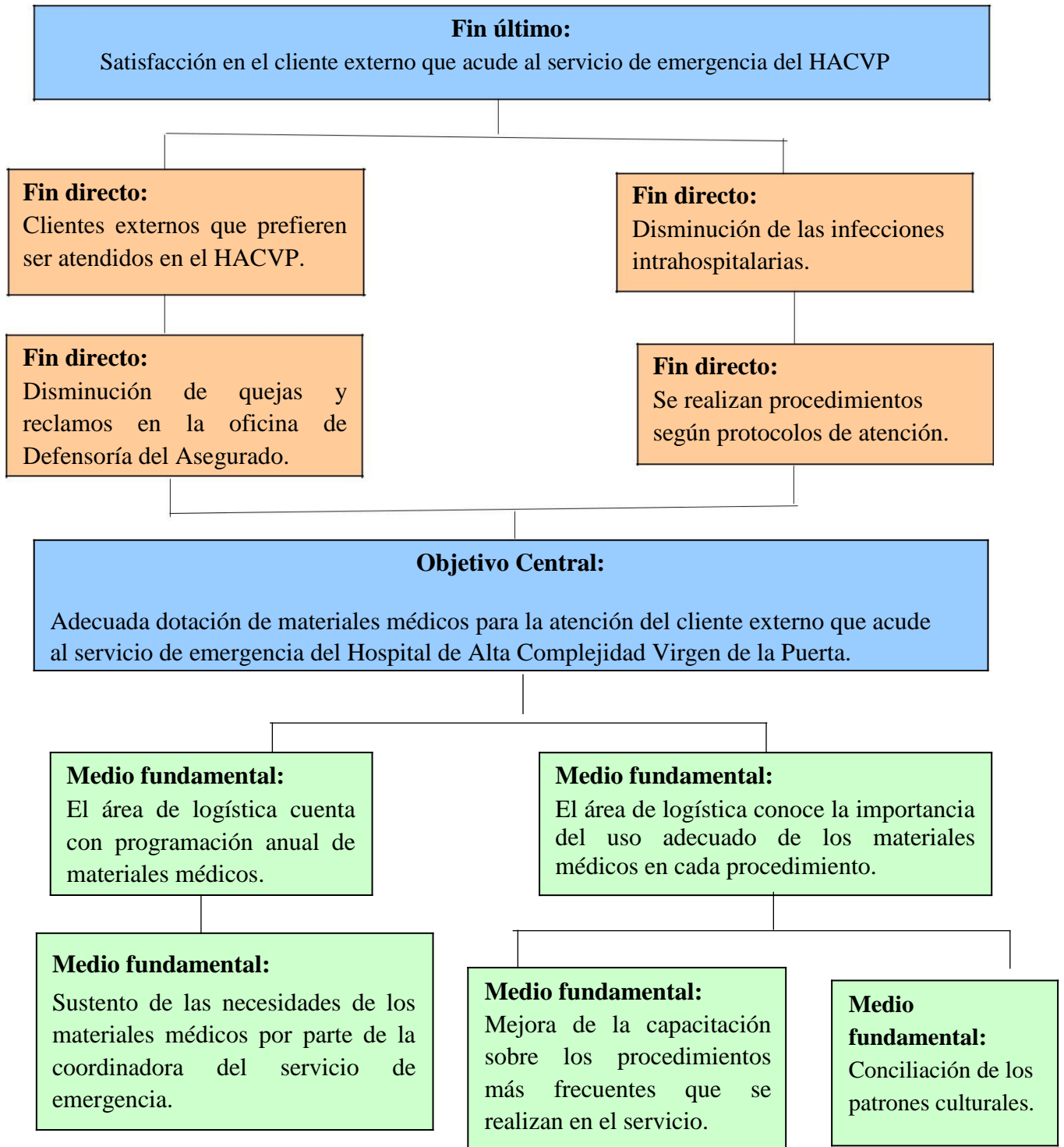
ANEXO N° 02

ÁRBOL DE CAUSAS - EFECTOS



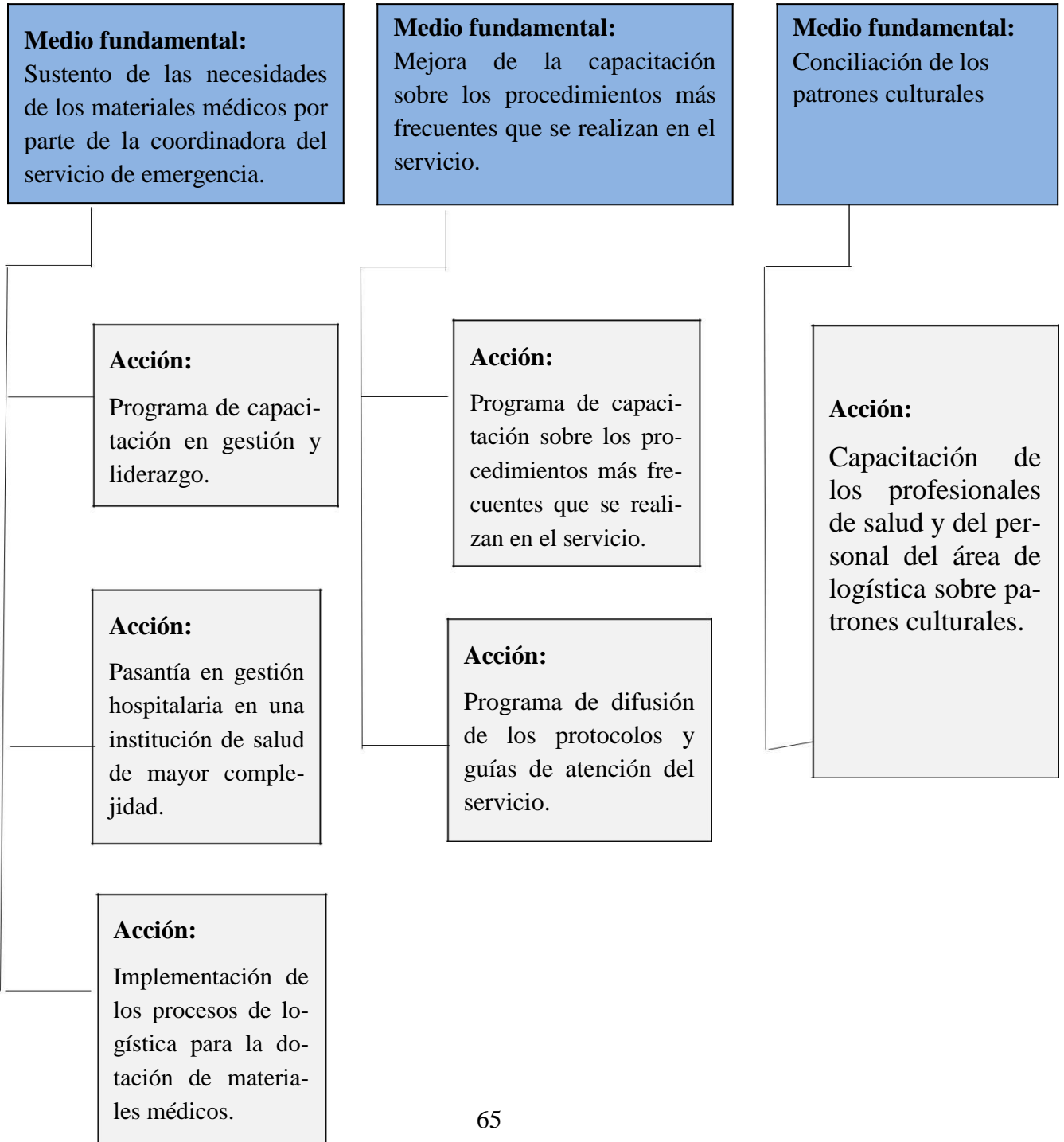
ANEXO N° 03

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	Satisfacción en el cliente externo que acude al servicio de emergencia del HACVP.				
PROPÓSITO	Lograr la adecuada dotación de materiales médicos para la atención del cliente externo que acude al servicio de emergencia del HACVP.	Logística provee materiales médicos de calidad oportunamente y en cantidad suficiente, en un 80% en el primer año de iniciado el proyecto y	N° (Cantidad) de materiales médicos entregados semanalmente.	Solicitud de pedido de material semanal.	Existen los materiales médicos suficientes para garantizar una atención de calidad.

		en un 100% al finalizar el proyecto.			
COMPONENTES	1. Sustento de las necesidades de los materiales médicos por parte de la coordinadora del servicio de emergencia.	Elaboración de una base estadística (semanal, mensual y anual) de los materiales médicos que se emplean en el servicio, en un 90% en el primer año de iniciado el proyecto y en un 100% al finalizar el proyecto.	N° (Cantidad) de materiales médicos utilizados por paciente durante un tiempo determinado.	Informes estadísticos de la unidad de farmacia.	Existen estadísticas de los materiales médicos empleados en el servicio.

