



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**MEJORANDO LA ATENCIÓN DE SALUD AL  
USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE YUNGAY, 2018**

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

**AUTORA:**

**Lic. Enf. SUSY ANABEL RASHTA RIVAS**

**ASESOR:**

**Mgtr. JOSÉ ORLANDO CHERO CUSTODIO**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**

**JURADO EVALUADOR**

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

**Presidenta**

**Mgtr. Fredy Wilson Mosqueira Poémape**

**Miembro**

**Mgtr. Rosana Morales Chihuala**

**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis colegas por el gran apoyo  
que me han brindado.

A mi asesor MGTR JOSE  
CHERO por su orientación y  
paciencia constante, y buena  
disposición a lo largo de mi  
formación como especialista.

## DEDICATORIA

A Dios porque él me guía cada uno de mis pasos, me cuida, me acompaña, me da la sabiduría y fortaleza para ser mejor persona y profesional cada día

A mis padres, hijos y esposo porque son la inspiración, las personas que hacen que tengan sentido mis días y que cada día trate de ser mejor.

A mis padres Esteban y Peregrina, porque ambos son mi modelo de superación personal y fortaleza.

## INDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
I. PRESENTACIÓN	1
II. HOJA RESUMEN	3
2. 1. Título del Trabajo	3
2.2. Localización (Distrito, Provincia, departamento, región)	3
2.3. Población beneficiaria	3
2.4. Institución(es) que lo presentan	3
2.5. Duración del trabajo	3
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio	3
2.7. Resumen del trabajo.	4
III. JUSTIFICACIÓN	6
IV. OBJETIVOS	12
V. METAS	12
VI. METODOLOGIA	13
6.1. Líneas de acción y /o estrategias de intervención	13
6.2. Sostenibilidad del proyecto	17
VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN	18
VIII. RECURSOS REQUERIDOS	22
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES	24
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES	35
XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES	35
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	36
ANEXOS	39

## **I. PRESENTACIÓN:**

El trabajo académico “Mejorando la atención de salud al usuario externo en el servicio de emergencia del hospital de Yungay, 2018”

A nivel internacional en los últimos años, la inadecuada atención medica ha sido un tema recurrente en la Comisión Nacional de Derechos Humanos, por el cual el organismo ha atenido que emitir en lo que va del año 10 recomendaciones, cinco de ellas a las secretarias de Salud estatales; cuatro al IMSS (El Instituto Mexicano del Seguro Social), y una a la secretaria de Salud federal (1); lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad (2).

La calidad en los servicios de salud y la satisfacción del paciente están estrechamente relacionadas. El grado de satisfacción del acompañante del paciente cumple una función importante en la atención médica. Se trata, en primer lugar, de un juicio sobre la calidad de la atención, que incorpora las expectativas y percepciones del paciente. En segundo lugar, se trata de un resultado de la atención: un aspecto del bienestar psicológico del paciente y también un signo de éxito para la institución sanitaria. En tercer lugar, la satisfacción del paciente asegura que cumpla su tratamiento, alentando a los pacientes en la búsqueda de atención y para que colaboren en lograr su mejoría (3).

El nivel de insatisfacción en los servicios puede ser explicada en buena parte por el hecho de que la atención se debe con más frecuencia a enfermedades o accidentes que ponen en riesgo inminente la vida del paciente, atención que

requiere prontitud, recursos especiales y resultados inmediatos en la percepción de los usuarios. En esta área hay que tener en cuenta el estado emocional de los acompañantes de los pacientes, que valoran mucho el tiempo de espera el cual quisieran que se traduzca en rapidez de la atención, como lo demuestra el estudio de Wong et al en Singapore (4).

Por ello el profesional de salud debe de concientizarse y tomar con mucho interés la mejora de la calidad de atención al usuario externo del servicio de emergencia en el hospital de Yungay se plantea el siguiente Trabajo Académico: Mejorar como la atención de los usuarios externo en el servicio de emergencia del hospital de Yungay, para poder contribuir en disminuir las complicaciones de los usuarios, que reciban una atención óptima ya que muchos cuentan con múltiples problemas.

## II. HOJA RESUMEN

### 2.1. Nombre del proyecto:

MEJORANDO LA ATENCIÓN EN SALUD AL USUARIO EN EL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE YUNGAY,  
2018

### 2.2. Localización

Distrito : Yungay

Provincia : Yungay

Departamento : Ancash

Región : Ancash

### 2.3. Población beneficiaria

**Población directa:** 11,200 Usuarios del servicio de emergencia que acuden al hospital de Yungay.

**Población indirecta:** Equipo de salud que labora en el servicio de emergencia del hospital de Yungay.

### 2.4. Instituciones que lo presentan

Hospital de Yungay

Especialidad: Enfermería en Emergencia y Desastre.

### 2.5. Duración del proyecto

Inicio: 01 – 04 – 18

Término: 01 – 04 – 19

### 2.6. Costo total: S/. 240,664,100 soles

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

El presente proyecto académico va a ayudar a mejorar la satisfacción de los usuarios externo del servicio de emergencia del hospital de Yungay. En la que se tiene insatisfacción de las personas que se atienden en el hospital de Yungay. Analizando las acciones que nos conllevan a una mala atención, vemos que existen múltiples factores que están afectando en la atención de salud, por lo que se trabajará arduamente en recuperar la confianza en los usuarios para una mejor confianza y asistencia a nuestro hospital.

La norma R. M. 527-2011/ MINSA menciona que la satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida.

El trabajo académico se ha elaborado teniendo en cuenta los fundamentos teóricos de la metodología de diseño de proyectos en salud pública, según Bobadilla y SNIF ya que un paciente no es solo con signos y síntomas. Significa una vida, con sus características propias, tanto familiares como económicas, laborales, sociales, educativas, entre otras.

En tanto el personal que labora en el hospital de salud de Yungay forma parte del Sistema Nacional de Salud en la que deben de ser consiente del gran rol que se cumple en sus funciones ya que una mala atención puede ocasionar grandes repercusiones, que muchas veces nos lamentamos, la población se ve muchas veces limitados en lo económico y por lo tanto no buscan atención en otros lugares por su

condición, por lo que se debe de brindar un buen trato al paciente y sus familiares que sean más humanizados y respetuosos. En estas difíciles situaciones que se está pasando es cuando más debemos apelar a la vocación humanista y de servicio que todo servidor de la salud debe poseer y, sobre todo, poner en práctica a partir de una sólida mística del trabajo, así es que por esto se tiene que medir el grado de satisfacción de los usuarios para poder evaluar y así poder mejorar ya que la razón de ser es el bienestar de la población con un buen estado de salud.

