



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
CENTRO DE SALUD BELLAVISTA_SULLANA, 2022**

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

AUTORA

**HINOSTROZA FLORES, GISSELA
ORCID 0000-0001-6058-208X**

ASESORA

**GIRÓN LUCIANO, SONIA AVELINA
ORCID : 0000-0002-2048-5901**

CHIMBOTE - PERÚ

2022

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Hinostroza Flores, Gissela

ORCID 0000-0001-6058-208X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Posgrado,
Chimbote, Perú

JURADO

Cotos Alva, Ruth Marisol

ORCID: 0000-0001-5975-7006

Romero Acevedo, Juan Hugo

ORCID: 0000-0003-1940-0365

Cerdan Vargas, Ana

ORCID: 0000-0001-8811-7382

ASESORA

Girón Luciano, Sonia Avelina.

ORCID: 0000-0002-2048-5901

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de
la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Chimbote, Perú

3. FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Dra. COTOS ALVA, RUTH MARISOL

Presidenta

Dr. ROMERO ACEVEDO, JUAN HUGO

Miembro

Mgtr. CERDAN VARGAS, ANA

Miembro

Dra. GIRÓN LUCIANO, SONIA AVELINA

Asesora

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios mi todo poderoso quién me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

DEDICATORIA

Quiero expresar en primer lugar a mi hijo, porque es el amor de mi vida y todo lo hago por ti. Recuerda que siempre cuentas conmigo y siempre te voy a amar. Agradezco a Dios por estar siempre conmigo y permitir que cumpla con uno más de mis sueños.

En segundo lugar: A mi madrecita Luzmila que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos.

Y en tercer lugar: A mi madre Deysi que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos más difíciles y siempre me da su apoyo incondicional.

ÍNDICE

Pág.

1. TÍTULO.....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE	vi
I PRESENTACIÓN	1
II. HOJA DE RESUMEN	3
2.1. Título de Trabajo académico.....	3
2.2. Localización	3
2.3. Población beneficiaria.....	3
2.4. Institución(es) que lo presentan	4
2.5. Duración del proyecto.....	4
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio	4
2.7. Resumen del trabajo académico.....	4
III. JUSTIFICACIÓN.....	7
IV. OBJETIVOS	18
V. METAS	19
VI. METODOLOGÍA	21
VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	28
VIII. RECURSOS REQUERIDOS.....	41
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES	43
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES.....	52
XI. COORDINACIONES INTER- INSTITUCIONALES.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS	61

I PRESENTACIÓN

Los servicios sanitarios han tenido diferentes cambios producto de la alta demanda de usuarios y los grandes inconvenientes que se ofertan en el acceso a los servicios y más aún frente a la segmentación y fragmentación del sistema de salud. Es por ello que el gran motivo del presente trabajo académico tiene como problema central la insatisfacción de los usuarios adultos en la atención del servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista, en la provincia de Sullana, durante el período 2022. Trayendo como efectos las conductas negativas hacia los usuarios y profesionales de salud y el diagnóstico además de tratamiento no oportuno que implica complicaciones.

En el tiempo que viene ejerciendo mi carrera en el Centro de Salud de Bellavista se ha visualizado el alto índice de reclamos por la atención del usuario adulto del servicio de emergencia, evidenciado por el incremento de reclamos y quejas, además del incremento de la morbilidad de los usuarios.

Es por ello, para conseguir la mejora de la satisfacción de los usuarios adultos en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista, se apoyará en la reducción de tiempos de espera en la atención del usuario para tener conductas positivas hacia los usuarios y profesionales de salud. Además de la información completa de los procesos de atención para el diagnóstico y tratamiento oportuno con identificación de complicaciones.

Por lo expuesto presento el trabajo académico, titulado: **MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA_SULLANA, 2022**

donde haremos uso de la metodología utilizada para utilizar herramientas y llegar al problema, el planteamiento de objetivos, líneas de acción, plan de trabajo, incluyendo marco lógico.

Esperando que el presente trabajo académico, de mucha importancia y utilidad en los profesionales de salud, de manera especial en los profesionales de enfermería y en todos quienes prestan servicios en emergencias del Centro de Salud de Bellavista en la provincia de Sullana, región Piura.

II. HOJA DE RESUMEN

2.1. Título de Trabajo académico

Mejora de la satisfacción de los usuarios adultos del servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista_Sullana, 2022.

2.2. Localización

Distrito : Bellavista

Provincia : Sullana

Departamento : Piura

Región : Grau

2.3. Población beneficiaria

Beneficiarios Directos:

Usuarios adultos que se atienden en el servicio de emergencias del Centro de Salud de Bellavista, 2022.

Beneficiarios Indirectos:

Personal de salud que labora en el servicio de emergencias del Centro de Salud de Bellavista, 2022.

Población de Referencia

Personal de salud que labora en el Centro de Salud de Bellavista, 2022.

2.4. Institución(es) que lo presentan

Centro de Salud de Bellavista, provincia de Sullana, región Piura.

2.5. Duración del proyecto

Fecha de Inicio : 15 julio 2022

Fecha de término : 15 julio 2023

2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio

Financiamiento

Autofinanciado: 94,430.00 soles

2.7. Resumen del trabajo académico

El presente trabajo académico se enfoca partiendo de la problemática identificada en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista en la provincia de Sullana, debido a que se describe según el retraso en la atención al usuario que tiene como causa la inadecuada organización e incumplimiento de los roles del profesional de salud para la atención del usuario. Además de la limitada información sobre los procesos de atención a los usuarios adultos y es por la causa del desconocimiento de la ley del acceso a la información en los servicios de salud y las restricciones en los procesos de atenciones.

Luego de identificados problemas, se aplicará la correspondiente metodología usando la herramienta del árbol de causa y efecto para poder resumir lo que se desea proponer en el trabajo académico. Además, se promoverá la mejora de la satisfacción de los usuarios adultos del servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista a través de la reducción de tiempos de espera en la atención al usuario que permita la mejora de la organización y el cumplimiento de los roles del profesional de salud. Asimismo, la información completa de los procesos de atención a través de la mejora del conocimiento de la ley de acceso a la información en los servicios de salud y la mejora en el acceso a los procesos de atenciones (1,2)

Esto contribuirá a favorecer las conductas positivas hacia los usuarios y profesionales de salud que ayudan en la disminución de reclamos y quejas. Además del diagnóstico y tratamiento oportuno con identificación de complicaciones que implica la disminución de la morbilidad en los usuarios. Considerando como fin último la disminución del índice de reclamos por la atención del usuario adulto del servicio de emergencia del Centro de Salud Bellavista, en la provincia de Sullana.

Para el logro de este trabajo se aplicarán las líneas de acción como la Gestión, Promoción de la Salud y Capacitación, proponiendo Planes de acción en los que se programarán las diferentes actividades en contribución del personal de salud y promoviendo la realización de cambios para el mejoramiento y la sostenibilidad en el servicio de emergencia. Además, que se tomaría como ejemplo para poder ser aplicado a los otros servicios de la misma organización (3,4)

Además, como medios fundamentales se propone en la mejora de la organización y el cumplimiento de los roles del personal de salud las acciones: implementación del plan de mejora sobre la organización y cumplimiento de roles en el servicio de emergencia, la elaboración de un programa de evaluación y seguimiento de roles.

Para el medio fundamental de la mejora del conocimiento de la ley de acceso a la información en los servicios de salud se tienen las acciones: fortalecimiento de capacidades sobre la Ley 29414 y la de derechos en salud, la creación de talleres de derechos en salud a los usuarios en salud, la creación de talleres para promocionar los deberes de los usuarios y la programación de la evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud (5,6)

Para el medio fundamental sobre la mejora en el acceso de los procesos de atenciones, se encuentran acciones como: gestión de acceso de recursos humanos que se necesitan en el servicio de emergencia y el programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia.

Para la consistencia y permanencia en el tiempo se requiere de la participación activa de las jefaturas y coordinaciones del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, especialmente del Personal de Enfermería ya que nuestra labor radica en proporcionar el servicio con calidad y calidez.

III. JUSTIFICACIÓN.

Es imprescindible analizar la problemática encontrada en el Centro de Salud de Bellavista sobretodo en el servicio de emergencia referente a la satisfacción del usuario externo que se ocasiona por el retraso en la atención al usuario y como consecuencia la inadecuada organización e incumplimiento de los roles del profesional de salud para la atención del usuario. Mientras que la otra causa directa se ve reflejada en la limitada información sobre los procesos de atención a los usuarios adultos, refiriendo por consiguiente el desconocimiento de la Ley de acceso a la información en los servicios de salud y las restricciones en los procesos de atenciones.

