

**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**MEJORANDO LA SATISFACCION DEL USUARIO
EXTERNO EN EMERGENCIAS DEL C.S CHIQUIAN,
BOLOGNESI – ANCASH 2018**

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

AUTORA:

Lic. En. LIZBETH DIANA PALACIOS FIGUEROA

ASESOR:

Mgtr. JOSÉ ORLANDO CHERO CUSTODIO

CHIMBOTE– PERU

2018

JURADO EVALUADOR

Dra. Susana Elizabeth Cabanillas De La Cruz

Presidenta

Mgtr. Fredy Wilson Mosqueira Poémape

Miembro

Mgtr. Rosana Morales Chihuahua

Miembro

AGRADECIMIENTO

A nuestro padre todo poderoso por concederme la dicha de haber escogido esta profesión y por acompañarme día a día en este proyecto.

A mi asesor por su buena disposición a lo largo de mi formación como especialista y su apoyo constante.

A mis padres por ser mi motor y motivo para seguir adelante en mi crecimiento profesional.

DEDICATORIA

A Dios nuestro Señor por ser tan grande y generoso conmigo y por toda la dicha y felicidad que me regala.

A mis queridos padres Gilda y Vicente que siempre confiaron y esperaron lo mejor de mí.

A esa personal especial que siempre estuvo conmigo a y confió en mí a lo largo de mi formación como especialista.

INDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
I. PRESENTACION	1
II. HOJA RESUMEN	3
2. 1. Título del Proyecto	4
2.2. Localización (Distrito, Provincia, departamento, región)	4
2.3. Población beneficiaria	4
2.4. Institución(es) que lo presentan	4
2.5. Duración del proyecto	4
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio	4
2.7. Resumen del proyecto	
III.JUSTIFICACION	6
IV. OBJETIVOS	11
V. METAS	11
VI. METODOLOGIA	12
6.1. Líneas de acción y /o estrategias de intervención	12
VII.SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN	16
VIII. RECURSOS HUMANOS	21
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES	25
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES	26
XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES	26
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	27
ANEXOS	29

I. PRESENTACIÓN

En los diferentes establecimientos de salud del Perú a diario se incrementa la demanda de pacientes que buscan ser atendidos, pero nuestro sistema de salud no está preparado para contrarrestar este problema, ni tampoco garantiza un flujo de atención que evite las grandes colas de espera de los pacientes lo que conlleva a extender el tiempo que el usuario espera para ser atendido generando insatisfacción en ellos. Por todo ello se requiere cambiar nuestro enfoque en salud que garantice un mejor manejo en la prestación de servicios de salud que aseguren una atención de calidad al usuario externo que finalmente logre la satisfacción del paciente.

El C.S Chiquian es el único establecimiento de nivel I-4 de la Microred Chiquian el cuál presta atención a pobladores de toda la provincia de Bolognesi principalmente de los distritos de Aquí, Huasta, Pacllon y Chiquian que pertenecen a su jurisdicción, situación que conlleva que a diario halla buena concurrencia de pacientes para los diferentes servicios y que todas las emergencias son atendidos y referidas en primera instancia a este pre hospital teniendo como contraparte que la cantidad de personal que labora aquí no es suficiente en relación al nivel de categorización que tiene.

La satisfacción de los pacientes refleja la calidad de la prestación de salud en los establecimientos de salud. Un alto grado de satisfacción en los pacientes promoverá que estos experimenten conformidad y deseos de continuar asistiendo a ser atendidos por esta entidad prestadora de servicios de salud (1).

Estudios que se han realizado en centros de salud ponen en evidencia que cuanto menor es el tiempo de espera que emplean los pacientes se incrementa la satisfacción por parte del usuario. Por otro lado, está demostrado también que cuando el período de espera del paciente en los diferentes servicios de salud es excesivo disminuye la satisfacción y los usuarios prefieren acudir a una farmacia o a un consultorio particular para ser atendidos (2).

En consecuencia, El presente trabajo académico busca aportar en la “Mejora de la Satisfacción del Usuario Externo en emergencia del Centro de

Salud Chequián, Bolognesi, Ancash”. Para lo cual me apoyare de matrices que me ayuden a establecer el problema, definir los objetivos objetivos, proponer líneas de acción, elaborar un plan de intervenciones, entre otros. Por tanto, anhelo, que el presente Trabajo Académico, ayude con su aplicación en otros establecimientos similares con la única finalidad de lograr la satisfacción de la población.

II. HOJA RESUMEN

2.1. Nombre del proyecto:

MEJORANDO LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EMERGENCIAS DEL CENTRO DE SALUD CHIQUIAN, 2018.