Siendo enfermería una profesión dedicada al cuidado humano con conocimiento científico, en la que su atención está dada en forma integral a la persona y contribuye en solucionar sus problemas de salud. El profesional de enfermería sabe que es importante entender las necesidades presentes y futuras, satisfacer las demandas y esforzarse en satisfacer las expectativas de los usuarios. Mediante su compromiso posibilita el uso de habilidades y conocimientos en beneficio de la calidad.

El propósito del proyecto es mejorar la atención del usuario externo, en la que ellos se sienten que han recibido una atención de calidad y humanística. Esperamos con la implementación de estrategias cumplir con las expectativas de poder cubrir sus necesidades en salud del usuario, orientada siempre a la búsqueda del bienestar del paciente del hospital de Yungay.

### **III. JUSTIFICACIÓN:**

El estudio se justifica porque va a proporcionar a la Institución datos que permitirán mejoras y generar cambios en la labor profesional enfocando la atención de enfermería hacia la completa satisfacción del paciente teniendo en cuenta sus expectativas, necesidades y percepciones, identificando las posibles deficiencias de la atención de enfermería percibidas por el usuario (5).

El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de la calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad (6).

Para realizar el presente proyecto se consideró el análisis mediante el árbol de problemas, obteniéndose como problemas: Limitada capacitación del equipo multidisciplinario para una adecuada atención de salud. (Anexo 1, 2, 3, 4).

Siendo enfermería una profesión que brinda una atención y ayuda en aliviar las molestias que aquejan a la salud de los usuarios del servicio de emergencia. La enfermera sabe que es fundamental orientar y educar al paciente sobre urgencia y emergencia y así usuario comprenda la espera así también cubrir sus expectativas.

El propósito del proyecto es mejorar la calidad de atención y consolidar las funciones del personal que labora en el servicio de emergencia, de tal manera que la atención prestada sea la más efectiva, eficaz y segura posible, orientada siempre a la satisfacción del usuario. Así lograremos que el Hospital de Yungay que es un establecimiento de salud de nivel II-1 de atención funcione según las políticas y directivas del MINSA. En el Hospital existe la preocupación por mejorar la calidad de atención de salud, funcione el Programa existente de Gestión de la Calidad que le permita mejorar la atención del servicio de emergencia como la más solicitada por la población.

En el hospital de Yungay, el punto difícil para la consulta de atención en servicio de emergencia es que el equipo de personal de salud este presente las 24 horas del día y así brindar un servicio adecuada para el usuario de tal manera que el usuario quede satisfecho con la atención brindada y se debe de aplicar una encuesta para ver el nivel de satisfacción.

La buena atención en salud es uno de los indicadores fundamentales de brindar servicios excelentes de atención que influye en la concurrencia y aceptación de la atención y continuar su tratamiento.

Donabedian A. en el año 1980 propuso la definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes (7).

La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los

servicios cubren o exceden sus expectativas. Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos dos niveles de satisfacción: Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente (8).

En el Reglamento de salud y servicios médicos de apoyo: D.S. 013-2006-SA, en su Título cuarto, art.98°, referente a estándares e indicadores de calidad, expone que evaluarán la satisfacción del usuario o paciente en sus demandas y expectativas (9).

Existe La política Nacional de calidad en salud con RM 727-2009/MINSA, aprobado el 29 de octubre del 2009, cuya finalidad es “Contribuir a la mejora de la calidad de la atención en salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud, mediante la implantación de directrices emanadas de la autoridad sanitaria nacional”, siendo una de las estrategias usadas en el campo de la calidad de atención, la evaluación como recibe la atención el paciente ya que esto tiene como finalidad fortalecer los procesos de mejora continua, Creándose de esta forma con RM 527-2011/MINSA la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”, esta guía contribuye a estandarizar la evaluación de cómo se siente el paciente para el mejoramiento continuo de la calidad, permitiendo su evaluación periódica (9).

Ortiz R, Muñoz S, Lechuga D y Torres E, (8). Realizaron un estudio: Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión

de los usuarios, 2000. El objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, México mediante la opinión que manifiestan los usuarios. Se aplicó un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. La muestra compuesta por 9,936 encuestados fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas de julio de 1999 a diciembre de 2000. Se analizó la calidad de la atención según la Escala de Likert empleándose para el análisis estadístico la regresión logística no condicional.

Alva E, Barrera K y Chucos J, (9) Desarrollaron un estudio en otro establecimiento de salud de primer nivel (ubicado en el distrito de Ventanilla) que depende de la Dirección de Salud de la Marina. En la investigación titulada: Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2002, abordan las cinco dimensiones de la calidad de la atención expresado en la satisfacción del usuario: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, sustentadas en la aproximación teórica del instrumento SERVQUAL modificado de tipo escalar de 36 ítems válidos.

Según Donabedian (5), la estructura se refiere a las características relativamente estables de quienes su ministran atención, de los medios o herramientas y recursos con que cuentan, y el marco físico y organizativo dentro del cual trabajan e incluye los recursos humanos, físicos y financieros que se necesitan para suministrar atención médica; comprende el número, distribución,

capacidades y experiencia del personal y también el equipo de los hospitales y otras instalaciones.

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

Cabrero J, Martínez M, Ferrer A, (10). “Satisfacción del Paciente Hospitalizado y Recién dado de Alta” estudio descriptivo de la satisfacción del paciente con la hospitalización y el cuidado de enfermería y de validación de diversas escalas de satisfacción. Se han empleado dos muestras, una de 254 pacientes hospitalizados en 3 hospitales de la provincia de Alicante y otra de 194 pacientes dados de alta recientemente de dos de estos mismos hospitales, Las variables medidas han sido: dos escalas de satisfacción general, una de satisfacción específica con los cuidados de enfermería, y un conjunto de variables criterioles, entre las que se incluyen expectativas, estado de ánimos y salud, etc. Los grados de satisfacción encontrados oscilan entre moderados y altos. Las escalas de satisfacción son aceptablemente fiables, consistencia interna, y test pretest y la validez de constructo es razonablemente buena en relación a lo usual entre este tipo de escalas.

Es importante saber la satisfacción de los usuarios externos ya que permite tener una visión externa de la atención que reciben y poder mejorar, deben recibir una atención oportuna para identificar sus dolencias y poder actuar, también se debe de asegurar que reciban todas las prestaciones de salud, además

mejorar la salud de los usuarios en estas zonas de riesgo, que están con una mayor necesidad de atención es la que permite una mayor afluencia de los usuarios en la atención.

Además, como enfermera nuestra función permite tener un mayor compromiso para tener usuarios satisfechos y poder aplicar el proyecto elaborado para mejorar la salud de la población de esta jurisdicción. Es muy importante el contacto que tiene el usuario con la unidad prestadora de salud como es el Hospital de Yungay, para poder mejorar la calidad de los servicios de atención, ya que el paciente desde que ingresa en su primer contacto con el personal de salud debe de ser afectuoso, comprensible, de dialogo para que pueda tener la confianza de poder explicar todas sus necesidades en salud, y de esta manera poder resolver sus necesidades y mejorar la satisfacción del usuario.