Mientras que los efectos de este problema se consideran a las conductas negativas hacia los usuarios y profesionales de salud y como consecuencia el incremento de reclamos y quejas por parte de los usuarios adultos. Además del diagnóstico y tratamiento no oportuno que implica complicaciones, por consiguiente, el incremento de la morbilidad. Para describir como efecto final el alto índice de reclamos en el servicio de emergencia.

El realce del mencionado trabajo académico es para evidenciar según lo encontrado a nivel internacional como se reportó en las investigaciones reportadas por la Organización Mundial de la Salud, con respecto a la satisfacción del usuario lo define como un conjunto de diagnósticos que recibe el paciente al momento de la atención, con la finalidad que el usuario reciba toda la información necesaria con respecto a su molestia y al servicio médico para su medio terapéutico con el único objetivo de lograr el mínimo riesgo de efectos adversos y que se llegue al máximo satisfacción del paciente en todo su proceso (7,8).

A nivel mundial, la satisfacción de los usuarios a comenzado originar una gran importancia en las últimas décadas debido a los derechos tanto de los usuarios como del personal de salud, a lo que origina que esta satisfacción se deba medir mediante indicadores de calidad en los sistemas de salud, dando como producto que los servicios sean efectivos y seguros, que puedan dar como resultado el cuidado y las expectativas del usuario (9).

A nivel nacional, se encontró en las Políticas Nacionales de Calidad en Salud tienen como visión que la sociedad peruana para el 2020 gozará de un sistema de salud que brindará atención segura y efectiva; informada y consentida; equitativa e integral; respetuosa del derecho e igualdad de la persona; que sean sensibles al enfoque de género, etapas de la vida e interculturalidad y que se oriente a lograr un mejor salud mental, física y social (10,11).

En el Perú, a inicios del año 2018 el factor económico de un 24,7% de personas, fue el motivo principal por el que no se accedía al servicio de salud, sin embargo al finalizar ese año, el factor económico disminuyó a un 8,5%; es decir cambió el motivo más importante para no acceder a este servicio; sin embargo, otros factores tales como las demoras y la falta de confianza crecieron considerablemente de 12% en el año 2019 a un 17% en el año 2018; lo que ocasionó , un cambio en el problema de acceso a la salud , pasando de ser un tema económico a un tema de calidad de atención y ocasionando en gran parte de la población: niveles bajos de satisfacción (12,13).

De lo anterior, la satisfacción de usuarios se define como el nivel de cumplimiento con el que cuenta la entidad de salud, basado en las expectativas que tienen los usuarios en relación al servicio que ofrece la entidad (13).

En el caso de la región Piura, son 442 locales de primer nivel de atención, de los cuales el 85% no cuenta con una adecuada capacidad instalada; de igual manera de los 6 hospitales de segundo y tercer nivel, el 33% tiene déficit de infraestructura (13).

Los aportes y la posible contribución del presente trabajo académico que permita la mejora de la satisfacción de los usuarios adultos del servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista a través de reducción de tiempos de espera en la atención del usuario con el apoyo de la mejora de la organización y la información completa de los procesos de atención a través de la mejora del conocimiento de la ley de acceso a la información en los servicios de salud apoyándose en el acceso de los procesos de atenciones (15,16).

El alcance que se pueda tener en la mejora de la satisfacción de los usuarios promoverá las conductas positivas hacia los usuarios y profesionales de salud que ayude en la disminución de reclamos y quejas. Además del diagnóstico y tratamiento oportuno con identificación de complicaciones que se respalda en la disminución de la morbilidad en los usuarios que trae como fin último la disminución del índice de reclamos por la atención del usuario adulto en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista (17).

Por ende, las acciones propuestas que se tomarán en cuenta son las siguientes: primero con respecto a la mejora de la organización y el cumplimiento de los roles del profesional de salud se debe tener la implementación del plan de mejora sobre la organización y cumplimiento de roles en el servicio de emergencia, la elaboración de programa y evaluación y seguimiento de roles.

Como segundo medio sobre la mejora del conocimiento de la ley de acceso a la información en los servicios de salud con la finalidad de realizar acciones como: fortalecimiento de capacidades sobre la Ley 29414, ley de derechos en salud, la creación en talleres de derechos en salud a los usuarios, la creación de talleres para promocionar deberes de los usuarios y la programación de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud (18,19).

Como tercer medio fundamental respecto a la mejora en el acceso de los procesos de atenciones se tienen acciones como: la gestión de acceso de recursos humanos que se necesitan en el servicio de emergencia, programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia (20,21).

Eso traería gran satisfacción para los involucrados como beneficiarios, además se beneficiaría sus familiares y los usuarios estarán más satisfechos con la atención que los profesionales de salud pueden brindarles (22).

El trabajo académico se justifica porque la satisfacción del usuario constituye un elemento importante para la evaluación del nivel de calidad del centro de salud al que desea llegar a través del logro o cumplimiento de sus principales necesidades de salud. En primer lugar, es un “resultado” de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo, contribuye a una óptima atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida (23,24)

Como relevancia práctica del trabajo académico contribuye a la medición de la variable satisfacción en el servicio de emergencia, así mismo identificar la percepción de los usuarios del Centro de Salud de Bellavista. Y poder responder a estas

necesidades. Así mismo permitirá a los profesionales de salud plantear estrategias de intervención en la atención de salud para brindar una atención de calidad en salud al usuario. Y de esta manera los beneficiados serán los usuarios que acuden al servicio de emergencia (25)

En lo que corresponde a la teoría de la satisfacción del usuario externo, se encuentra la teoría de la confirmación de expectativas de SERVQUAL, que describe el modelo de la confirmación de expectativas concibe la satisfacción como el resultado de un contraste o comparación entre la realidad percibida por el individuo y algún tipo de estándar de comparación (expectativas, normas basadas en la experiencia, etc. Por ende, las proposiciones iniciales del modelo eran muy sencillas: la satisfacción se relaciona con el grado y dirección de la discrepancia entre expectativas y rendimiento (26, 27).

Produciéndose lo que se ha denominado confirmación de expectativas cuando el rendimiento del producto o servicio son los esperados inicialmente, des confirmación negativa, cuando el rendimiento es inferior al esperado, apareciendo entonces la insatisfacción y desconfirmación positiva, cuando el rendimiento supera las expectativas iniciales dando lugar al sentimiento de satisfacción (28).

Este sencillo modelo ha ido evolucionando, como consecuencia de las críticas planteadas, dejando paso a variantes más complejas, donde los clientes no sólo evalúan la realidad comparándola con sus estándares, sino que de alguna manera necesitan adaptar esa realidad a los estándares que poseen, surgiendo lo que se ha denominado efecto asimilación; y sólo en el caso de que la discrepancia entre los estándares de comparación y la realidad percibida supere los límites de un determinado nivel de tolerancia del individuo se producirá el efecto contrario a la asimilación y primará, entonces, el efecto contraste (29).

La satisfacción de los usuarios es considerada como una forma de medir la atención que se brinda en los establecimientos de salud. En estudios pasados se evaluaba la calidad a través de los resultados del estado a nivel físico en los pacientes. No obstante, hace menos de 10 años, se ha tomado interés en la satisfacción del usuario para poder evaluar la calidad y también la eficacia en el servicio de atención. Esto implica, la consideración de las perspectivas por parte de los pacientes y de los profesionales de salud, de las aseguradoras y considerar sus escalas de medición para identificar las fallas que puedan presentar en los procesos de acceso a una buena calidad de atención en salud (30,31).

En este caso, el grado de satisfacción de los usuarios se puede ver afectado en el accionar a futuro de los resultados en su tratamiento. Las opiniones de estos permiten comprender en que servicios y áreas de tiene que mejorar para conseguir una buena calidad de atención en el servicio y más aún si el servicio es de emergencia (32).

Cabe explicar, que la satisfacción para autores como Isabel (33), menciona la composición de las necesidades y las expectativas en el cumplimiento de estas. Como una manifestación de no cumplir hacen referencia a las quejas como una muestra de una baja calidad y niveles altos de insatisfacción. Mientras que la ausencia no significa que todo marcha bien, ya que se podría tener como respuesta una baja comunicación por parte del usuario y del proveedor sanitario. Además de considerarte un registro no eficiente del descontento del mismo usuario sobre la institución prestadora de servicios de salud (34).

Es importante mencionar a cerca de la percepción del usuario en la atención como una estrategia de medir los indicadores sanitarios de la calidad brindada en el

servicio. Aquí los usuarios necesitan de un servicio médico y requieren una mejor atención individualizada por parte de los proveedores sanitarios (35).

Entonces, las percepciones que puedan tener ellos mismos de forma individual en la atención recibida, son vitales para identificar las percepciones sobre los estándares de calidad, asumiendo que el modelo teórico de la calidad de atención siempre sea la perspectiva del paciente a través de sus ojos y pueda ser utilizado en la base teórica de dicha medición (36,37).