2.2. Localización

Localidad: Chiquian

Distrito: Chiquian

Provincia: Bolognesi

Departamento : Ancash

Región : Ancash

2.3. Población beneficiaria

Población directa:

Usuarios externos que acuden al Centro de Salud Chiquian de la Microred Chiquian de la red de Salud Huaylas Sur DIRES Ancash.

Población indirecta:

Equipo de salud que labora en el Centro de Salud Chiquian de la Microred Chiquian de la red de Salud Huaylas Sur DIRES Ancash.

2.4. Instituciones que lo presentan

Centro de Salud Chiquian

Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Católica “Los Ángeles de Chimbote”

2.5. Duración del proyecto:

Inicio: 01 -01-18

Término: 01-12-18

2.6. Costo total: S/ 7,075.00 soles

Financiado por MINSA

Minera Antamina

Municipalidad Provincial de Bolognesi.

2.7. Resumen del trabajo

Este trabajo ayudará a enriquecer los procesos y medios que permitan la satisfacción de los pacientes que son atendido en emergencia del C.S Chiquian puesto que a diario se evidencia una atención deficiente en dicho servicio debido que el personal responsable no se encuentra capacitado para desarrollar dicha labor, además que no se cuenta con suficiente recurso humano por lo que en los turnos de tarde y noche sólo se encuentra un personal técnico de turno quien ante una urgencia o emergencia tiene que comunicar al personal profesional de reten que por lo general no residen en el establecimiento y que en muchas ocasiones sucede que no responden al llamado por la falta de compromiso con su centro de labores. Además de ellos el abastecimiento de medicamento y equipos es insuficiente.

Por ello, el presente proyecto, busca sensibilizar y concientizar a los jefes de la Microred Chiquian que pertenece a la Red Huaylas Sur. DIRES Ancash para que se tome acciones pertinentes que se pueda traducir en la mejora de la atención del paciente que demanda una atención en tópico de emergencia de este pre-hospital.

Para lo cual se ha establecido: la capacitación del jefe en temas relacionados a gestión y gerencia lo cual la ayudara en la toma de decisiones. También incluye la adecuada distribución del personal para el área en merito al perfil del profesional y a la necesidad de la cantidad d recurso humano para responder adecuadamente en esta área. Así mismo se pondrá en práctica el fortalecimiento de capacidades del personal asistencial y la gestión oportuna para el abastecimiento de medicamentos e insumos necesarios para esta área.

Como enfermera, espero sumar esfuerzos y de esa manera contribuir con mi granito de arena para encontrar los medios que conducen a optimizar el trabajo en el área emergencia de mi establecimiento de trabajo lo cual tendrá como resultado la satisfacción del usuario externo y una atención de calidad para el paciente.

III. JUSTIFICACION:

A nivel mundial la mayoría de los hospitales carecen de una adecuada gestión administrativa en cuanto se refiere a la optimización de personal principalmente en áreas o servicios críticos que demanda de una mayor cantidad de personal que brinde atención al usuario lo que finalmente termina en elevados o prolongados tiempos que el paciente tiene que esperar para recibir un servicio de salud. Los países latinoamericanos no escapan de esta realidad dado que en su mayoría continúan aplicando sistemas de salud ya un tanto desfasados en los países desarrollados, lo que nos pone en desventaja en relación a estos y por consiguiente se continua la cadena del incremento de casos de morbimortalidad en la población (2)

Ante esta situación expuesta el Centro de Salud Chiquian no se hace ajeno debido a que al igual que muchos establecimientos de salud del mundo y de nuestro país tiene problemas tales como prolongados tiempos de espera principalmente en servicios que son considerados vertebras principales del sistema de atención, problema que resulta de la inadecuada distribución y contratación de personal desde la Red Huaylas Sur a la cual pertenece este establecimiento de salud.

En el Perú aproximadamente desde 1990, se han puesto en práctica proyectos que buscan escuchar y entender al usuario para luego en base a estos resultados se busquen estrategias que puedan cambiar nuestro sistema de salud, estas iniciativas están dirigidas principalmente por proyectos de cooperación internacional cuyo objetivo es la satisfacción de los pacientes (3).

Sin embargo, pese a que se observa que día a día aumentan las estrategias e intenciones de mejorar las prestaciones en salud que buscan una atención optima y de calidad para la población peruana, siguen las imperfecciones en las entidades prestadores a servicios médicos para la población. Existen problemas que interfieren con la atención y satisfacción del paciente desde la puerta de ingreso al establecimiento hasta cuando el usuario se retira y muchas veces sin haber resuelto su problema de salud y

peor aún con una sobrecarga tensional que genera esperar horas y horas para ser atendido (4).