Finalmente, el Trabajo Académico va a permitir mejorar la satisfacción del usuario y por ende a enfermería va a poder tener una mayor cobertura de atenciones en el servicio de emergencia del hospital de Yungay, no tan solo para enfermería sino para las diversas disciplinas. Ya que los usuarios necesitan una atención rápida, oportuna ya que el sistema de salud se torna mucho más exigente.

#### **IV.OBJETIVOS:**

##### **Objetivo general:**

- Adecuada atención de salud al usuario externo en el servicio de emergencia del hospital Yungay

##### **Objetivos específicos:**

1. Personal con conocimiento del MOF.
2. Incorporación de recurso humano.
3. Mejorar la competencia y la capacitación del personal.

#### **V. METAS:**

- 80% de satisfacción en los usuarios externos.
- 100% de capacitaciones: 50% en el primer semestre 50% en el segundo semestre.
- El 100% del equipo multidisciplinario conoce sus funciones durante el año.
- El 100% de coordinaciones durante el año para una distribución adecuada del recurso humano.
- 50% en el primer año y 50% en el segundo año.
- 100% del programa ejecutado en el año.
- 100% del programa de sensibilización ejecutado en el año.
- 50% de los talleres ejecutados en el primer semestre.
- 50% de los talleres ejecutados en el segundo semestre.
- 50% Implementado en el primer semestre.

- 50% Implementado en el segundo semestre.
- 100% del programa de sensibilización ejecutado en el año.
- 50% de incremento en productividad en el primer semestre.
- 50% de incremento en productividad en el segundo semestre.
- 100 Implementación del MOF en el primer semestre.

## **VI. METODOLOGÍA**

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

#### **A. Capacitación.**

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal (11).

Debido a que el Hospital de Yungay no cuenta con un equipo multidisciplinario capacitado e idóneo para la atención en el servicio de emergencia, se propone realizar capacitaciones para una mejor realización de sus funciones y así tener un usuario satisfecho y lograr una demanda de atención buena.

#### **Acciones:**

##### **A1. Programa de capacitación al equipo multidisciplinario sobre el MOF**

- ✓ Coordinación con recursos humanos para la capacitación.

- ✓ Elaboración del plan de capacitación
- ✓ Presentación del plan a la administración
- ✓ Realización de la capacitación a los trabajadores.
- ✓ Monitores y supervisión sobre aplicación del MOF
- ✓ Evaluación del cumplimiento de las normas

## **B. Documentos de gestión.**

La «Gestión del Cuidado de Enfermería» se define como la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en lineamientos estratégicos, para obtener como producto final la salud (12).

### **Acciones:**

#### **B1. Talleres de elaboración de funciones: MOF participativo.**

- ✓ Coordina con los directivos para las fechas de ejecución de los talleres.
- ✓ Elabora el plan de taller.
- ✓ Presenta el plan a la oficina de capacitación para su aprobación
- ✓ Desarrollo de los talleres para la elaboración del MOF según las fechas programadas.
- ✓ Impresión de MOF por servicios.
- ✓ Presentación protocolar de MOF al personal de salud.

#### **B2. Implementación de los diferentes servicios de atención con sus funciones y con guías, manuales y protocolos.**

- ✓ Elaboración de las guías, manuales y protocolos.
- ✓ Impresión y fotocopias de las guías, manuales y protocolos.
- ✓ Entrega con acta de compromiso en la aplicación de las guías y manuales en el uso diario del trabajo

### **C. Sensibilización:**

La sensibilización se asocia a los estímulos que nosotros podemos recibir a través de nuestros cinco sentidos (tacto, olfato, visión, audición y gusto) y que de algún modo activan a nuestro cerebro despertando emociones, generando sentimientos, logrando estimular una parte emocional de nosotros mismos, y en general la sensibilización siempre tiene un objetivo (13).

#### **Acciones:**

##### **C1. Programación y sensibilización al equipo multidisciplinario sobre la calidad de atención al usuario.**

Programa de sensibilización a autoridades del Hospital de Yungay sobre la problemática de la inadecuada atención al usuario en el servicio de Emergencia del manejo y transporte del paciente crítico.

- ✓ Emitir un documento para programación de la fecha de la presentación de la problemática de la inadecuada atención al usuario.
- ✓ Presentación del programa de sensibilización de la problemática de la inadecuada atención al usuario a los directivos del Hospital de Yungay.
- ✓ Desarrollo del programa de sensibilización sobre el manejo del usuario en el servicio de Emergencia.

- ✓ Evaluación a las autoridades sensibilizadas con la problemática del paciente en estado crítico.

**C2. Proyecto de sensibilización a las autoridades y equipo multidisciplinario sobre calidad de atención y la importancia de su participación en la aplicación de mejoras en la atención.**

- ✓ Preparación para la presentación del proyecto con la finalidad de lograr sensibilizar.
- ✓ Recuerda y reitera su asistencia a todos los involucrados importantes para la toma de decisiones.
- ✓ Presentación del rol que cumplen el equipo multidisciplinario en salud.
- ✓ Mediante una lluvia de ideas plantean las mejoras para la atención de calidad y así mejorar la satisfacción.
- ✓ Evaluación al equipo multidisciplinario sensibilizados sobre calidad de atención.

**D. Gestión**

Del latín *gestiō*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera (14).

**Acciones:**

**D1. Proyecto o programa de dotación de recursos humanos capacitados y comprometidos con la calidad de atención.**

- ✓ Presentación del proyecto a las autoridades del Hospital de Yungay.
- ✓ Gestión presupuestal para la dotación de personal profesional y no profesional: Médico, Enfermera, Obstetra, Técnicos de enfermería.
- ✓ Convocatoria a concurso y incorporación de RRHH.
- ✓ Coordinación y gestión para ser financiado por un año.

**D2. Programa de monitoreo sobre calidad de atención del personal de salud.**

- ✓ Realiza monitoreo constante de las actividades programadas.
- ✓ Realiza supervisión constante del cumplimiento de las guías, normas y protocolos, etc.
- ✓ Evalúa la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención del personal de salud.

**6.2. Sostenibilidad del proyecto**

La sostenibilidad del proyecto estará a cargo del equipo de salud que trabaja en el hospital de Yungay, que deberá trabajar con las oficinas de la Red De Salud Huaylas Norte con la finalidad de obtener el presupuesto para cumplir los objetivos planteados a través del tiempo.

## VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

### MATRIZ DE SUPERVISION

JERARQUÍA DE OBJETIVOS	METAS POR CADA NIVEL DE JERARQUÍA	INDICADORES DE IMPACTO Y EFECTO	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
<p><b>Objetivo de desarrollo:</b> Satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia sobre la calidad de atención en el Hospital de Yungay, 2018.</p>	80% de usuarios satisfechos.	Nro. de usuarios satisfechos/ Nro. de usuarios atendidos.	La satisfacción en el usuario es un indicador que ayuda medir la proyección del personal de salud hacia el usuario.	Los registros de atenciones.	Mensuales.	Registros.

<b>RESULTADOS:</b>						
<b>Objetivo específico 1</b>	100% de capacitaciones:	Número de capacitaciones realizadas/Número de capacitaciones programadas.	La capacitación permite un mayor conocimiento en el personal de salud para mejorar la atención.	Plan de capacitación	Semestral.	Lista de control de asistencia.
Amplia capacitación del equipo multidisciplinario Sobre el MOF.	50% en el primer semestre, 50% en el segundo semestre.			Registro de asistencias Fotos.		

<p><b>Objetivo específico 2</b></p> <p>Equipo multidisciplinario de salud aplica sus funciones en la atención de salud al usuario.</p>	<p>El 100% del equipo multidisciplinario conoce sus funciones durante el año.</p>	<p>Equipo multidisciplinario conoce y aplica sus funciones</p>	<p>Conocer las funciones permite un mejor desempeño en su trabajo.</p>	<p>Informe de supervisión.</p>	<p>Semestral.</p>	<p>MOF.</p>
<p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Motivar al personal de salud para que se comprometa con la labor que realiza</p>	<p>100% de personal satisfecho con la labor que realiza en el servicio de emergencia del</p>	<p>Número de personal satisfecho /Números de personal de salud</p>	<p>Personal satisfecho con la labor que realiza.</p>	<p>Motivación del personal Roles de turnos</p>	<p>Durante el año.</p>	<p>Roles de turnos.</p>

<p>en el servicio de emergencia del Hospital de Yungay.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b></p> <p>Adecuada distribución de los recursos humanos comprometidos con la calidad de atención.</p>	<p>Hospital de Yungay.</p> <p>El 100% de coordinaciones durante el año para una distribución adecuada del recurso humano 50% en el primer año y 50% en el segundo año.</p>	<p>que labora en el Hospital de Yungay.</p> <p>Número de coordinaciones ejecutadas/ Número de coordinaciones programadas.</p>	<p>Una distribución adecuada de las actividades a realizar que permita realizar mejor sus funciones de acuerdo a cada especialidad.</p>	<p>programados.</p> <p>Actas de reuniones</p> <p>Registro de asistencias.</p>	<p>Semestral.</p>	<p>Rol de turnos.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	-------------------	-----------------------

## 7.1 Beneficios.

### ❖ Beneficios con proyecto

- Disminución de la tasa de morbilidad en la Jurisdicción de Yungay.
- Satisfacción del usuario del servicio de emergencia.
- Aumento en el ingreso económico por los servicios de atención.

### ❖ Beneficios sin proyecto

- Aumento de la tasa de morbilidad en la Jurisdicción de Yungay.
- Insatisfacción del usuario del servicio de emergencia.
- Se mantiene o decrecen los ingresos económicos por los servicios de atención.

## VIII. RECURSOS REQUERIDOS

### A) Recursos Humanos

<b>Especialistas</b>	<b>cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo anual</b>	<b>Costo total</b>
Médico especialista	1	S/5000.00	S/60,000.00	S/60,000.00
Enfermera	2	S/3000.00	S/36,000.00	S/36,000.00
Técnico	2	S/1200.00	144,000.00	144,000.00
Total				240,000.00

**B) Recursos Materiales**

<b>N° orden</b>	<b>Concepto</b>	<b>Precio</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Gastos propios</b>	<b>Aporte requerido</b>
01	Papel Bond A4 x 80 gr	S/25.00	100	S/2.50	S/102.50
02	Material de escritorio	S/250.00		S/1.00	S/500.00
03	USB	S/50.00	2	S/5.00	S/55.00
<b>Total</b>					<b>S/.657.50</b>

**C) Costo de Capacitación y Pasantías**

<b>Características</b>	<b>N° de personas</b>	<b>N° de veces* grupo</b>	<b>N° de días * equipo</b>	<b>Costo * equipo</b>	<b>Total</b>
<b>Viatico</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>S/ 2000</b>	<b>S/ 6,000</b>
<b>Pasaje Id/Vuelta</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>S/ 200</b>	<b>S/ 600</b>
<b>Total</b>					<b>S/ 6,600</b>

**Presupuesto total**

<b>DENOMINACION</b>	<b>APORTE EN SOLES</b>	<b>GASTO TOTAL</b>
	<b>APORTE REQUERIDO</b>	
RR.HUMANOS	240,000,000	240,000,000
RR. MATERIALES	652,50	657,50
CAPACITACION	6,600	6,600
<b>TOTAL</b>		<b>240,664,100</b>

## IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES: PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Satisfacción del usuario externos sobre la calidad de atención en el hospital de Yungay, 2018

N°	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	III	IV	
1	Elaboración del Trabajo académico	2	Informe	S/. 20,000	X				Trabajo elaborado
2	Presentación del Trabajo académico a la Dirección	2	Informe	S/. 0,000	X				Informe elaborado
3	Coordinación de Enfermería y la Oficina de Capacitación	3	Informe	S./10,000	X				Coordinación efectiva
4	Elaboración de indicadores de población beneficiaria	1	Informe	S/. 0,000			X		Estadísticas elaboradas
5	Ejecución del Trabajo académico	3	Informe	S/.10,000			X		Trabajo académico ejecutado
6	Evaluación del trabajo de investigación	1	Informe	S/.10,000				X	Informe elaborado
7	Presentación del Informe Final	1	Informe	S/.50,000				X	Informe elaborado

**OBJETIVO ESPECIFICO 1:** Amplia capacitación del equipo multidisciplinario en una adecuada atención de salud

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA					
					Julio – Septiembre 2018		Octubre – Diciembre 2018		Enero- Julio 2019	
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	I	II	I	II
1	1(a) Programa de capacitación al equipo multidisciplinario sobre normas de atención al usuario en calidad de atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinación con recursos humanos para la capacitación.</li> <li>➤ Elaboración del plan de capacitación.</li> <li>➤ Presentación del plan a la administración</li> <li>➤ Realización de la capacitación a los trabajadores.</li> </ul>	5 coordinaciones	50,00	2	2	1			
			1 coordinación	20,00	1					