Por tanto, la calidad de atención se considera como una forma de medir las experiencias en los pacientes sobre la atención y contrastarla con la realidad que pueda identificarse. Asimismo, las percepciones de los pacientes aportan a la atención creada en un sistema de normas y expectativas para dotar de experiencia con una estructura vista por todos los usuarios (38).

Por otro lado, es importante mencionar que el servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista, tiene una gran demanda de pacientes, en especial de usuarios adultos y usuarios adultos mayores que reclaman por el retraso en la atención, haciendo hincapié en la inadecuada organización e incumplimiento de los roles del profesional de salud en la atención del usuario que traen como consecuencia las conductas negativas en los usuarios y profesionales de salud. También, dentro de su insatisfacción hacen referencia a la limitada información sobre los procesos de atención a los usuarios, trayendo como consecuencia el diagnóstico y tratamiento no oportuno que implica la aparición de complicaciones (39).

La labor del profesional de salud para mejorar la satisfacción del usuario adulto de centrarse en la mejora a través de la reducción de tiempos de espera, eso implica la

mejora en la organización de los roles de todos los profesionales de salud que prestan servicios en el área de emergencia. Así también, la información completa de los procesos de atención a través de la mejora en el conocimiento de la ley de acceso a la información y la mejora en el acceso a los procesos de atenciones. Considerando como fin las conductas positivas hacia los usuarios y profesionales de salud, además del diagnóstico y tratamiento oportuno con identificación de complicaciones que puedan presentarse.

La base legal del trabajo, tenemos las siguientes: La primera La Ley general de Salud 26842 que menciona la importancia de darle protección a la salud como una responsabilidad pública. Esta ley es deber del Estado Peruano cuya función es de regularla, vigilarla y promoverla. También se enmarca en la Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo que reconoce la existencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos en las entidades laborales, los que el empleador debe prever a fin que su exposición no genere daños en la salud de los trabajadores (40).

Dentro de los trabajos previos similares a este trabajo académico se encontró lo siguiente:

Mariño L. En Argentina en su estudio sobre: “Percepción de la calidad de atención de los usuarios del centro de atención primaria de la salud Entre Ríos Norte 2022”, el cual tuvo como objetivo averiguar la percepción de la calidad de atención de los usuarios internos y externos del CAPS Entre Ríos Norte, denotando una metodología transversal analítico, utilizando triangulación metodológica cuantitativa y cualitativa a través de entrevistas cerradas, entrevistas abiertas y grupos focales, se utilizó una muestra de 265 personas. Tuvo como resultados este estudio la percepción

de los usuarios externos e internos sobre la calidad de la atención, fue muy buena y buena y la satisfacción de ambos usuarios, fue mayor al 80% (27).

Pabon M. y Palacios K. En Colombia en su investigación que lleva por nombre: “Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019”, el cual tuvo como objetivo Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019, fue un estudio de tipo descriptivo y cuantitativo, : la población y la muestra fueron 3185 pacientes. Se concluyó que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena, se determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1% (28).

Choque et al. En Bolivia realizaron una investigación que llevó por título: “Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la Ciudad de Sucre”. El objetivo de la investigación fue determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y de corte transversal. Él estudio se aplicó a 53 farmacias de la ciudad de Sucre. El resultado principal fue que la mayoría de los clientes internos y externos son del sexo femenino, la mayoría considera que la localización, la facilidad de acceso a la farmacia, el horario de atención, el trato y amabilidad del personal farmacéutico es considerado como muy bueno. Pero sin embargo califican de regular el ambiente de la sala de espera. La conclusión de esta

investigación, fue que los clientes externos e internos se sienten satisfechos, por la atención recibida (29).

A nivel nacional se encontraron los siguientes estudios:

Apaza y Paucar. En Lima en su publicación: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de salud nivel I-3 en Lima, Perú, 2022”, tuvo como objetivo la determinación de la satisfacción, siendo un estudio de tipología transversal, descriptivo y transversal con el apoyo de 143 usuarios. Trayendo como resultados el 66.4% del sexo femenino, 50.3% con edades oscilantes de 25 y 44 años, mencionando que el 66.2% están satisfechos y las dimensiones evaluadas fueron empatía con 73.9% y seguridad con 73.3%, mientras que la satisfacción en menor respuesta fue por los aspectos tangibles con resultado de 57%. Llegando a la conclusión que debe mejorar los aspectos tangibles para mantener los buenos resultados (30).

Hernández M. y Merino E. en Cajamarca, investigó sobre “Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacutec. Cajamarca – 2021”, cuyo objetivo fue es establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en la muestra la conformaron 94 personas que fueron atendidos en los diferentes consultorios externos de este establecimiento del primer nivel de atención y que aceptaron participar, la técnica utilizada fue la encuesta, siendo un estudio cuantitativo, correlacional y transversal y se obtuvieron como resultados que la calidad de atención fue mayormente referida como regular (77%), siendo la dimensión técnica científica la mejor calificada; predomina la insatisfacción (69,15%), con aspectos tangibles como dimensión con más insatisfechos (31).

Mendoza Alic. En Trujillo, en su estudio sobre “Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID19”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II Chocope, El tipo de investigación fue aplicada de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental descriptivo corte transversal correlacional, se aplicaron dos cuestionarios a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia con una población muestral de 133 pacientes. Se concluyó que el 62.4% de pacientes atendidos en el servicio de emergencia con regular satisfacción, el 47.4% percibieron la calidad de atención como regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope, el 10.5% percibieron la calidad de atención como buena, mientras el 17.3% percibieron la calidad de atención como mala (32).

Por lo expuesto anteriormente, la finalidad del presente trabajo académico hace referencia a que el servicio de emergencia mejore en el Centro de Salud de Bellavista, que permita el fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios adultos.

Como relevancia hacia la intervención y la experiencia del buen trato al paciente por parte de los profesionales de salud que identifican las necesidades de los servicios de salud, en especial el de emergencia y de manera efectiva por el profesional de enfermería para generar mejoras en el cuidado con calidad y calidez en los servicios sanitarios.

IV. OBJETIVOS

a. Objetivo General

Mejora de la satisfacción de los usuarios adultos del servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista_Sullana, 2022.

b. Objetivos Específicos

1. Mejora de la organización y el cumplimiento de los roles del profesional de salud
2. Mejora del conocimiento de la ley de acceso a la información en los servicios de salud
3. Mejora en el acceso de los procesos de atenciones.

V. METAS

- Fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios adultos del servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista_Sullana, 2022.
- 100% de reducción de tiempos de espera en la atención a través de la realización de un buen triaje
- 100% profesional de enfermería capacitado en manejo de triaje de emergencia
- 100% de profesionales de enfermería proporcionan información sobre los procesos de atención
- 100% de profesionales de enfermería comprometidos con brindar información sobre los procesos de atención.
- 100% de proceso de gestión para acceso de recursos humanos
- 100% de un proceso de gestión para abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia
- 01 plan de mejora sobre la organización y cumplimiento de roles en el servicio de emergencia
- 01 programa de evaluación y seguimiento de roles
- 100% de profesionales de enfermería capacitados sobre la Ley 29414: Ley de derechos en salud
- 02 talleres de derechos en salud a los usuarios
- 02 talleres para promocionar deberes de los usuarios

- 01 programa de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud
- 01 proceso de gestión de acceso de recursos humanos
- 01 programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia

VI. METODOLOGÍA

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

El presente trabajo académico se respalda en el compromiso del equipo del Centro de Salud de Bellavista y los medios de comunicación y compromiso para ser utilizados en el logro de las actividades del mencionado trabajo.

A- CAPACITACIÓN

Definido como el grupo de acciones dirigidas a la ampliación de conocimientos y habilidades en el personal que labora según Quispe (34), y refiere que toda institución debe responder a necesidad de capacitación para mejorar las habilidades y conocimientos en el personal que tiene a cargo.

Por ende, se necesita fortalecer las capacidades en lo que corresponde a la ley N°29414 derecho de acceso al servicio de salud y lo que compete a la satisfacción al usuario.

ACCIONES

1a Implementación de plan de mejora sobre la organización y cumplimiento de roles en el servicio de emergencia

- Comunicación con el responsable de recursos humanos para desarrollo de acción.
- Creación del plan de mejora sobre organización y cumplimiento de los roles.

- Socialización del plan de mejora a jefatura y equipo técnico del Centro de Salud de Bellavista
- Elaboración del plan de mejora
- Seguimiento del plan de mejora sobre organización y cumplimiento de los roles.
- Sostenibilidad del plan de mejora sobre organización y cumplimiento de los roles.