Debemos tener en cuenta que existen diversos factores que interfieren para lograr la satisfacción del usuario: el prolongado tiempo que el paciente espera para ser atendido, el trato que los trabajadores brindan a los usuarios, la insuficiente e inadecuada información, la reducida cantidad de personal asistencial en los servicios de emergencia, la escases de medicamentos e insumos entre otros lo que origina que no todos los pacientes reciban una atención de calidad que resuelva su demanda en atención por lo que el paciente egresa insatisfacción del establecimiento de salud (5).

Donabedian realizó diversos estudios que hablan sobre la calidad de atención en salud. En sus diferentes publicaciones establece campos de estructura, proceso y resultado que buscan la calidad de atención considerando dentro ellos los siguientes:

Dimensión de Estructura: recursos humanos, financieros y materiales disponibles para la atención al usuario.

Dimensión de Proceso: Actitudes, técnicas, destrezas y habilidades que se ponen en práctica para la atención en salud.

Dimensión de Resultado: Referido a la atención al paciente según el nivel resolutivo de los hospitales que finalmente logran la satisfacción del usuario mediante un servicio de mejor calidad (6).

Los países de América Latina en la última década han cambiado considerablemente su modelo de salud que aplican cada uno de estos países, coincidiendo todos en la característica modernista de consideran la calidad como eje principal de la prestación de salud. De ello podemos decir que la calidad juega un papel muy importante en nuestros días para lograr que un sistema de salud de un determinado país sea trascendental o no y que finalmente busque que la población se encuentre contenta (7).

Es así que el C.S Chiquian es un establecimiento de nivel I-4 de atención que pertenece al MINSA. Que a diario atiende un aproximado de 15 pacientes en el tópico de emergencia, pacientes que acuden por

urgencias y emergencias. Se atiende la demanda de la población toda la provincia de Bolognesi principalmente de los distritos de Aquí, Huasta, Pacllon y Chiquian que pertenecen a su jurisdicción, situación que conlleva que a diario halla buena concurrencia de pacientes puesto que recibe referencias de los establecimientos de menor complejidad de su jurisdicción.

En este establecimiento el cuello de botella de la atención en el tópico de emergencia es que no se cuenta con un equipo básico de salud que brinde atención las 24 horas del día debido al nivel y a que la red Huaylas sur a la cual pertenece no realiza la contratación del mínimo de personal que demanda este Centro de Salud. Todo esto genera que cuando la población acude por emergencia tiene que esperar a que el personal técnico que se encuentra de turno tiene que llamar al personal profesional de reten y esto genera que la atención no sea inmediata.

Por otro lado, no se cuenta con personal debidamente capacitado y con experiencia para brindar la atención en urgencias y emergencias que por lo general son pediátricas, obstétricas y geriátricas. Por la necesidad que existe en ocasiones se cubren los turnos con personal técnico que se dedica al área administrativa. Así mismo se observa mucha deficiencia en el abastecimiento de medicamentos e insumos propios para la atención en el tópico de emergencia visto que la Red Huaylas Sur no realiza la compra de estos y por consiguiente ante una emergencia se envía a los familiares a comprar los medicamentos a las boticas particulares lo que demora la atención del paciente y muchas veces contribuye a la complicación de su estado de salud.

Por todo lo antes expuesto Los pacientes que acuden a recibir atención en el tópico de emergencia del Centro de Salud Chiquian muestran una enorme insatisfacción por la calidad de atención que reciben debido al tiempo de espera prolongado, escases de medicamentos y a que el personal que le brinda la atención no está debidamente capacitado para la atención de emergencias.

Finalmente, este trabajo académico va a permitir mejorar los conocimientos y el manejo en gestión administrativa por parte de la jefatura para dicha problemática con la finalidad de brindar una mejor atención de calidad al usuario externo lo cual conllevará a un mejor nivel de satisfacción, así mismo permitirá que la Microred Chiquian tenga un sustento académico para poder gestionar ante la Red Huaylas sur al igual que la DIRES Ancash la contratación de mayor recurso humano.

IV. OBJETIVOS:

4.1. Objetivo General:

Lograr la satisfacción del usuario en emergencias del Centro de Salud Chiquián, Bolognesi, Ancash.

4.2. Objetivos Específicos:

- 1) Lograr personal sensibilizado y capacitado para la atención en emergencia.
- 2) Mejorar la provisión de medicamentos y equipos básicos para cubrir las emergencias.
- 3) Incorporar recurso humano calificado para la atención de las emergencias.

V. METAS:

- 100% de pacientes que muestran satisfacción con la atención que reciben en el área de emergencia.
- Incrementar recurso humano capacitado en un 50% en el primer semestre 50% en el segundo semestre.
- Redistribución del personal para la atención en emergencias.
- Contar con una farmacia abastecida al 100% con medicamentos e insumos necesarios para atender las emergencias.
- 4 reuniones anuales para concientizar al personal que labora en el área.
- 4 talleres de capacitación al personal del área.