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Monitores y supervisión sobre aplicación de normas por el personal de salud capacitado.</li> <li>➤ Evaluación del cumplimiento de las normas</li> </ul>	<p>2 capacitaciones</p> <p>2 supervisiones</p> <p>1 evaluación</p>	<p>500,00</p> <p>200,00</p> <p>100,00</p>	<p>1</p> <p></p> <p></p>	<p></p> <p>1</p> <p></p>	<p></p> <p></p> <p></p>	<p>1</p> <p></p> <p></p>	<p></p> <p>1</p> <p></p>	
1(b) Programa de sensibilización a las autoridades sobre calidad de atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaboración del programa de sensibilización sobre calidad de atención.</li> <li>➤ Presentación del programa de sensibilización a la administración.</li> </ul>	<p>1 programa</p> <p>Oficios múltiples</p>	<p>20,00</p> <p>10,00</p>	<p>1</p> <p>1</p>	<p></p> <p></p>	<p></p> <p></p>	<p></p> <p>1</p>	<p></p> <p></p>	

		<p>➤Redacción del documento para citar a la reunión de sensibilización.</p> <p>➤Ejecución del programa de sensibilización.</p> <p>➤ Evaluación a las autoridades sensibilizadas sobre calidad de atención.</p>	<p>2 reuniones de sensibilización</p> <p>1 evaluación</p>	<p>100,00</p>	<p>1</p>			<p>1</p>		
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	---------------	----------	--	--	----------	--	--

**OBJETIVO ESPECIFICO 2:** Equipo multidisciplinario de salud aplica sus funciones en la atención de salud al usuario del servicio de emergencia

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA						
					Julio – Septiembre 2017		Octubre – Diciembre 2017		Enero- Julio 2018		
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	I	II	I	II	
2	2(a) Talleres de elaboración de funciones: MOF participativo.	➤ Coordina con los directivos para las fechas de ejecución de los talleres.	1	10,00	1						
		➤ Elabora el plan de taller	1 plan	50,00	1						
		➤ Presenta el plan a la oficina de			1						

	capacitación para su aprobación.								
	➤ Desarrollo de los talleres para la elaboración del MOF según las fechas programadas.	4 Talleres	400.00			2	1	1	
	➤ Impresión de MOF por servicios.	10	400.00					1	
	➤ Presentación protocolar de MOF al personal de salud.	1	50.00					1	
2(b)	Implementación de los diferentes	➤ Elaboración de las guías, manuales y	3 (guías, manual y protocolo) por	400,00	1	1	1		

	servicios de atención con sus funciones y con guías, manuales y protocolos.	<p>protocolos para el servicio de emergencia.</p> <p>➤ Impresión y fotocopias de las guías, manuales y protocolos.</p> <p>➤ Entrega con acta de compromiso en la aplicación de las guías y manuales en el uso diario del trabajo.</p>	<p>servicio.</p> <p>30 Impresiones 600 Fotocopias.</p> <p>10 actas</p>	400,00				1	1	
--	-----------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	--------	--	--	--	---	---	--

**OBJETIVO ESPECIFICO 3:** Adecuada distribución de los recursos humanos.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA				
					Julio – Septiembre 2017		Octubre – Diciembre 2017		Enero- Julio 2018
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II	I	II	I
4	4(a). Proyecto o programa de dotación de recursos humanos capacitados y comprometidos con la calidad de atención	Preparación del proyecto para la dotación de personal suficiente en el servicio de emergencia.  Presentación del proyecto a las autoridades dela red Huaylas norte	1	100,00	1				
			1 reunión de						

	<p>Gestiones para la dotación de personal profesional y no profesional: Médico, Enfermera, Obstetra, Técnicos de enfermería.</p> <p>Evaluación a las autoridades sensibilizadas sobre calidad de atención.</p>	<p>gestión.</p> <p>1</p>	<p>50,00</p> <p>----</p>	<p>1</p>		<p>1</p>		
<p>4(b) Programa de monitoreo sobre</p>	<p>➤ Realiza monitoreo constante de las actividades programadas.</p>	<p>4</p>	<p>200,00</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>		<p>1</p>

	<p>calidad de atención del personal de salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realiza supervisión constante del cumplimiento de las guías, normas y protocolos.</li> <li>➤ Evaluar la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención del personal de salud.</li> </ul>	<p>4 evaluaciones</p>						<p>1</p>
--	--------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------	--	--	--	--	--	----------

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Socialización de resultados con el personal de salud.</li> <li>➤ Establece mejoras correctivas a los hallazgos encontrados.</li> <li>➤ Implementa mecanismos de escuchas del usuario interno y externo.</li> </ul>	<p>2 socializaciones</p> <p>1 plan de mejora</p> <p>2 mecanismos</p>		1	1	1		1	1
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	--	---	---	---	--	---	---

## **X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES:**

El trabajo académico “Mejorando La Satisfacción Del Usuarios del servicio de emergencia Sobre La Calidad De Atención De Salud En El Hospital de Yungay” estará a cargo del autor en coordinación con el equipo de enfermería calificado para dirigir y participar en las actividades del trabajo académico elaborado.

## **XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Se establecerá coordinaciones con la Red De Salud Huaylas Norte.

## REFERENCIAS

1. Usuarios de salud pública padecen de atención inadecuada:  
<http://eleconomista.com.mx/sociedad/2014/07/06/usuarios-salud-publica-padecen-atencion-inadecuada>.
2. Edgardo Frigo Foro de Seguridad, **Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. N° 1 en América Latina.** 2016. Disponible en:  
<http://www.forodeseguridad.com/capacitacion.htm>
3. Donabedian A. The Lichfield lecture. Quality assurance on health care: consume's roles Qual Health Care 1992; 1:247-51.
4. Wong LL, Ooi SBS, Gogh LG. Patient' complaints in a hospital emergency department in Singapore. Singapore Med J. 2017; 48(11):990.
5. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1345/1/Urure\\_vi.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1345/1/Urure_vi.pdf)
6. Bolaños G, Mongrut U, Morales M, Muñoz E, Sagastegui A, Toribio R: Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual de lima y callao. Revista Salud, Sexualidad y Sociedad 2(3),2017. Disponible en :  
<http://inppares.org/revistasss/Revista%20VII%202009/7-%20Calidad%20Satisfaccion.pdf>
7. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Mexico-1993. [citado en 2017. Octubre 25], disponible en

<http://bvs.insp.mx/rsp/files/File/1993/mayo%20junio%20no.3/conferencia%20magistral.pdf>

8. Chacón E. Satisfacción y expectativa del cliente [Seriado en línea]. Campo de Carabobo 2009 [ citado en 2015, octubre 29]

<http://www.monografias.com/trabajos68/satisfaccion-expectativa-cliente/satisfaccion-expectativa-cliente.shtml>

9. MINSA Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo [seriado en línea] Lima – Perú: 2011 [citado en noviembre 2], disponible en

<http://myslide.es/documents/rm527-2011-minsa-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-eess-y-servicios-medicos-de-apoyo.html>

10. Ortiz R, Muñoz S, Lechuga D y Torres E . “Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios, 2000”.Mexico 2010.