1b Elaboración de programa de evaluación y seguimiento de roles

- Comunicación con el responsable de recursos humanos para desarrollo de acción.
- Creación del programa de evaluación y seguimiento de roles
- Socialización del programa a jefatura y equipo técnico del Centro de Salud de Bellavista
- Ejecución del programa de evaluación y seguimiento de roles
- Seguimiento del programa de evaluación y seguimiento de roles
- Sostenibilidad al programa de evaluación y seguimiento de roles

2a Fortalecimiento de capacidades sobre la Ley 29414: Ley de derechos en salud a los profesionales en salud

- Comunicación con el responsable de recursos humanos para desarrollo de acción.
- Creación del taller de fortalecimiento de capacidades sobre Ley 29414: Ley de derechos en salud
- Sensibilización del taller a jefatura y equipo técnico del Centro de Salud de Bellavista
- Ejecución del taller de fortalecimiento de capacidades sobre Ley 29414: Ley de derechos en salud
- Seguimiento del taller de fortalecimiento de capacidades sobre Ley 29414: Ley de derechos en salud
- Darle sostenibilidad al taller de fortalecimiento de capacidades sobre Ley 29414: Ley de derechos en salud

2b Creación de talleres de derechos en salud a los usuarios

- Comunicación con el responsable de recursos humanos para desarrollo de acción.
- Creación del taller de derechos en salud a los usuarios
- Conocimiento del taller a jefatura y equipo técnico del Centro de Salud de Bellavista

- Ejecución del taller de derechos en salud a los usuarios
- Seguimiento del taller de derechos en salud a los usuarios
- Darle sostenibilidad al taller de derechos en salud a los usuarios.

2c Creación de talleres para promocionar deberes de los usuarios

- Comunicación con el responsable de recursos humanos para desarrollo de acción.
- Creación de taller para deberes en salud a los usuarios
- Conocimiento del taller para deberes en salud a los usuarios a jefatura y equipo técnico del Centro de Salud de Bellavista
- Ejecución del taller para deberes en salud a los usuarios
- Hacer seguimiento del taller para deberes en salud a los usuarios
- Darle sostenibilidad al taller para deberes en salud a los usuarios

B- HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

En lo que corresponde al estudio denominado “Gestión del cuidado de enfermería” realizado por el investigador García (26) refiere la aplicación de las herramientas como planificar, organizar, motivar y controlar la provisión de los cuidados necesarios e íntegros para desarrollar la atención en los determinantes estratégicos que incluyen en la salud.

El profesional de salud debe tener capacidades de gestión y herramientas en el recurso humano y económico para tener el acceso a los pacientes y desarrollen sus

capacidades que permitan mostrar su alta competitividad y que mantengan un ambiente y la satisfacción del usuario atendido.

Con ello lograría la realización de diversas acciones en beneficio del establecimiento de salud conocido como Centro de Salud de Bellavista en mención para llegar a considerar una buena satisfacción del usuario adulto atendido en el servicio de emergencia.

ACCIONES:

2d Programación de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud

- Conocimiento al equipo técnico de salud del Centro de Salud de Bellavista
- Creación del programa de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud
- Sensibilización del programa de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud
- Ejecución del programa de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud
- Seguimiento al programa de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud

3a Gestión de acceso de recursos humanos que se necesitan en el servicio de emergencia

- Coordinación con responsables de recursos humanos

- Elaboración del requerimiento de recursos humanos
- Gestión del requerimiento de recursos humanos.

3b Programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia

- Informar al equipo técnico de salud del Centro de Salud de Bellavista
- Creación del programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia
- Sensibilización del programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia
- Ejecución del programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia
- Seguimiento al programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia

6.2. Sostenibilidad del trabajo académico

La sostenibilidad del trabajo académico estará a cargo del equipo de trabajo que trabaja en el servicio de Emergencias, la jefatura de Emergencias tiene el compromiso de interrelacionarse con los demás servicios y la dirección del Centro de Salud Bellavista, Subregión de Salud Luciano Castillo Colonna; con la finalidad de promover, mantener este proyecto en forma sostenible a través del tiempo.

6.3 Principios éticos.

Durante el desarrollo del trabajo académico, se cuidará los principios Éticos: Se respetará los principios de protección a la persona, libre participación y derecho a estar informado, beneficencia no maleficencia y justicia, considerados en el código de ética para la investigación versión 3; citado por Uladech católica (41).

Protección a la persona. - En las instituciones de salud, se brindan atención a las personas, por lo tanto, se debe respetar su identidad, confidencialidad, privacidad.

Libre participación y derecho para estar informado. - Las personas y / o instituciones de salud que intervengan en trabajos académicos, son libres de participar voluntariamente evidenciado con la firma del consentimiento, previa información del objetivo del trabajo académicos.

Beneficencia no maleficencia. - Asegurar, el bienestar de las personas e instituciones que participan en el trabajo académico, disminuyendo en todo momento los factores que puedan ocasionar daño.

Justicia. – Se mantendrán informados a las personas, instituciones de salud donde se aplique el trabajo académico, los resultados de las intervenciones para conocimiento y mejoras de los procesos.

VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

MATRIZ DE SUPERVISIÓN						
JERARQUIA DE OBJETIVOS	METAS POR CADA NIVEL DE JERARQUÍA	INDICADORES DE IMPACTO Y EFECTO TRABAJAR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
Propósito: Mejora de la satisfacción de los usuarios adultos del servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista_Sullana, 2022.	Fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios adultos del servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista_Sullana, 2022	N° de usuarios adultos satisfechos x100/ total de usuarios	Pacientes en etapa adulta (20 a 60 años) que accede a los servicios de emergencia	Encuesta de satisfacción al usuario del servicio de emergencia	Semestral	Reporte estadístico de la encuesta
Resultados: 1. Mejora de la organización y el cumplimiento de los roles del profesional de salud	100% de reducción de tiempos de espera en la atención a través de la realización de un buen triaje	N° de atención en tiempo de espera en triaje x 100/ total atención tiempo de espera por turno	Cantidad de minutos en la atención del triaje	Escala de medición de tiempos de espera	Trimestral	Reporte estadístico de escala de medición
	100% profesional de enfermería capacitado	N° de profesional de enfermería	Profesional de enfermería	Registro de asistencia. Fotografías	Anual	Asistencia de las capacitaciones del personal de salud.

	en manejo de triaje de emergencia	capacitado en triaje de emergencia x 100/ total profesionales de enfermería	que recibe capacitación en temas de triaje para el servicio de emergencia			Actas de compromisos Fotografías
2. Mejora del conocimiento de la ley de acceso a la información en los servicios de salud	100% de profesionales de enfermería proporcionan información sobre los procesos de atención	N° de profesionales de enfermería que proporcionan información sobre los procesos de atención x 100/ total profesionales de enfermería	Profesionales de enfermería que informan el proceso completo en la atención de emergencia	. Actas de compromiso Fotografías	Mensual	Acta y fotografías.
	100% de profesionales de enfermería comprometidos con brindar información sobre los procesos de atención	N° de profesionales de enfermería comprometidos con brindar información sobre los procesos de atención x 100/ total profesionales de enfermería	Compromiso asumido por los profesionales de enfermería para brindar la información correspondiente	Actas de compromiso Fotografías	Mensual	Acta y fotografías.

3. Mejora en el acceso de los procesos de atenciones	100% de proceso de gestión para acceso de recursos humanos	N° proceso de gestión para acceso de recursos humanos x 100/ total procesos ejecutados	Conjunto de actividades respecto al proceso de gestión para acceso de recursos humanos	Requerimiento de Términos de referencia	Anual	Registro de acuerdos Requerimientos ejecutados
	100% de un proceso de gestión para abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia	N° proceso de gestión para abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia x 100/ total procesos ejecutados	Conjunto de actividades que se realizan para la gestión para abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia	Requerimiento de Términos de referencia	Mensual	Registro de acuerdos Requerimientos ejecutados

MATRIZ DE MONITOREO							
RESULTADOS DEL MARCO LÓGICO	ACCIONES	METAS POR CADA ACTIVIDAD	INDICADORES DE PRODUCTO O MONITOREO POR META	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTO QUE SE UTILIZARA PARA EL RECOJO DE LA INFORMACIÓN
1. Mejora de la organización y el cumplimiento de los roles del profesional de salud	1a Implementación de plan de mejora sobre la organización y cumplimiento de roles en el servicio de emergencia	01 plan de mejora sobre la organización y cumplimiento de roles en el servicio de emergencia	N° plan de mejora x 100/ total planes del centro de salud	Conjunto de actividades correspondientes a la elaboración del plan de mejora	Plan de mejora Acta de compromisos Fotografías	Semestral	Acta de compromisos Fotografías
	1b Elaboración de programa de evaluación y seguimiento de roles	01 programa de evaluación y seguimiento de roles	N° programa de evaluación y seguimiento de roles x 100/ total programas	Conjunto de actividades relacionadas a la elaboración del programa de evaluación y seguimiento de roles	Programa de evaluación Acta de compromisos y fotografías	Semestral	Programa de evaluación Acta de compromisos y fotografías