VI. METODOLOGIA

6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención

Las acciones a desarrollar se obtienen como resultado de las matrices que se adjuntarán en los anexos, los que nos llevan a encaminar el trabajo en sus diferentes fases.

6.1.1 Gestión

Se define como la correcta organización, administración y funcionamiento de los recursos con los que cuenta una institución. (8).

Acciones:

3 (a) Gestionar el incremento de recurso humano.

- Sustentar ante la red de salud Huaylas Sur la necesidad del incremento del recurso humano para emergencia según la categorización del establecimiento.
- Considerar la contratación de personal capacitado en la programación anual de año siguiente para que haya continuidad.

3 (b) Redistribución del personal para la atención en emergencias.

- Sustentar ante la jefatura la necesidad de redistribuir al personal asistencial para cubrir los diferentes turnos en emergencias.
- Considerar en el rol de emergencias personal que tiene el perfil para este tipo de atenciones.

2 (a) Gestionar la oportuna provisión de medicamentos y equipos para las urgencias y emergencias.

- Sustentar ante la red Huaylas Sur y la DIRESA Ancash la necesidad del oportuno abastecimiento de medicamentos y equipos básicos.
- Solicitar asesoría para los responsables de farmacia y logística para mejorar el manejo del ICI y del siga patrimonial y así realizar un oportuno y adecuado requerimiento de medicamentos y equipos.

- Realizar monitoreo por parte del personal responsable del área para llevar un adecuado control de medicamentos y equipos.
- Solicitar la compra de los siguientes equipos: Oxímetro de pulso pediátrico y tensiómetros.

6.1.1 Capacitación.

Suma de actividades que ayudan a mejorar los conocimientos y destrezas de las personas que trabajan en un equipo o empresa, conlleva a los trabajadores a mejorar su desempeño adaptándose a las exigencias y necesidades de sus superiores (9).

Dentro de la Red de Salud Huaylas Sur a la que pertenece dicho establecimiento se propondrá a la Dirección y al área de capacitación se realice la capacitación y asesoría a la Jefatura de la Microred para un mejor manejo de este punto débil.

Acciones:

6.1.1.1 Elaborar y ejecutar plan de capacitación, monitoreo y supervisión en emergencia.

- Redacción del plan de fortalecimiento de capacidades.
- Coordinación con la red de salud para la capacitación y fortalecimiento de capacidades.
- Realizar talleres de capacitación con el personal.
- Continuar con el monitoreo y supervisión al personal asistencial.

6.1.2 Sensibilización:

Lograr sensibilidad en alguien mediante la concientización para que la persona cambie de actitud o comportamiento. (10).

En este caso se realizará la sensibilización al personal de salud y a los directivos del Centro de Salud con la finalidad de mejorar la atención al paciente.

Acciones:

6.1.2.1 Realizar Reuniones de Sensibilización y concientización con el personal sobre la importancia del adecuado manejo de los pacientes.

- Redacción del plan de Sensibilización
- Coordinación con la jefatura y la jefatura de personal del establecimiento.
- Exposición del plan a la jefatura de la Microred.
- Efectivización de las reuniones de sensibilización con los trabajadores.

VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

MATRIZ DE SUPERVISION

	JERARQUÍA DE OBJETIVOS	INDICADORES DE IMPACTO Y EFECTO	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
<p>Objetivo de desarrollo:</p> <p>Lograr la satisfacción del usuario externo en el área de Emergencia del Centro de Salud Chiquián</p>	<p>50% al primer semestre del año 2018.</p> <p>100% al segundo semestre del año 2018.</p>	<p>N° de pacientes satisfechos</p> <hr/> <p>N° de pacientes atendidos en el tópico de emergencia.</p>	<p>El déficit de calidad en la atención al paciente motiva a que éste se sienta insatisfecho con el establecimiento al cual acude.</p>	<p>Encuesta de satisfacción al usuario</p>	<p>Semestral</p>	<p>Lista de cotejo.</p>

<p>Resultados</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Lograr personal sensibilizado y capacitado para la atención en emergencia.</p>	<p>4 talleres de capacitación al año (1 x trimestre)</p>	<p>N° de personal capacitado</p> <hr/> <p>N° de personal que se labora en el establecimiento</p>	<p>La capacitación al personal es una herramienta que ayuda en el fortalecimiento y perfeccionamiento de las habilidades.</p>	<p>Acta de desarrollo de las reuniones de concientización.</p>	<p>trimestral</p>	<p>Lista de asistencia</p>
<p>Objetivo específico 2</p> <p>Mejorar la provisión de medicamentos y equipos básicos para cubrir las emergencias.</p>	<p>50% al primer trimestre.</p> <p>50% al segundo semestre.</p>	<p>N° de medicamentos abastecidos.</p> <hr/> <p>N° medicamentos requeridos</p>	<p>La disponibilidad de medicamentos e insumos promueve la atención de calidad al paciente.</p>	<p>Acta de reuniones de trabajo.</p> <p>Copias de los requerimientos mensuales de medicamentos.</p>	<p>Semestral</p>	<p>Lista de cheque</p>