	<p>2. Mejora de la capacitación sobre los procedimientos más frecuentes que se realizan en el servicio de emergencia.</p>	<p>Elaboración, implementación y aplicación de un plan de capacitación, en un 50% en el primer año de iniciado el proyecto y en un 80% al finalizar el proyecto.</p>	<p>N° de capacitaciones programadas y aplicadas.</p>	<p>Plan de capacitación. Registro de asistentes a las capacitaciones.</p>	<p>El servicio de emergencia cuenta con un plan anual de capacitación.</p>
	<p>3. Conciliación de patrones culturales.</p>	<p>Mejoramiento de la información acerca de los beneficios de la adecuada dotación</p>	<p>N° de personal sensibilizado.</p>	<p>Acta de reunión. Acta de compromiso.</p>	<p>Disposición del personal de logística para dotar</p>

		de materiales médicos, en un 60% en el primer año de iniciado el proyecto y en un 100% al finalizar el proyecto.			adecuadamente de materiales.
	1a. Programa de capacitación en gestión y liderazgo.	Coordinadora del servicio con mayor capacidad de gestionar y liderar, en un 50% en el primer año y en un 80% en el segundo año de iniciado el proyecto.	Nº capacitaciones recibidas en gestión y liderazgo.	Evaluación de conocimientos fundamentales.	El servicio de emergencia cuenta con una coordinadora con capacidad de gestionar y liderar en mejora del servicio basada a su experiencia obtenida.

	<p>1b. Pasantía en gestión hospitalaria en una institución de salud de mayor complejidad.</p>	<p>Coordinadora del servicio con gran experiencia en gestión hospitalaria en un 50% en el primer año de iniciado el proyecto y en un 80% al finalizar el proyecto.</p>	<p>Nº de asistencias a otra institución de salud.</p>	<p>Registro de asistencia.</p>	
	<p>1c. Implementación de los procesos de logística para la dotación de materiales médicos.</p>	<p>Logística ejecuta de forma efectiva cada uno de los procesos para la dotación de materiales médicos</p>	<p>Supervisión y monitoreo de los procesos de logística.</p>	<p>Acta</p>	<p>Se implementan los procesos logísticos, los cuales se ejecutan de forma eficaz y eficiente para la</p>

		en un 50% en el primer año de iniciado el proyecto y en un 100% al finalizar el proyecto.			dotación de material médico.
--	--	---	--	--	------------------------------

ACCIONES	2a. Programa de capacitación sobre los procedimientos más frecuentes que se realizan en el servicio.	100% del personal capacitado sobre los procedimientos más frecuentes que se realizan en el servicio de emergencia, al finalizar el proyecto.	N° de capacitaciones. N° de personal capacitado.	Constancias y actas de capacitación. Registro de asistentes a las capacitaciones.	El Personal del área de logística conoce los procedimientos que más frecuentes y mejoran la dotación de materiales médicos para ser realizados según protocolo y guía de atención.
	2b. Programa de difusión de los protocolos y guías de atención del servicio.	El 100% del personal de logística con capacidad de conocer los materiales médicos necesarios	N° de capacitaciones. N° de personal capacitado.	Constancias y actas de capacitación.	

	<p>3a. Capacitación de los profesionales de la salud y del personal del área de logística sobre patrones culturales.</p>	<p>para cada procedimiento según protocolo y guía de atención, al finalizar el proyecto.</p> <p>Personal que labora con una sola ideología para lograr la misión de la institución, en un 80% en el primer año de iniciado el proyecto y en un</p>	<p>N° de personal sensibilizado.</p>	<p>Registro de asistentes a las capacitaciones.</p> <p>Acta de compromiso.</p>	<p>Cumplimiento del fin último: Satisfacción de cliente externo que acude al servicio de emergencia del HACVP.</p>
--	--	--	--------------------------------------	--	--

		100% al finalizar el proyecto.			
--	--	--------------------------------	--	--	--

ANEXO N° 07

HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD VÍRGEN DE LA PUERTA

ESSALUD – TRUJILLO



DATOS DEL ESTABLECIMIENTO:

RAZÓN SOCIAL: SEGURO SOCIAL DE SALUD – ESSALUD

TIPO DE ESTABLECIMIENTO: Establecimiento con Hospitalización

CLASIFICACIÓN: Hospital de Tercer Nivel de Atención

NOMBRE: Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de La Puerta

INSTITUCIÓN A LA QUE PERTENECE: ESSALUD

DIRECCIÓN COMPLETA: Carretera Panamericana Norte en el cruce de la Av. 5 y la Av. 2 del Parque Industrial de Trujillo.