2. Mejora del conocimiento de la ley de acceso a la información en los servicios de salud	2a Fortalecimiento de capacidades sobre la Ley 29414: Ley de derechos en salud	100% de profesionales de enfermería capacitados sobre la Ley 29414: Ley de derechos en salud	N° profesional de enfermería capacitados x 100/ total de profesionales de enfermería	Profesional de enfermería que fue capacitado	Lista de asistencia Fotografías	Trimestral	Lista de asistencia Fotografías
	2b Creación de talleres de derechos en salud a los usuarios	02 talleres de derechos en salud a los usuarios	N° talleres de derechos en salud a los usuarios x 100/ total talleres	Realización de talleres sobre derechos en salud de los usuarios	Lista de asistencia Fotografías	Trimestral	Lista de asistencia Fotografías
	2c Creación de talleres para promocionar deberes de los usuarios	02 talleres para promocionar deberes de los usuarios	N° talleres de deberes en salud a los usuarios x 100/ total talleres	Realización de talleres sobre deberes en salud de los usuarios	Talleres Lista de asistencia Fotografías	Semestral	Lista de asistencia Fotografías
	2d Programación de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud	01 programa de evaluación continua del estado de salud ocupacional de	N° programa de evaluación continua x	Conjunto de actividades para evaluación continua de	Programa Lista de asistencia Fotografías	Semestral	Lista de asistencia Fotografías

		profesionales de salud	100/ total programas	personal de salud			
3. Mejora en el acceso de los procesos de atenciones	3a Gestión de acceso de recursos humanos que se necesitan en el servicio de emergencia	01 proceso de gestión de acceso de recursos humanos	N° gestión de acceso de recursos humanos x 100/ total gestión	Conjunto de actividades para la gestión de acceso de recursos humanos	Acta de compromisos Fotografías	Semestral	Acta de compromisos Fotografías
	3b Programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia	01 programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia	N° programa de abastecimiento x 100/ total programa	Conjunto de actividades para la creación del programa de abastecimiento de recursos humanos	Requerimiento Término de referencia	Semestral	Requerimiento Término de referencia

7.1 Beneficios

❖ Beneficios con proyecto

- Disminución del índice de reclamos por la atención del usuario adulto del servicio de emergencia del Centro de Salud Bellavista
- Satisfacción en el personal de salud del servicio de emergencia
- Ejecución de la Ley General de la Salud (Ley N° 26842)
- Disminución de la morbilidad en los usuarios

❖ Beneficios sin proyecto

- Aumento del índice de reclamos por la atención del usuario adulto del servicio de emergencia del Centro de Salud Bellavista
- Insatisfacción en el personal de salud del servicio de emergencia
- Aumento de la morbilidad en los usuarios

VIII. RECURSOS REQUERIDOS

8.1 Humanos:

RECURSO HUMANO	CANTIDAD	HORAS MENSUALES	COSTO POR HORAS	COSTO TOTAL
Médicos	1	36	30	1080
Enfermeras	4	36	25	3600
Técnicos	4	36	20	2880
COSTO TOTAL EN RECURSO HUMANO MENSUAL EN SOLES				7,5620
COSTO TOTAL EN RECURSO HUMANO ANUAL EN SOLES				90,720.00

8.2 Materiales

CODIGO	MATERIALES	CANTIDAD	COSTO	COSTO TOTAL
			UNITARIO	
2.3.1.5.1.2	Papel Bond (millar)	5	20.00	100.00
2.3.1.5.1.2	Boligrajos color azul	100	0.80	80.00
2.3.1.5.1.2	Grabadora USB	1	250.00	250.00
2.3.1.5.1.2	Plumones acrílicos	10	5.00	50.00
2.3.1.5.1.2	Folder manila	100	1.00	100.00
2.3.1.7.1.1	Menaje	2	150.00	300.00
COSTO TOTAL EN SOLES				880.00

8.3 Presupuesto: Aportes propios/aportes solicitados

CODIGO	DENOMINACION	CANTIDAD	COSTO UNIT	COSTO TOTAL
BIENES:				
2.3.1.5.1.2	Materiales escritorio	1	722.5	880.00
2.3.1.7.1.1	Menaje	2	150.00	300.00
SUB TOTAL EN SOLES				1,180.00
SERVICIOS				
2.3.2.2.4.4	Fotocopias	2500	0.3	750.00
2.3.2.7.10.1	Refrigerios	40	10	400.00
2.3.2.1.2.99	Movilidad local	40	20	800.00
SUB TOTAL				1,950.00
TOTAL EN SOLES A TODO COSTO				3,130.00

8.4 Resumen de Presupuesto			
DENOMINACION	APORTE REQUERIDO	APORTE PROPIO	COSTO TOTAL
Recursos Humanos	90,720.00		90,720.00
Materiales para difusión	880.00		880.00
Materiales para Capacitación	880.00		880.00
Servicios	1,950.00		1,950.00
TOTAL	94,430.00		94,430.00

IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES

PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL:

Mejora de la satisfacción de los usuarios adultos del servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista_Sullana, 2022.

N°	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
			DESCRIPCION	COSTOS	2022		2023		
					3ER TRIM	4TO TRIM	1ER TRIM	2DO TRIM	
1	Elaboración del trabajo académico: Mejora de la satisfacción de los usuarios adultos del servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista_Sullana, 2022.	1	Informe	1000	X	X	X		Trabajo académico elaborado
2	Presentación y exposición del trabajo académico al Centro de Salud de Bellavista	1	Informe	100			X		Trabajo académico presentado
3	Reunión con coordinadores del servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista para formar	2	Informe	100			X		Reuniones realizadas

	el equipo técnico para el apoyo de la ejecución del trabajo académico								
4	Ejecución del trabajo académico	1	Informe	94430				X	Trabajo académico ejecutado
5	Evaluación del trabajo académico	1	Informe	100				X	Trabajo académico desarrollado
6	Presentación del informe final	1	Informe	100				X	Trabajo académico presentado

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Mejora de la organización y el cumplimiento de los roles del profesional de salud

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		PROGRAMACIÓN 2022- 2023			
			DESCRIPCION	COSTOS	3ER TRIM	4TO TRIM	1ER TRIM	2DO TRIM
1	1a Implementación de plan de mejora sobre la organización y cumplimiento de roles en el servicio de emergencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación con el responsable de recursos humanos para desarrollo de acción. ✓ Creación del plan de mejora sobre organización y cumplimiento de los roles. ✓ Socialización del plan de mejora a jefatura y equipo técnico del Centro de Salud de Bellavista ✓ Elaboración del plan de mejora ✓ Seguimiento del plan de mejora sobre organización y cumplimiento de los roles. ✓ Sostenibilidad dl plan de mejora sobre organización y cumplimiento de los roles. 	Plan de mejora sobre la organización y cumplimiento de roles en el servicio de emergencia	1000.00		X	X	X
2	1b Elaboración de programa de evaluación y seguimiento de roles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación con el responsable de recursos humanos para desarrollo de acción. 	programa de evaluación y	1000.00		X	X	X

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creación del programa de evaluación y seguimiento de roles ✓ Socialización del programa a jefatura y equipo técnico del Centro de Salud de Bellavista ✓ Ejecución del programa de evaluación y seguimiento de roles ✓ Seguimiento del programa de evaluación y seguimiento de roles ✓ Sostenibilidad al programa de evaluación y seguimiento de roles 	seguimiento de roles					
--	--	---	----------------------	--	--	--	--	--

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Mejora del conocimiento de la ley de acceso a la información en los servicios de salud

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		PROGRAMACIÓN 2022-2023			
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	3ER TRIM	4TO TRIM	1ER TRIM	2DO TRIM
1	2a Fortalecimiento de capacidades sobre la Ley 29414: Ley de derechos en salud	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación con el responsable de recursos humanos para desarrollo de acción. ✓ Creación del taller de fortalecimiento de capacidades sobre Ley 29414: Ley de derechos en salud ✓ Sensibilización del taller a jefatura y equipo técnico del Centro de Salud de Bellavista ✓ Ejecución del taller de fortalecimiento de capacidades sobre Ley 29414: Ley de derechos en salud ✓ Seguimiento del taller de fortalecimiento de capacidades sobre Ley 29414: Ley de derechos en salud ✓ Darle sostenibilidad al taller de fortalecimiento de capacidades sobre Ley 29414: Ley de derechos en salud 	Talleres	1000.00		X	X	X