<p>Objetivo específico 3</p> <p>Incorporar recurso humano calificado para la atención de las emergencias.</p>	<p>50% los primeros seis meses del año 2018.</p> <p>100% al segundo semestre del año 2018.</p>	<p>La incorporación del total de personal a 100% al finalizar el 2018.</p>	<p>El incorporar recurso humano capacitado mejorar la atención en emergencia</p>	<p>Cursos de actualización y capacitación.</p>	<p>Semestral</p>	<p>Lista de asistencia a los cursos y capacitaciones.</p>
--	--	--	--	--	------------------	---

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
Objetivo específico 1 Lograr personal sensibilizado y capacitado para la atención en emergencia.	2(a) Realizar reuniones de Sensibilización sobre la aplicación de normas, guías y protocolos de la atención en emergencia.	4 reuniones anuales.	Materiales financieros	N° de personal que participa de las reuniones <hr/> N° de personal que se labora en el establecimiento	Acta de desarrollo de las reuniones de concientización.	Reuniones de sensibilización.	Trimestral	Jefa del Centro de Salud Chiquian.	Diciembre	RHS
	2 (b) Elaborar plan de monitoreo y	1 plan de anual	Materiales financieros	N° de personal que participa del monitoreo <hr/> N° de personal	Acta del desarrollo del	Normas Técnicas, guías y protocolos.	Trimestral	Responsable tópico de emergencia y la jefatura	Diciembre	RHS

	supervisión en el tópico de emergencia.			que se labora en el establecimiento.	monitoreo					
Objetivo específico 2 Mejorar la provisión de medicamentos y equipos básicos para cubrir las emergencias.	2 (a) Gestionar la oportuna provisión de medicamentos y equipos para las urgencias y emergencias.	Asesoría.	Materiales financieros	N° de medicamentos y equipos <u>abastecidos.</u> N° medicamentos y equipos requeridos	Acta de asesoría.	Requerimiento adecuado	Semestral	Responsable de Farmacia y responsable del tópico de emergencia.	Diciembre	Jefatura de la Microred Chiquian
Objetivo específico 3 Incorporar recurso humano calificado para la atención de las emergencias.	3 (a) Gestionar personal capacitado según nivel a categorización .	4 reuniones anuales.	Materiales financieros	N° de personal que participa de las reuniones <u>N° de personal que se labora en el establecimiento</u>	Acta de desarrollo de las reuniones de concientización.	Reuniones de sensibilización.	Trimestral	Jefa del Centro de Salud Chiquian.	Diciembre	RHS

	3 (b) Redistribución del personal para el tópico de emergencia.	Al 100% al primer trimestre del año.	Materiales financieros	N° de personal asignado al tópico de emergencia <hr/> N° de personal asistencial que labora en el C.S Chiquian.	Rol mensual de turnos	Cuaderno de asistencia	Trimestral	Responsable de emergencia y la jefatura	Marzo	RHS
--	--	--------------------------------------	------------------------	--	-----------------------	------------------------	------------	---	-------	-----

7.1 Beneficios.

7.1.1 Beneficios con proyecto

- Población que continúa atendiéndose en el establecimiento, evitando casos de morbimortalidad.
- Población satisfecha con la atención recibida en admisión.
- Incremento del número de atenciones en urgencias y emergencias.

7.1.2 Beneficios sin proyecto

- Aumento de casos de enfermedades y muerte en los pacientes
- Pacientes con secuelas graves.
- Población insatisfecha con la atención que reciben.

VIII. RECURSOS REQUERIDOS

8.1. Humanos

La autora	
Asesora	1200
Equipo de salud del servicio de emergencia	960
Equipo de Gestión	300
Director	1800
	S/ 4260.00

8.2. Materiales

BIENES

- Material de escritorio
- Libros
- Revistas
- Equipo de computadoras
- Proyector Multimedia
- Pizarra acrílica
- Mesas
- Sillas