11. Alva E., Barrera K. y Chucos J. “Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2002”, Lima. 2016.

12. Cabrero J, Martínez M, Ferrer A. “Satisfacción del Paciente Hospitalizado y Recién Dado de Alta”. Enfermería Clínica, vol. 5, nº 5. 1995.

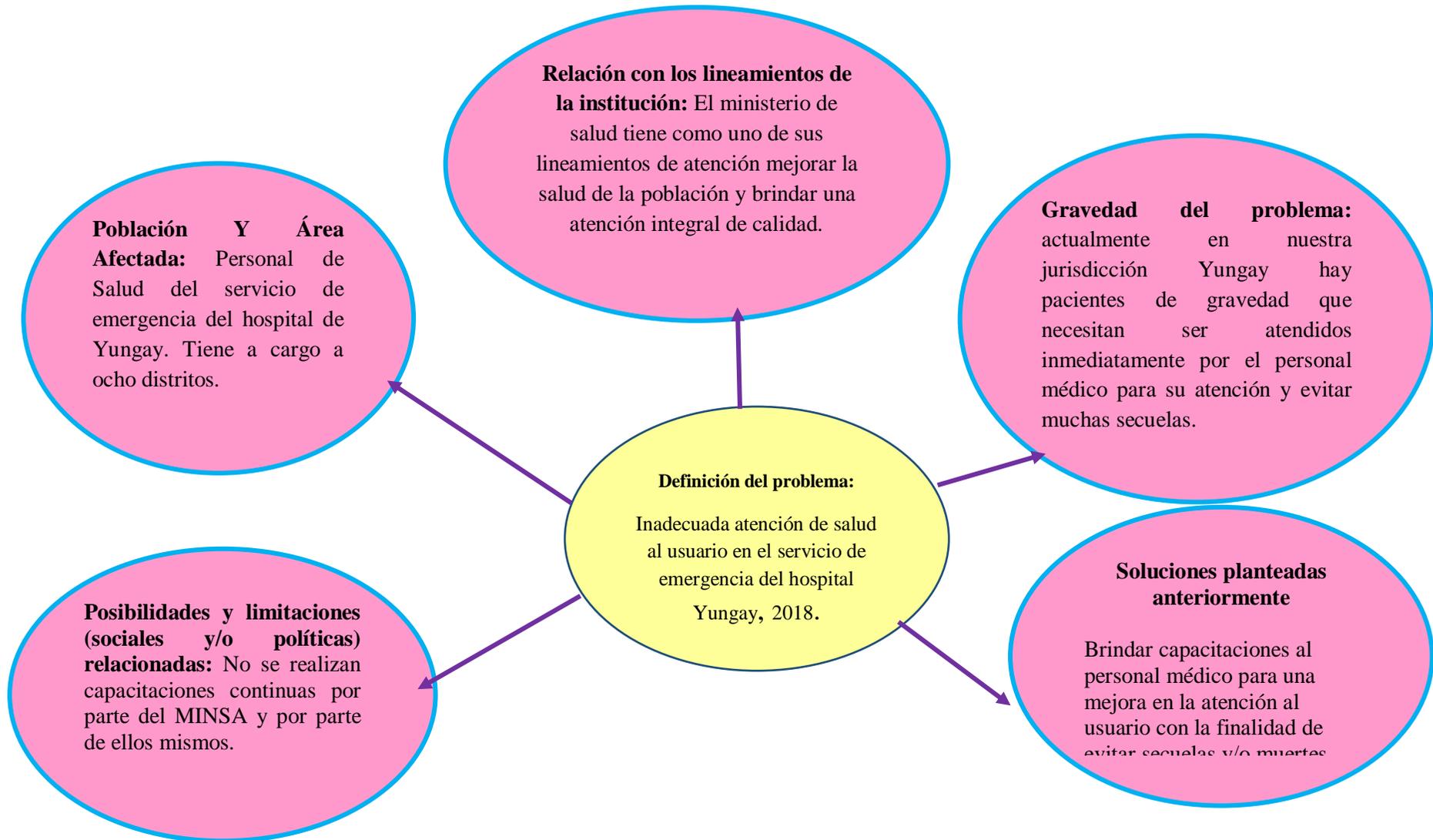
13. Definición ABC. Editorial ABC; Enero 2007. [Fecha de acceso 19 setiembre 2015]. URL Disponible en:

<http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>

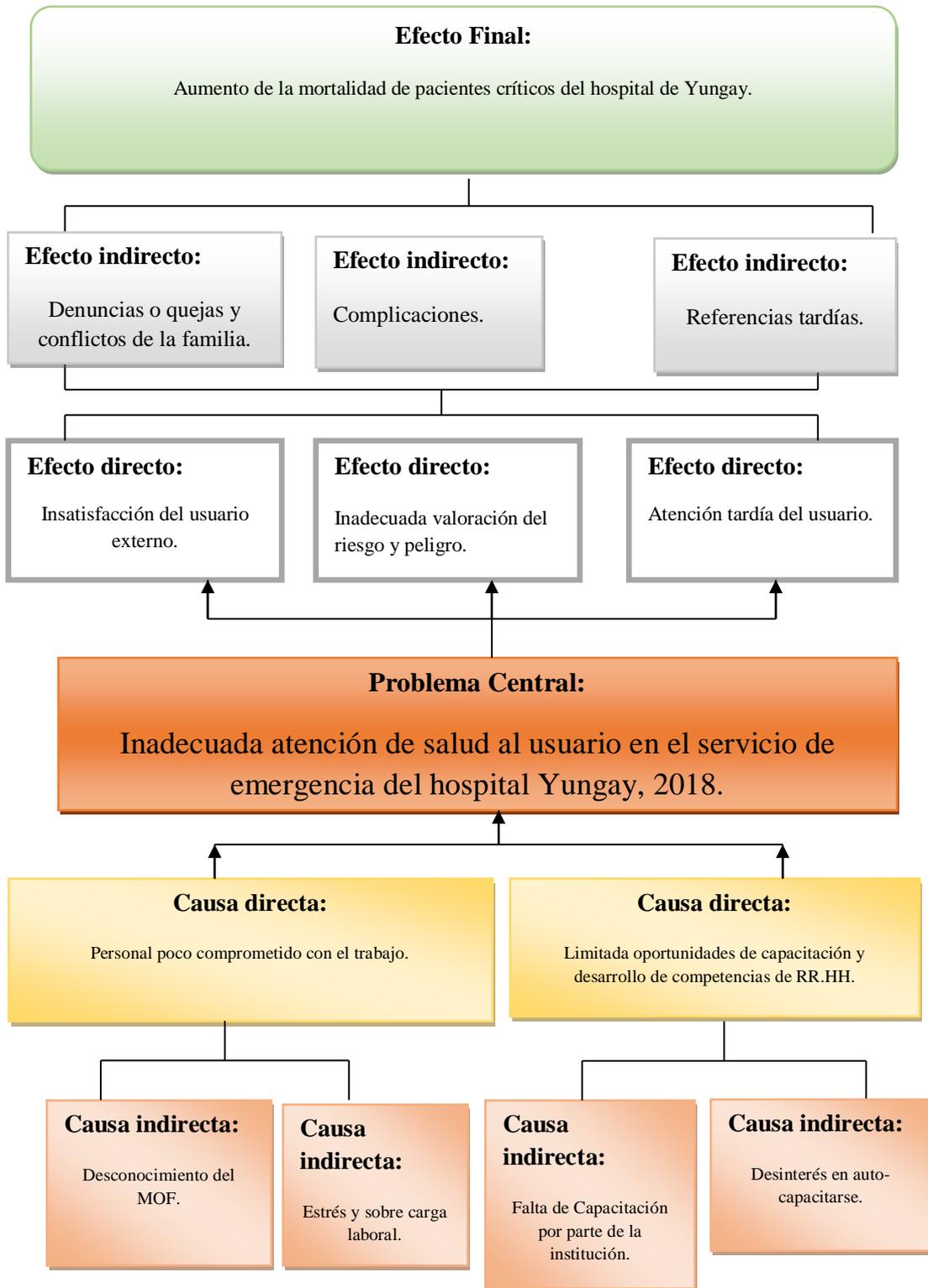
14. Colectivo de autores. Norma General Administrativa N° 19, Gestión del Cuidado de Enfermería para la Atención Cerrada.mht. Resolución 1127.07.2007 doc. Santiago, 14, 1.12.2007. Disponible en INTERNET: <http://www.cubava.cu/cuida/envejecer.html> (citado 4 de noviembre del 2009).
15. Guía de ayuda Importancia 2015. Disponible en: <https://www.importancia.org/sensibilizacion.php>
16. Dirección General de Salud Ambiental. Propuesta Técnica Plan Nacional gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en Hospitales de Minsa. Dirección de Salud. Lima – Perú. 2008.

# ANEXOS

## PASO 9: REVISIÓN DEL PROBLEMA PLANTEADO Y DEFINICIÓN FINAL DEL PROBLEMA



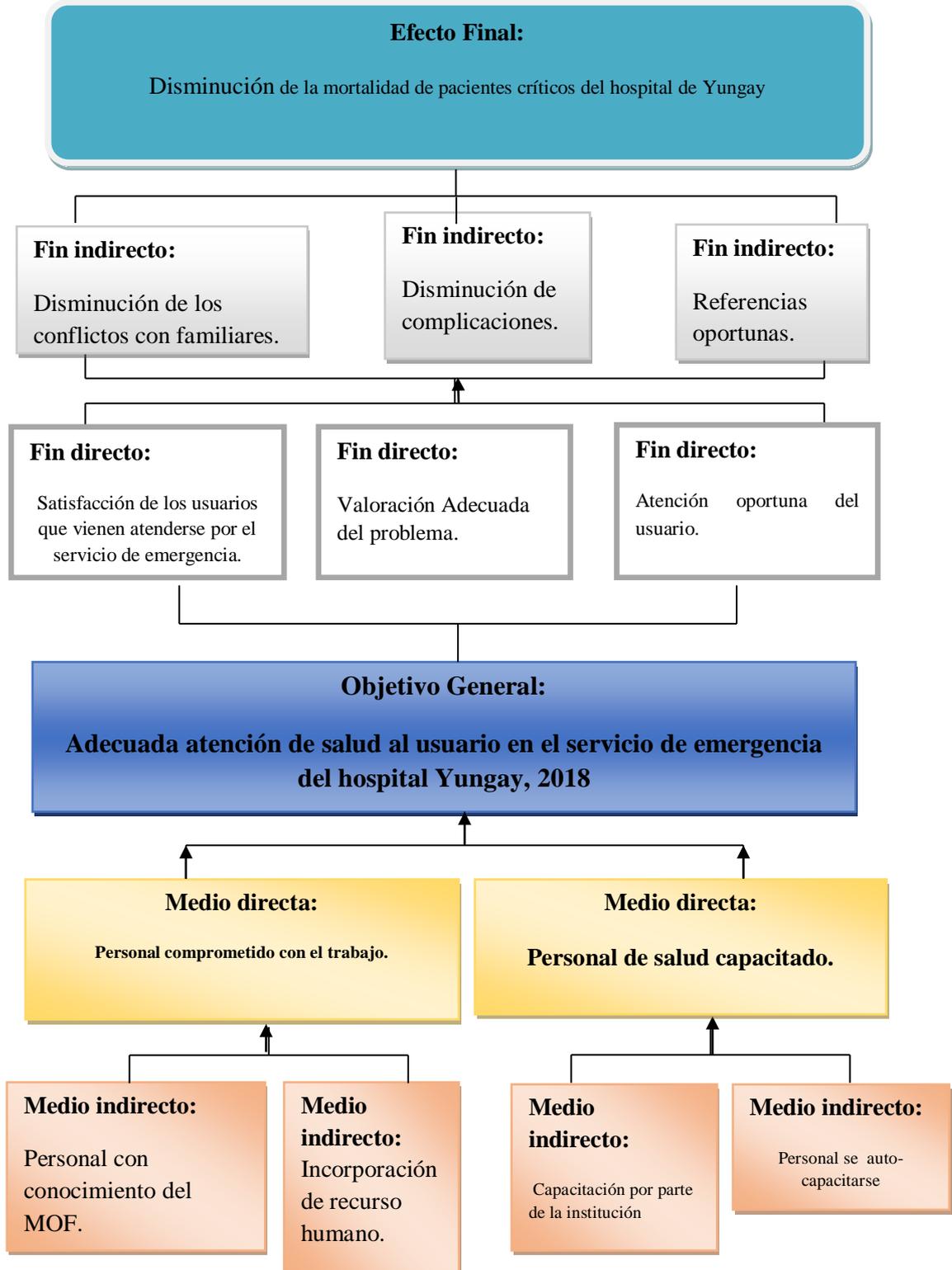
**Anexo 02**  
**Árbol de CAUSA – EFECTO**  
**O**  
**ARBOL DE PROBLEMAS**