2	2b Creación de talleres de derechos en salud a los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación con el responsable de recursos humanos para desarrollo de acción. ✓ Creación del taller de derechos en salud a los usuarios ✓ Conocimiento del taller a jefatura y equipo técnico del Centro de Salud de Bellavista ✓ Ejecución del taller de derechos en salud a los usuarios ✓ Seguimiento del taller de derechos en salud a los usuarios ✓ Darle sostenibilidad al taller de derechos en salud a los usuarios. 	Talleres	1000.00		X	X	X
	2c Creación de talleres para promocionar deberes de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación con el responsable de recursos humanos para desarrollo de acción. ✓ Creación de taller para deberes en salud a los usuarios ✓ Conocimiento del taller para deberes en salud a los usuarios a jefatura y equipo técnico del Centro de Salud de Bellavista 	Talleres	1000.00		X	X	X

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecución del taller para deberes en salud a los usuarios ✓ Hacer seguimiento del taller para deberes en salud a los usuarios ✓ Darle sostenibilidad al taller para deberes en salud a los usuarios 						
	2d Programación de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento al equipo técnico de salud del Centro de Salud de Bellavista ✓ Creación del programa de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud ✓ Sensibilización del programa de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud ✓ Ejecución del programa de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud ✓ Seguimiento al programa de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud 	Programa	1000.00		X	X	X

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Mejora en el acceso de los procesos de atenciones

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		PROGRAMACIÓN 2022-2023			
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	3ER TRIM	3ER TRIM	3ER TRIM	4TO SEM
1	3a Gestión de acceso de recursos humanos que se necesitan en el servicio de emergencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinación con responsables de recursos humanos ✓ Elaboración del requerimiento de recursos humanos ✓ Gestión del requerimiento de recursos humanos 	Requerimiento	1000.00		X	X	X
2	3b Programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar al equipo técnico de salud del Centro de Salud de Bellavista ✓ Creación del programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia ✓ Sensibilización del programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia ✓ Ejecución del programa de abastecimiento continuo de los 	Programa	1000.00		X	X	X

		<p>recursos e insumos en el servicio de emergencia</p> <p>✓ Seguimiento al programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia</p>						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES

El trabajo académico sobre Mejoramiento de la satisfacción de los usuarios adultos del servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista_Sullana, 2022, estará a cargo de mi persona como la autora y editora de este proyecto de intervención en coordinación y articulación con el equipo de profesionales de salud pertenecientes al servicio de emergencia, también se sumará la jefatura del mencionado establecimiento de salud para organizar y dirigir cuando el proyecto lo requiera y poder participar de las actividades propias del trabajo académico

XI. COORDINACIONES INTER- INSTITUCIONALES

Se realizarán acciones de coordinación con los demás servicios del Centro de Salud de Bellavista_Sullana, así como de las demás coordinaciones y jefaturas para personal asistencial y administrativo para el logro del trabajo académico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hidalgo B, Altamira R. ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería? Enfermería. Actual de Costa Rica [online]. 2021, n.40, 40788. ISSN 1409-4568. <http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i39.40788>
2. Hidalgo B, Altamira R. ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería? Enfermería. Actual de Costa Rica [online]. 2021, n.40, 40788. ISSN 1409-4568. <http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i39.40788>.
3. Rojas R. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital nacional, 2019. [Tesis de pregrado para optar el título profesional de licenciado en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2020
4. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS [Internet]. 30 de junio de 2020 [citado 19 de setiembre de 2022]; (14):1-9. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>
5. Espinoza B. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Santa Rosa, 2019. [Tesis de pregrado para optar el título profesional de licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2020
6. Hoyos M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019. [Tesis

de pregrado para obtener el grado académico de Maestra en gestión de los servicios de salud] Lima: Universidad César Vallejo; 2020

7. Gilmore C, Morales H. Manual de Gerencia de la Calidad. Washinton: Organización Panamericana de la Salud; 2018. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>
8. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]; 2020 [cited 2022 March 18]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>
9. Donabedian, A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev. Calidad Asistencial. 2018; 16: 11-27. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf>
10. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Política Nacional de Salud. Lima, Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud, 2019
11. Arroyo J, Velásquez A, Céspedes S, Malo M, Pedroza J, Saco A, et al. La Salud Hoy: Problemas y Soluciones Lima: Centrum Católica; 2018 Disponible en: <https://tinyurl.com/y978vr65>.
12. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. R.M. N° 527- 2017/MINSA. Lima, Perú: Ministerio de Salud; 2017. Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.

13. Iparraguirre B. Revisión sistemática de estudios de calidad de atención en los servicios de hospitalización de los hospitales del Perú. Lima; 2021
14. Ministerio de Salud. Diagnóstico de Brechas de Infraestructura o acceso a servicios en el Sector Salud. [En línea].; 2020 [citado: 20 abril 2020]. Disponible en: <https://tinyurl.com/y8yeuuzo>.
15. Lezcano L y Cardona J. Evaluation of the Quality of Medical Services According to the Dimensions of SERVQUAL in a Colombia Hospital. Archivos de medicina. [Internet] 2018 [citado el 29 de marzo del 2022]; 14(4). Disponible en: <https://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/evaluacioacuten-dela-calidad-de-los-servicios-meacutedicos-seguacuten-las-dimensiones-delservqual-en-un-hospital-de-colombia.pdf>
16. Svetlana Bogomolova, P. J. Tan, S. P. Dunn & M. Bizjak-Mikic understanding the factors that influence patient satisfaction with ambulance services, Health Marketing Quarterly, (2018) Pag. 163-180
17. Marocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2017. [Tesis de pregrado para optar el título profesional de licenciada en Enfermería] Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2018
18. Condori-Barreto J, Uchazara-Llanque MD, Guevara-Luque NL. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Investig. innov. [Internet]. 18 de mayo de 2022 [citado 27 de septiembre de 2022];2(1):33-9. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368>
19. Ferro M, Luzcarín Molina Rodríguez, William Rodríguez G, Principios Bióticos de Enfermería Rev Per Med Exp [Revista en Internet], Caracas, 2019

[Acceso 26 de setiembre 2022], 23 (2) 110-120 Disponible en Internet
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029

20. Ng JHY, Luk BHK. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Educ Couns*. 2019 Apr;102(4):790-796.
21. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible. *Rev Cuba Hematol Inmunol y Hemoter* [Internet]. 2018;30(2):179–83. Available from: <http://scielo.sld.cu>
22. Navarro A, Ana maría, Rivera peña, Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia,[tesis de licenciatura] Lima, Universidad Peruana Cayetano Heredia – 2019 [acceso 29 de agosto de 2022] Disponible en Internet <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6361>
23. Vargas V, “Mejora en la Calidad de Atención del Paciente Crítico Servicio de Emergencia Hospital la Caleta” [Tesis de Licenciatura]; Chimbote, 2019, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,[Internet] [Acceso 20 de setiembre de 2022], Disponible en Internet [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3856/calidad_de_atencion_vargas_villa_evelyn.pdf?sequence=1&isallowed=y.ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,calidad%20del%20servicio%20\(2\)](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3856/calidad_de_atencion_vargas_villa_evelyn.pdf?sequence=1&isallowed=y.ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,calidad%20del%20servicio%20(2))
24. Vargas V, “Titulado Mejora en la Calidad de Atención del Paciente Crítico Servicio de Emergencia Hospital la Caleta – Chimbote, [tesis de licenciatura], Chimbote- 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, [Internet] [Acceso 20 de setiembre 2022]Disponible en Internet <http://repositorio>

.uladech.edu.pe/bitstream/handle /123456789/3856/calidad_de_atencion_vargas_villa_evelyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Montalvo R, Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital regional del en el Instrumento Validado [Tesis de Licenciatura] cusco, Peru, Universidad Andina de cusco 2019” [internet] [acceso 29 de agosto 2022] Disponible en Internet. <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de>.
26. García RE. El concepto de calidad y su aplicación en medicina. [Internet]. Vol. 129, Revista medica de Chile. Sociedad Médica de Santiago; 2019. p. 825–7. Available from: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872001000700020&lng=es&nrm=iso&tlng=es
27. Mariño L. Percepción de la calidad de atención de los usuarios del centro de atención primaria de la salud “Entre Ríos Norte” [tesis posgrado] Bragrado – Argentina: Universidad Nacional de la Plata; 2020.
28. Pabon M. y Palacios K. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019 [Tesis para optar el titulo de administrador de servicios de salud] Barranquilla: Universidad de la Costa, 2018.
29. Choque, E., Peñaranda, R., Sivila, Y. y Vargas, Y. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la Ciudad de Sucre. Revista Bio Scientia. 2(4). 19-29. <https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>

30. Apaza A y Paucar A. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de medicina general en un centro de salud nivel I-3 en Lima, Peru-2022 [Tesis para optar el título profesional de medico cirujano] Lima: Universidad Peruana Unión, 2022.
31. Hernández M. y Merino E. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacutec – Cajamarca 2021. [tesis para optar el título profesional de licenciada en Enfermería] Cajamarca – Perú: Universidad Privado Antonio Guillermo Urrelo; 2021.
32. Mendoza A. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID19. [tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de salud]. Trujillo – Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021.
33. Isabel., A., Importancia de recolección de datos, métodos y técnicas e instrumentos [Revista Peruana], [Internet] Cajamarca 2020 [Acceso 2 de setiembre de 2022]:31[1]60-200, Disponible en Internet <https://www.postgrado.une.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/22.pdf>.
34. Quispe M. y Zamora M. Calidad de atención de enfermería de la clínica Divino Niño de Jesús durante la pandemia covid-19, Lima-2021 [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería] Lima: Universidad María Auxiliadora, 2022.
35. Belaunde E, (37), Nivel de satisfacción [Revista Kennedy], [Internet], Europa, 2020, [Acceso 3 de junio 2022], 78 (9):50-200 Disponible en Internet, <https://www.Enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>.