- Papel
- Cámara fotográfica

SERVICIOS

- Típeo e impresión
- Fotocopias
- Internet
- Empastado
- Movilidad local

8.3. Presupuesto:

CODIGO	DENOMINACION	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
5.3.0	SERVICIOS Honorarios Profesionales	05	200	1.000
5.3.11.20	CAPACITACIONES Viáticos y Asignaciones	05	1500	7.500
	Movilidad Local	05	80	450
5.3.11.27	SERVICIOS NO PERSONALES Especialista en Emergencias	12 horas	40 la hora	480
	Recursos Humanos	10		4000.00
6.5.11.50	EQUIPOS MEDICOS Oxímetro de pulso	1	400	400.00
	Tensiómetro	2	280.00	560.00
5.3.11.30	BIENES DE CONSUMO Papel Bond A4 x 80 gr	2000	18.00	36.00
	Papel Bulky	04	25.00	25.00
	Plumones gruesos	04	3.50	14.00
	Papel sábana	06	2.50	10.00
	Lapiceros	50	4.00	24.00
	Lápices	50	0.50	25.00

	Corrector	2	3.00	6.00
	Borradores	4	10.00	20.00
5.3.11.33	SERVICIOS DE CONSULTORIA			
5.3.11.32	Gastos de Transporte	200.00		200.00
	Gestión	100		100.00
5.3.11.39	OTROS SERVICIOS A TERCEROS:			
	Impresión	200	0.50	100.00
	Espiralado	10	4.00	40.00
	Fotocopiado	500	0.10	50.00
	Empastado	3	15.00	45.00
	Refrigerios	50	5.00	250.00
	CONSOLIDADO			
5.3.0	Servicios	5	200	100.000
5.3.11.20	Viáticos y Asignaciones (Capitaciones)	10		800.00
5.3.11.27	Servicios No Personales	10	40	4260.00
6.5.11.50	Equipos Médicos	_____	_____	960.00
5.3.11.30	Bienes de Consumo	_____	_____	170.00
5.3.11.32	Servicio de Consultoría	1	100	100.00
5.3.11.32	Gastos de Transporte	10	20	200.00
5.3.11.39	Otros Servicios a Terceros	_____	_____	485.00
	TOTAL			7,075

IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES

PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Lograr la Satisfacción del usuario externo en emergencias en el Centro de salud Chiquian.

	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		2018	2018		2018	INDICADOR
			DESCRIPCION	COSTOS	II Sem.	I Sem.	II Sem	I sem	
1	Elaboración del proyecto “Mejorando la satisfacción del usuario externo atendidos en emergencias del C.S Chiquian.	1	Informe	200		X			Proyecto elaborado
2	Presentación del Proyecto a la Dirección del Red Huaylas Sur	1	Informe	100.00			X		Proyecto presentado
3	Coordinación de Enfermería y la Oficina de Capacitación	2	Informe				X		Coordinaciones realizadas
5	Ejecución del Proyecto de Intervención	1	Informe	300.00				X	Proyecto ejecutado
6	Evaluación del proyecto de Desarrollo	1	Informe	300.00				X	Proyecto evaluado
7	Presentación del Informe Final	1	Informe	150.00				X	Proyecto presentado

PLAN OPERATIVO

OBJETIVO ESPECÍFICO 1.: Lograr personal sensibilizado y capacitado para la atención en emergencia.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2018			
			DESCRIPCION	COSTOS	II	I	II	I
1	Elaborar y ejecutar plan de capacitación, monitoreo y supervisión en el tópico de emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Sustentar plan de capacitación, monitoreo y supervisión en el tópico de emergencia en el área de capacitación de la RSHS. - Gestionar recursos financieros para la ejecución del plan. - Ejecutar el plan en coordinación con la jefatura de la Microred chiquian. 	ASESORIA	100.00		X	X	
			CAPACITACION	1000.00		X	X	X

OBJETIVO ESPECÍFICO 2.: Mejorar la provisión de medicamentos y equipos básicos para cubrir las emergencias.

Nº	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2018			
			DESCRIPCION	COSTOS	II	I	II	I
1	Gestionar ante la Red Huaylas sur el oportuno abastecimiento de medicamentos y de equipos básicos para la atención al usuario en emergencia	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar gestión ante la red y la DIRES Ancash para la socialización de las necesidades. - Fortalecimiento de capacidades al personal que labora en farmacia y en logística para un mejor manejo del ICI y del SIGA respectivamente. 	INFORME	200.00		X	X	X
			CAPACITACION	1,000.00		X	X	

OBJETIVO ESPECÍFICO 3.: Incorporar recurso humano calificado para la atención de las emergencias.

Nº	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2018			
			DESCRIPCION	COSTOS	II	I	II	I
1	Gestionar ante la red de salud Huaylas Sur la incorporación de mayor cantidad de recurso humano capacitado para la resolución de emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con el área de presupuesto y ODI. - Redistribuir el personal asistencial que labora en el C.S Chiquian evaluando su perfil y habilidades para que realicen turnos en emergencias. 	INFORMES	200.00		X	X	X
			INFORMES	100.00		X	X	X

**IX. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES.
COORDINACIONES**

Este trabajo académico está bajo la dirección y coordinación de la autora quien estará en constante comunicación con el equipo de enfermeras que ha acreditado para ser parte de las actividades que incluye este trabajo.