DEPARTAMENTO: La Libertad

PROVINCIA: Trujillo

DISTRITO: La Esperanza

TELÉFONO: 044 - 480860

RADIO: NO TIENE

DIRECCIÓN DE LA PÁGINA WEB: <http://www.essalud.gob.pe>

FECHA DE INICIO DE ACTIVIDAD: 01/09/2014

FECHA DE CREACIÓN SEGÚN RESOLUCIÓN: 16/07/2014

Nº DE RESOLUCIÓN DE CREACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO: Nº 368-PE-ESSALUD-2014

DIRECTOR MÉDICO: Dr. Edilberto Yuri Vilca Rojas.

RESEÑA HISTÓRICA:

Con Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 368-PE-ESSALUD-2014, de fecha 16 de julio del 2014, se creó el Hospital Nacional de Trujillo, integrante de la Red Asistencial La Libertad. Así mismo se vio necesario que en la denominación del Hospital se precise el nombre de VÍRGEN DE LA PUERTA, patrona de la Ciudad de Otuzco, departamento de la Libertad, que se venera desde la época virreinal y cuya devoción e identificación con la población de dicha ciudad se ha extendido en todo el norte del Perú, aspecto

que requiere ser reconocido institucionalmente, por lo que fue necesario renombrar al Hospital Nacional de Trujillo por Hospital de Alta Complejidad de la Libertad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad.

Las modernas instalaciones de siete pisos del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad “Virgen de la Puerta”, está al servicio de los 560 mil asegurados de la Red Asistencial La Libertad. La imponente obra demandó una inversión de 214 millones de soles y fue inaugurada por el Presidente de la República, Ollanta Humala, en una ceremonia que contó con la presencia del Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo, Dr. Freddy Otárola y la Presidenta Ejecutiva de EsSalud, Dra. Virginia Baffigo de Pinillos.

El Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta, es un Establecimiento de salud de tercer nivel de atención, responsable de satisfacer la demanda de servicios de salud de alta complejidad, brindando una atención integral ambulatoria para patologías complejas, atención hospitalaria especializada y de emergencia, mediante la oferta de especialidades médicas y quirúrgicas, aplicando procedimientos diagnósticos y terapéuticos de alta complejidad.

El Hospital que se encuentra situado en el Distrito de La Esperanza, cuenta con personal especializado y equipos de alta tecnología para el diagnóstico y tratamiento del cáncer, cuenta también con 240 camas, 36 consultorios, un Centro Quirúrgico con cuatro salas de operaciones, y una de las áreas de Ayuda al Diagnóstico más modernas del país, implementada con un equipo de stereotaxis, un litroptor, un densitómetro, dos mamógrafos, un ecógrafo, rayos x, un resonador magnético, entre otros.

Asimismo, el Hospital cuenta con un amplio Servicio de Medicina Nuclear, que incluye una Cámara Gamma, y una Unidad de Neonatología para la resolución de los problemas adaptativos de los recién nacidos sanos y enfermos con una escala de complejidad creciente, las salas de operaciones de este Hospital tienen un sistema de ventilación de Flujo Laminar que permite un mayor nivel de bioseguridad para las operaciones, en especial para aquellas vinculadas a trasplantes de órganos.

Se constituye un órgano integrante de la Red Asistencia La Libertad, que depende jerárquicamente de ella y forma parte de su red prestadora. El ámbito de acción del Hospital comprende la población asegurada referida de acuerdo al marco normativo vigente.

FUNCIONES GENERALES:

Son funciones generales del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta:

- a) Otorgar prestaciones asistenciales de promoción, prevención y atención ambulatoria, hospitalaria, de emergencia y de rehabilitación de mayor nivel de complejidad, así como de procedimientos de ayuda diagnóstica y tratamiento.
- b) Implementar el sistema de citas, referencias y contrarreferencias en el ámbito de establecimiento de salud, garantizándola continuidad y oportunidad en la atención de los asegurados.