36. Ponce M, “Calidad del Cuidado Enfermero y Nivel de Satisfacción del Familiar Acompañante del Paciente Crítico Servicio de Emergencia Hospital Rezola Cañete”, [Tesis de Licenciatura], Lima, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2018 [Acceso 30 de agosto de 2022] Disponible en Internet <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8628/ENSpoohmc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
37. Ramos F, En su Estudio, “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo” [Tesis de Licenciatura], Peru, Universidad de Huancayo 2022 [Acceso 29 de agosto de 2022], Disponible en Internet https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_del_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana.
38. Godoy A, “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Seguro Social de Salud EsSalud, [Tesis de Licenciatura] Ayacucho 2019, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, [Acceso 22 de setiembre de 2022] Disponible en Internet http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4501/TESIS_GODO_YAY_DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
39. Mendoza K, “Nivel de Satisfacción de las Madres con la Calidad de Atención Brindada por el Personal de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro de Salud de Lima Norte, [Tesis de Licenciatura], Lima Perú 2019, Universidad Privada del norte, [Acceso 23 de setiembre de 2022], Disponible en internet <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/>

handle/11537/21971/Orihuela%20Mendoza%2c%20Krehemblin%20Yeltsin.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

40. Mariñas G, Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, [Tesis de Licenciatura], Lima 2021, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas , [Acceso 26 de setiembre de 2022] Disponible en Internet http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNT_RM/2241/Mari%C3%B1as%20Vega%20Gladys%20Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
41. Código de ética para la investigación versión 2. [en línea]. Chimbote: Comité institucional de ética en investigación ULADECH Católica; 2019. [fecha de acceso 04 setiembre 2022]. URL disponible en: <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

ANEXOS

Gráfico No. 1c: Árbol de CAUSA - EFECTO

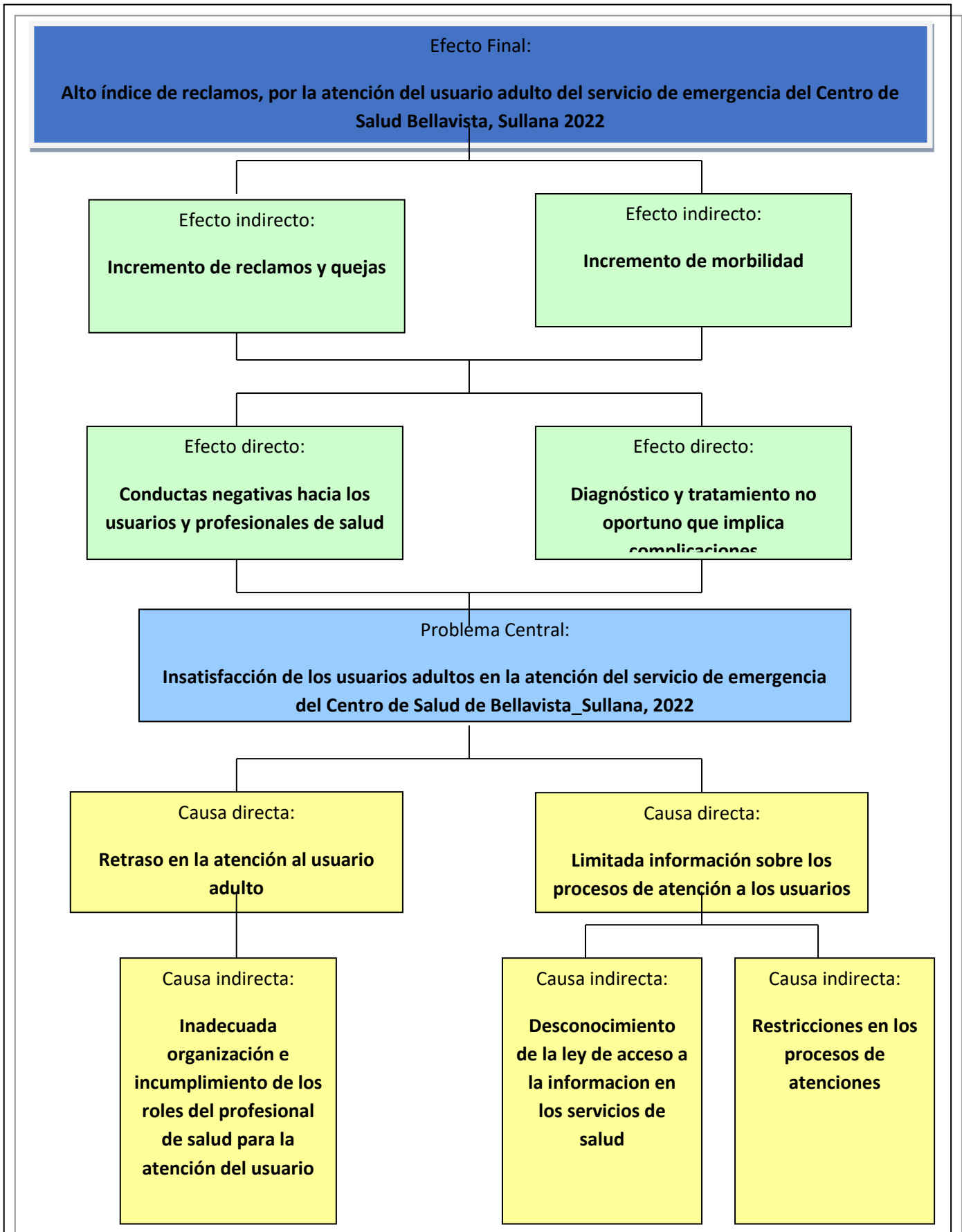
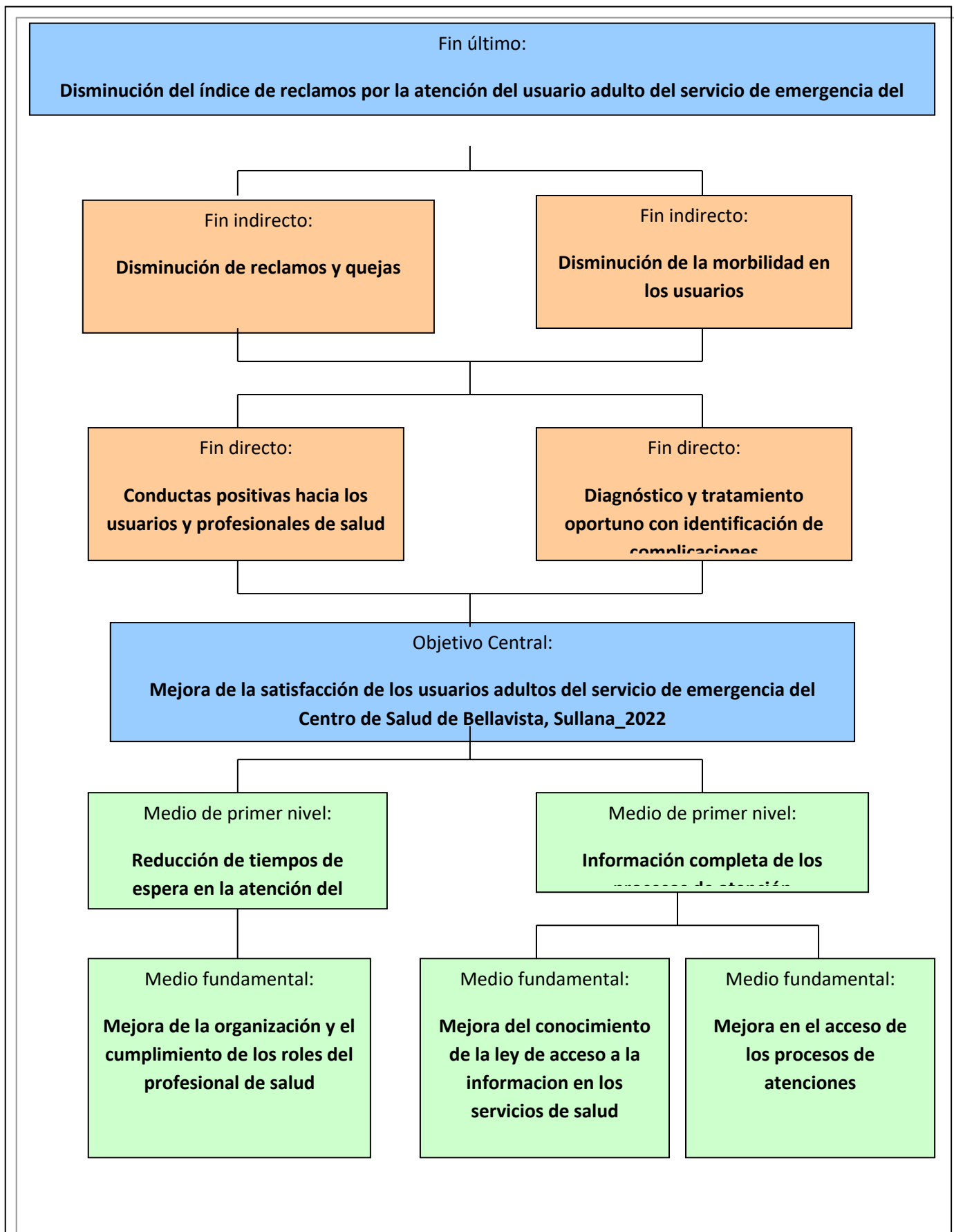