X. ASPETOS INTERINSTITUCIONALES

Se buscará realizar acuerdos con la Red de Salud Huaylas Sur.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Palma Diaz G. Mejoramiento del servicio de atención a los pacientes de un Hospital en el área de consulta externa (2015) [online] Disponible en: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/5128/1/8428.pdf> (Tomado 9 May 2018).
2. Alva E, Barrera K, Chucos Y. Nivel de satisfacción del usuario sobre la Calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla. (Tesis para Optar el Grado de Licenciada en Enfermería). UPCH. Lima. Perú. 2002.
3. Modelado de la atención en consulta externa en un hospital público: una herramienta de gestión* <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n26/v13n26a08.pdf>
Rev. Gerencia. Polit. Salud, Bogotá (Colombia), 13 (26): 106-118, enero-junio de 2014
4. Atención de enfermería en la admisión del paciente http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:MsodYZaBnXwJ:www.sld.cu/galerias/doc/sitios/urologia-enfermeria/enfermeria_i_1.doc+&cd=13&hl=es&ct=clnk&gl=pe
5. Ramírez Z., Sánchez T., Nájera P., Nigenda, R. Percepción de la Calidad de Atención desde la perspectiva de la satisfacción de usuarios de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 2010: En salud pública de México. Cuernavaca. 2011. Disponible en: URL: <http://www.scielosp.org/pdf>.
6. Sánchez, B. L. Satisfacción de los usuarios de la consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León. Universidad Autónoma de Nuevo León. Mexico.2012.
7. Alva, E., Barrera, K., Chucos, Y. Nivel de satisfacción del usuario sobre la Calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla. (Tesis para Optar el Grado de Licenciada en Enfermería). UPCH. Lima. Perú. 2002.
8. Definición de Capacitación <http://conceptodefinition.de/capacitacion/>
9. Definición de Gestión <https://definicion.mx/gestión/>

10. sensibilización https://www.google.com.pe/search?q=definicion+de+sensibilizaci%C3%B3n&spell=1&sa=X&ved=0ahUKEwjp0_OwhuzVAhVCQSYKHXFsbAUQvwUIISgA&biw=1366&bih=638

ANEXOS

ANEXO 01

POBLACION Y AREA AFECTADA

Población en general de la jurisdicción de la Microred Chiquián, provincia de Bolognesi región Ancash que pertenecen a la DIRESA MINSA

GRAVEDAD DEL PROBLEMA:

Complicación de los pacientes y muertes inminentes

GRAVEDAD DEL PROBLEMA:

Actualmente la población objetivo egresa insatisfecha por la atención recibida en el tópico de emergencia.

INSATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL TOPICO DE EMERGENCIA

POSIBILIDADES Y LIMITACIONES SOCIALES Y/O POLITICOS:

Familiares de la población afectada.
La red Huaylas sur no contrata suficiente cantidad de R.H para el servicio.
Las autoridades locales no se involucran en el problema.

SOLUCIONES PLANTEADAS ANTERIORMENTE

Redistribución de recursos humanos.
Contratar personal capacitado para el área.