- c) Desarrollar actividades de capacitación, investigación y docencia de acuerdo a las prioridades sanitarias.
- d) Implementar las políticas, normas, y procedimientos emitidos por los órganos de la Sede Central de EsSalud y mantener actualizados los procedimientos, guías, manuales y demás documentos de gestión que se requieran para la operatividad asistencial y administrativa en el Hospital.
- e) Contribuir en la formación y especialización de los profesionales de la salud, asignando el campo clínico y personal para la docencia a través de Universidades e instituciones educativas.
- f) Administrar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de acuerdo a la política institucional y a los dispositivos legales vigentes.
- g) Formular, ejecutar y evaluar los planes de salud, gestión, capacitación y presupuesto del Hospital.
- h) Velar por el cumplimiento del código de ética institucional, la transparencia y acceso a la información.
- i) Establecer los mecanismos para informar, registrar las quejas y medir el nivel de satisfacción de los asegurados y derechohabientes.
- j) Realizar en el ámbito de su competencia, otras funciones que le asigne la Red Asistencial La Libertad.

ESTRUCTURA ORGÁNICA:

La estructura orgánica del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad está constituida por órganos y unidades orgánicas, las mismas que son creadas para lograr los objetivos institucionales:

1. ÓRGANO DE DIRECCIÓN

1.1. Dirección del Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta.

2. ÓRGANO DE ASESORAMIENTO

2.1. Oficina de Planeamiento, Calidad y Estadística.

2.2. Oficina de Epidemiología.

3. ÓRGANO DE APOYO

3.1. Oficina de Capacitación, Investigación, y Apoyo a la docencia.

3.2. Oficina de Administración.

3.3. Oficina de Programación Asistencial, Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias.

3.3.1. Unidad de Admisión, Referencias y Contrarreferencias.

3.3.2. Unidad de Registros Médicos.

3.4. Oficina de Ingeniería Hospitalaria y Servicios Generales.

4. ÓRGANO DE LÍNEA

4.1. Departamento de Medicina

4.1.1. Servicio de Medicina Interna

4.1.2. Servicio de Especialidades Médicas I

4.1.3. Servicio de Especialidades Médicas II

4.1.4. Servicio de Gastroenterología

4.1.5. Servicio de Neurología

4.1.6. Servicio de Medicina Física y Rehabilitación

4.1.7. Servicio de Onco Hematología

4.2. Departamento de Emergencias y Cuidados Intensivos

4.2.1. Servicio de Emergencia

4.2.2. Servicio de Cuidados Intensivos

4.3. Departamento de Pediatría

4.3.1. Servicio de Pediatría y Adolescente.

4.3.2. Servicio de Neonatología

4.4. Departamento de Gineco Obstetricia

4.4.1. Servicio de Gineco Obstetricia

4.4.2. Servicio de Ginecología Oncológica y Patología Mamaria

4.5. Departamento de Cirugía

4.5.1. Servicio de Cirugía

4.5.2. Servicio de Especialidades Quirúrgicas I

4.5.3. Servicio de Especialidades Quirúrgicas II

4.5.4. Servicio de Ortopedia y Traumatología

4.5.5. Servicio de Anestesiología y Centro Quirúrgico

4.6. Departamento de Ayuda al Diagnóstico y al Tratamiento

4.6.1. Servicio de Anatomía Patológica

4.6.2. Servicio de Patología Clínica y Banco de Sangre

4.6.3. Servicio de Diagnóstico por Imágenes y

4.6.4. Servicio de Farmacia

4.6.5. Servicio de Asistencial Complementaria

4.7. Departamento de Enfermería

4.7.1. Servicio de Enfermería de Centro Quirúrgico

4.7.2. Servicio de Enfermería de Medicina y Especialidades

4.7.3. Servicio de Enfermería de Emergencia y Cuidados Intensivos

4.7.4. Servicio de Enfermería de Neonatología, Pediatría y Adolescente

4.7.5. Servicio de Enfermería de Cirugía y Especialidades Quirúrgicas

4.7.6. Servicio de Enfermería de Hemodiálisis y Consulta Externa

RELACIONES INTERINSTITUCIONALES:

El Hospital de Alta Complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad, para el cumplimiento de sus funciones mantiene relaciones de coordinación externa con instituciones y organismos públicas y privadas, cuyas actividades son afines con sus objetivos, en el ámbito asignado.