Gráfico No. 2c: Árbol de fines y medios



Árbol de Medios Fundamentales y Acciones Propuestas

Medio Fundamental:

1. Mejora de la organización y el cumplimiento de los roles del profesional de salud

Acción:

1ª Implementación de plan de mejora sobre la organización y cumplimiento de roles en el servicio de emergencia

Acción:

1b Elaboración de programa de evaluación y seguimiento de roles

Medio Fundamental:

2. Mejora del conocimiento de la ley de acceso a la información en los servicios de salud

Acción:

2ª Fortalecimiento de capacidades sobre la Ley 29414: Ley de derechos en salud a los

Acción:

2b Creación de talleres de derechos en salud a los usuarios

Acción:

2c Creación de talleres para promocionar deberes de los usuarios

Acción:

2d Programación de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud

Medio Fundamental:

3. Mejora en el acceso de los procesos de atenciones

Acción:

3ª Gestión de acceso de recursos humanos que se necesitan en el servicio de emergencia

Acción:

3b Programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia

MARCO LÓGICO						
		OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Fin	Disminución del índice de reclamos por la atención del usuario adulto del servicio de emergencia del Centro de Salud Bellavista, Sullana 2022				
Causa/ Efecto	Propósito: Objetivo General	Mejora de la satisfacción de los usuarios adultos del servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista_Sullana, 2022.	Fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios adultos del servicio de emergencia del Centro de Salud de Bellavista_Sullana, 2022	N° usuarios adultos del servicio de emergencia x100/ Total usuarios	Reporte estadístico del Centro de Salud de Bellavista_Sullana, 2022	Usuarios adultos satisfechos por la atención del servicio de emergencia del Centro de Salud Bellavista

Causa/ Efecto	Componentes Objetivos Específicos	1. Mejora de la organización y el cumplimiento de los roles del profesional de salud	100% de reducción de tiempos de espera en la atención a través de la realización de un buen triaje	N° de atención en tiempo de espera en triaje x 100/ total atención tiempo de espera por turno	Lista de cotejo de supervisión	Interés de los usuarios adultos en la atención del servicio de emergencia
			100% profesional de enfermería capacitado en manejo de triaje de emergencia	N° de profesional de enfermería capacitado en triaje de emergencia x 100/ total profesionales de enfermería	Asistencia Fotografías	Profesional de enfermería capacitado en triaje del servicio de emergencia
		2. Mejora del conocimiento de la ley de acceso a la información en los servicios de salud	100% de profesionales de enfermería proporcionan información sobre los procesos de atención	N° de profesional de enfermería que informa x 100/ total profesionales de enfermería	Lista de cotejo de exposición Asistencia Fotografías	Profesionales de enfermería proporcionan información sobre los procesos de atención
			100% de profesionales de enfermería comprometidos con brindar información sobre los procesos de atención	N° de profesional de enfermería comprometido x 100/ total profesionales de enfermería	Asistencia Fotografías	Profesionales de enfermería comprometidos a brindar información sobre los procesos de atención

		3. Mejora en el acceso de los procesos de atenciones	100% de proceso de gestión para acceso de recursos humanos	N° proceso de gestión para acceso de recursos humanos x 100/ total procesos ejecutados	Requerimiento de logística	Jefatura de enfermería comprometida con gestión para acceso de recursos humanos
			100% de un proceso de gestión para abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia	N° proceso de gestión para abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia x 100/ total procesos ejecutados	Requerimiento de logística	Jefatura de enfermería comprometida con gestión para abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia
Causa/ Efecto	Acciones	1a Implementación de plan de mejora sobre la organización y cumplimiento de roles en el servicio de emergencia	01 plan de mejora sobre la organización y cumplimiento de roles en el servicio de emergencia	N° plan de mejora x 100/ total planes del centro de salud	Actividades Compromisos Rendición de cuentas	Plan de mejora sobre la organización y cumplimiento de roles en el servicio de emergencia
		1b Elaboración de programa de evaluación y seguimiento de roles	01 programa de evaluación y seguimiento de roles	N° programa de evaluación y seguimiento de roles x 100/ total programas	Presupuesto Acta de compromisos	programa de evaluación y seguimiento de roles ejecutado

		2a Fortalecimiento de capacidades sobre la Ley 29414: Ley de derechos en salud	100% de profesionales de enfermería capacitados sobre la Ley 29414: Ley de derechos en salud	N° profesional de enfermería capacitados x 100/ total de profesionales de enfermería	Encuesta	Profesional de enfermería capacitados sobre la Ley 29414: Ley de derechos en salud
		2b Creación de talleres de derechos en salud a los usuarios	02 talleres de derechos en salud a los usuarios	N° talleres de derechos en salud a los usuarios x 100/ total talleres	Fotografías Imágenes Lista de asistencia	Talleres de derechos en salud a los usuarios ejecutados
		2c Creación de talleres para promocionar deberes de los usuarios	02 talleres para promocionar deberes de los usuarios	N° talleres de deberes en salud a los usuarios x 100/ total talleres	Lista de cotejo Fotografías	Talleres de deberes en salud a los usuarios ejecutados
		2d Programación de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud	01 programa de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud	N° programa de evaluación continua x 100/ total programas	Lista de asistencia de participantes Fotografías	Programa de evaluación continua del estado de salud ocupacional de profesionales de salud
		3a Gestión de acceso de recursos humanos que se necesitan en el servicio de emergencia	01 proceso de gestión de acceso de recursos humanos	N° gestión de acceso de recursos humanos x 100/ total gestión	Acta de compromiso Requerimiento de recurso humano	Gestión realizada de acceso de recursos humanos que se necesitan en el servicio de emergencia

		3b Programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia	01 programa de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia	N° programa de abastecimiento x 100/ total programa	Acta de compromiso Requerimiento de recurso humano	Programa ejecutado de abastecimiento continuo de los recursos e insumos en el servicio de emergencia
--	--	---	---	---	---	--

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DESARROLLO DE UNA
PROPUESTA DE TRABAJO ACADÉMICO EN INSTITUCIONES DE SALUD
(Ciencias Médicas y de la Salud)**

Luego de haber recibido información verbal, clara y sencilla sobre **MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA_SULLANA, 2022**, he podido hacer preguntas y aclarar mis dudas sobre qué es, cómo se hace, para qué sirve, qué riesgos conlleva y por qué es importante el desarrollo del trabajo académico. Así, tras haber comprendido la información recibida, doy libremente mi consentimiento para la realización de dicho procedimiento.

Así mismo, se me ha comunicado, que puedo tener una copia de este documento y que de ser necesario se podría revocar el consentimiento en cualquier momento.

CONSENTIMIENTO

.....

Lugar y Fecha

.....

Firma del usuario

.....

Firma del responsable

DNI.....

DENEGACIÓN

.....

Lugar y Fecha

.....

Firma del usuario