ANEXO 02

ÁRBOL CAUSA EFECTO

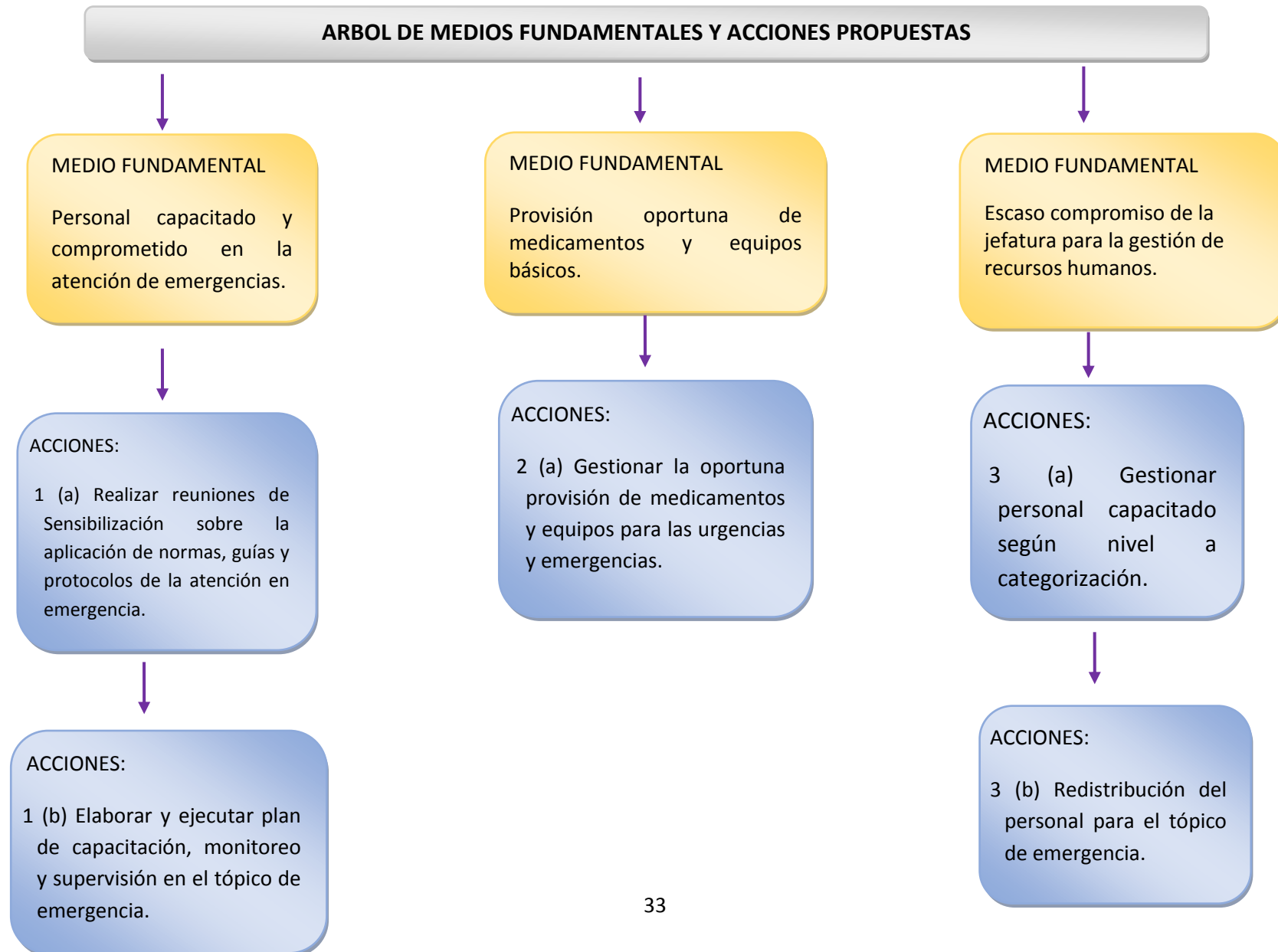


ANEXO 03

ARBOL DE FINES Y MEDIOS



ANEXO 04



ANEXO 05

Marco lógico

JERARQUIA DE OBJETIVOS	META	INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACION	SUPUESTOS
FIN:				
Incremento de la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia.				
PROPOSITO: OBJETIVO GENERAL Lograr la satisfacción del usuario externo en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Chequián.	100% al segundo semestre del año 2018.	N° de pacientes atendidos en el tópico de emergencia.	Encuesta de satisfacción al usuario.	La satisfacción al usuario en los servicios de salud permite la disminución de la tasa de morbimortalidad.
RESULTADOS: Objetivo específico 1 Lograr personal sensibilizado y capacitado para la atención en emergencia.	100% al finalizar el año	N° de personal que participa de las reuniones N° de personal que se labora en el área.	Relación de asistentes a cursos de actualización y capacitación. Acta de desarrollo	La capacitación no del personal de salud ayuda a brindar una mejor calidad en la atención de los usuarios. Así mismo el compromiso del

			de las reuniones de concientización.	personal de salud para manejar de manera óptima el área de emergencia
Objetivo específico 2 Mejorar la provisión de medicamentos y equipos básicos para cubrir las emergencias.	Adquisición de medicamentos y equipos al 100% al finalizar el año.	Kardex de medicamentos de urgencia y emergencia. Adquisición de equipos ingresados al siga patrimonial	Pecosas de ingreso de fármacos. Recetas despachadas. Actas de compromisos. Pecosas de distribución de equipos	La disponibilidad de medicamentos y equipos en el área de emergencia contribuyen a resolver el problema de salud del usuario en menos tiempo.
Objetivo específico 3 Incorporar recurso humano calificado para la atención de las emergencias.	Incremento de personal capacitado en un 100% al finalizar el año.	N° de personal capacitado contratado durante el año <hr/> N° de personal que labora en el establecimiento	Acta de proceso de contratación.	La incorporación de recurso humano capacitado es una fortaleza para la atención del paciente en emergencia.