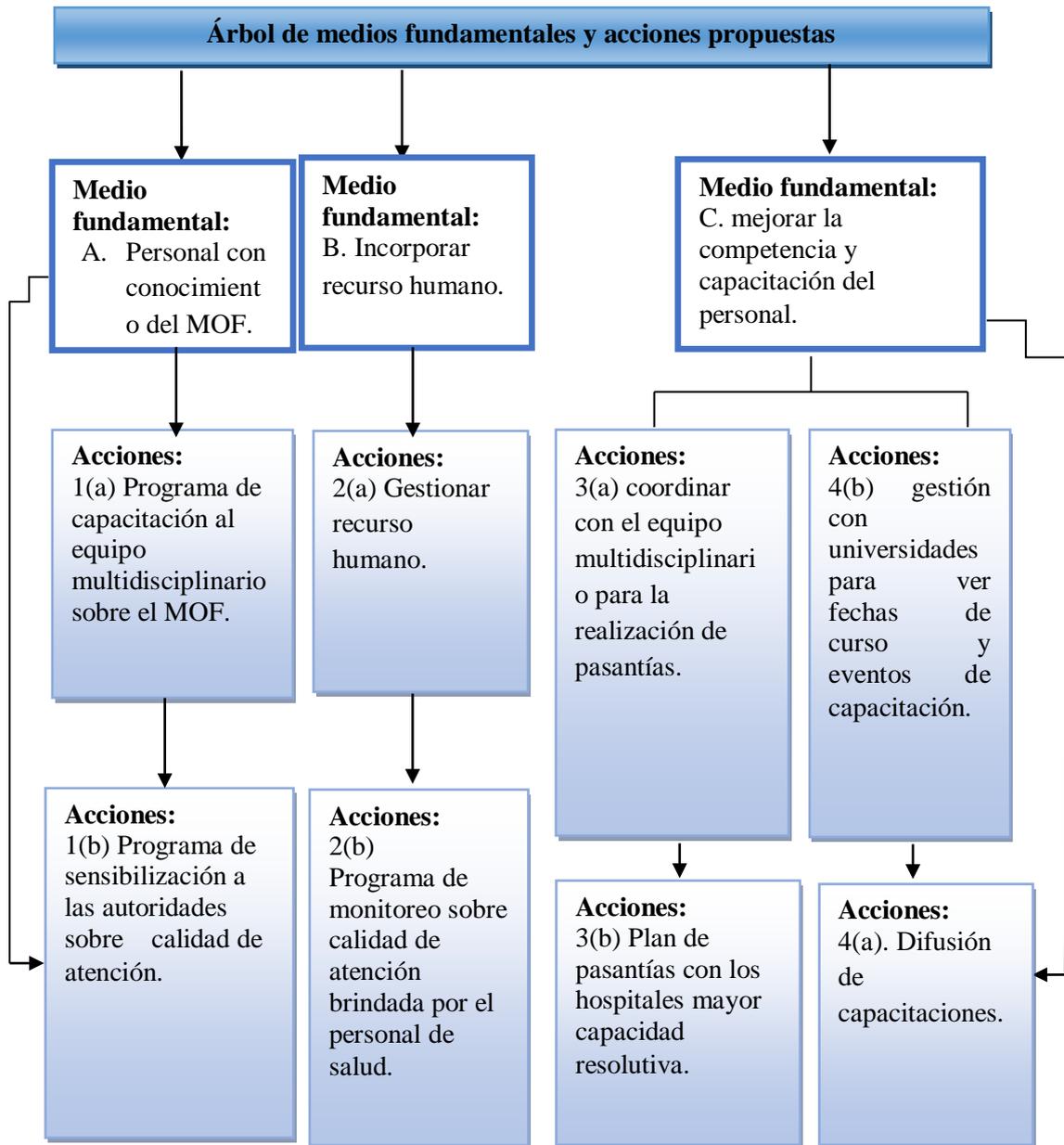
Anexo 03

ÁRBOL DE MEDIOS Y FINES

O ARBOL DE OBJETIVOS



Anexo 04



## MONITOREO

RESULTADOS DEL MARCO LÓGICO CODIGO	ACCIONES O ACTIVIDADES	METAS	RECURSOS ASIGNADOS	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACION	INSTRUMENTOS	FRECUENCIA	RESPONSABLE	FECHA DE PRESENTACION DEL INFORME	ENTREGAR A
<b>Objetivo específico 1</b> Amplia capacitación del equipo multidisciplinario sobre el MOF.	<b>Acciones del objetivo 1:</b> 1(a) Programa de capacitación al equipo multidisciplinario sobre el MOF.  Z	100% de capacitación es: 50% en el primer semestre. 50% en el segundo semestre.	Materiales Financieros.	Número de capacitaciones realizadas/Número de capacitaciones programadas.	Oficina de recursos humanos.	Lista de cotejo.	Bimestral.	Jefatura del hospital de Yungay.	Octubre	Jefatura del hospital de Yungay.

<p><b>Objetivo específico 2</b></p> <p>Equipo multidisciplinario de salud aplica sus funciones en la atención de salud al usuario.</p>	<p>2(a) Talleres de elaboración de funciones: MOF participativo.</p>	<p>El 100% del equipo multidisciplinario conoce sus funciones durante el año.</p>	<p>Materiales Financieros.</p>	<p>Equipo multidisciplinario conoce y aplica sus funciones.</p>	<p>Oficina de recursos humanos.</p>	<p>Lista de cotejo</p>	<p>Bimestral</p>	<p>Jefatura del hospital de Yungay.</p>	<p>Octubre</p>	<p>Jefatura del hospital de Yungay.</p>
<p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Adecuada distribución de los recursos humanos comprometidos con la calidad de atención.</p>	<p>4(a). Proyecto o programa de dotación de recursos humanos capacitados y comprometidos con la calidad de atención.</p>	<p>El 100% de coordinaciones durante el año para una distribución adecuada del recurso humano 50% en el</p>	<p>Materiales Financieros.</p>	<p>Número de coordinaciones ejecutadas/ Número de coordinaciones programadas.</p>	<p>Oficina de recursos humanos.</p>	<p>Lista de cotejo.</p>	<p>Mensual.</p>	<p>Jefatura del hospital de Yungay.</p>	<p>Octubre.</p>	<p>Jefatura del establecimiento de salud.</p>

	4(b) Programa de monitoreo sobre calidad de atención brindada por el personal de salud.	primer año y 50% en el segundo año.  Un programa de monitoreo ejecutada en el primer año.	Materiales Financieros.	Nro. de usuarios satisfechos/Nro. total de usuarios que acuden al servicio de emergencia.	Oficina de recursos humanos.	Lista de cotejo.	Mensual.	Jefatura del hospital de Yungay.	Octubre.	Jefatura del hospital de Yungay.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	------------------	----------	----------------------------------	----------	----------------------------------