



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL  
ÁREA DE TRIAJE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA  
DEL HOSPITAL DE HUARI – CHIMBOTE, 2018**

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

**AUTORA**

**Lic. Enf. JANINA GEYDY HIDALGO MORY**

**ASESOR**

**Mgtr. JOSÉ ORLANDO CHERO CUSTODIO**

**CHIMBOTE-PERÚ  
2018**

**JURADO EVALUDOR**

**Mgtr. Susana Cabanillas De La Cruz**

**Presidenta**

**Mgtr. Freddy Wilson Mosqueira Poemape**  
**Miembro**

**Mgtr. Rosana Morales Chihuahua**  
**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

A los distinguidos docentes del curso de especialización en emergencias y desastres por la enseñanza recibida que me ha servido mucho en mi formación profesional.

Al asesor por su contante guía y orientación y por su amable disposición en la etapa de elaboración de mi trabajo académico.

## **DEDICATORIA**

A nuestro señor DIOS Por permitirme llegar hasta este punto y por haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Martha por haberme apoyado en todo momento, por sus valores, y motivación constante, a mi padre Jesús por su ejemplo de perseverancia que me ha infundido siempre.

A mi esposo Freddy y mi hija Sofía porque ser los motores para salir adelante, y mi inspiración día a día y al brindarme su amor incondicional en esta etapa.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
I. PRESENTACIÓN	2
II. HOJA DE RESUMEN	4
2.1. Título del proyecto	4
2.2. Localización (Distrito, Provincia, Departamento, Región)	4
2.3. Población beneficiaria	4
2.4. Institución (es) que lo presenta	4
2.5. Duración del proyecto	4
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio	4
2.7. Resumen de proyecto	5
III. JUSTIFICACIÓN	7
IV. OBJETIVOS	11
V. METAS	11
VI. METODOLOGÍA	13
6.1. Líneas de acción y/o estrategia de intervención	13
6.2. Sostenibilidad del proyecto	17
VII. SISTEMA DE MONITOREO	18
VIII. RECURSOS HUMANOS	24
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES	26
X. ASPECTOS ORGANIZATIVO E INSTITUCIONALES	36
XI. COORDINACIONES INSTITUCIONALES	36
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	

## **I. PRESENTACIÓN**

El presente trabajo académico Satisfacción del Usuario en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari- Chimbote 2018. Tiene como objetivo principal la satisfacción del usuario externo para tener como resultado final del mismo la disminución de la morbimortalidad de la población con una atención de calidad.

Sin ninguna duda, la atención en emergencias en los Hospitales es un verdadero y grave problema. Los servicios de urgencia permaneces abiertos las 24 horas con dos misiones conflictivas: la forma de prestar asistencia a los que necesitan para solucionar los problemas críticos que presentan y la informal que consiste en responder y tratar la demanda subjetiva de atención sanitaria a los que acuden con razón o sin ella, pero no siempre es posible satisfacer todas las demandas (1).

Para poder brindar la atención intensiva de manera precoz se hace necesario realizar una rápida evaluación del paciente grave con una clasificación en triaje por problemas inmediata, rápida y segura que permite establecer un orden de prioridad de acuerdo al grave de compromiso vital afectado del ABC inicial que permite el comienzo del tratamiento de sostén desde el mismo momento del rescate que se mantendrá durante el traslado hacia los hospitales de emergencia (2).

El triaje, entendido como el proceso de valoración clínica inicial que ordena a los pacientes en función de su urgencia, antes de la valoración de diagnóstico y terapéutica en el servicio de urgencia, y hace que una situación de saturación de servicio o disminución de los recursos los pacientes sean

tratados los primeros siempre que la demanda exceda la capacidad resolutive del servicio siendo aconsejable que se mantenga las 24 horas del día. Son problemas de sobre saturación y desajuste entre la oferta y la demanda que afecta actualmente las urgencias, las que justifican de una forma definitiva la implantación de sistema de triaje estructurado en dichos servicios (3).

El triaje de los servicios en los servicios de urgencia se introdujo tímidamente a principios del siglo XX, aunque no ha estado universalmente aplicado hasta los últimos años, cuando los servicios de urgencia comenzaron a tener personal propio de forma generalizada. La aplicación de triaje proviene del mundo anglosajón que desarrolla a partir de los años 60 diversos planteamientos basados en escalas de tres o cuatro niveles de categorización que al no haber demostrado suficiente fiabilidad, relevancia y validez, han sido casi todas sustituidas a partir de los 90 por nuevas escalas de los niveles de priorización en la que pueden ser aplicadas en los modelos del denominado triaje estructurado (4).

La aplicación de dichas escalas por parte de un concepto básico del triaje: lo urgente no siempre es siempre grave y lo grave no siempre es urgente. Ello hace posible clasificar a los pacientes a partir del grado de urgencia, de tal modo que los pacientes más urgentes serán asistidos primeros y el resto serán reevaluados hasta ser visto por el medico (5).

## **II. HOJA DE RESUMEN**

### **2.1 Título del proyecto:**

Satisfacción del Usuario en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari- Chimbote. 2018

### **2.2 Localización**

Localidad : Huari

Distrito : Huari

Provincia : Huari

Departamento : Ancash

### **2.3 Población beneficiaria**

#### **Población Directa**

63,933 Usuarios externos que acuden al Hospital de Huari

#### **Población indirecta**

Equipo de salud que labora en el Hospital de Huari.

### **2.4 Instituciones que lo representan**

Hospital de Huari.

Escuela profesional de enfermería

Especialidad: de enfermería en emergencias y desastres

### **2.5 Duración del proyecto**

Fecha de inicio: 09-04-2018

Fecha de término: 09-04-2019

### **2.6 Costo Total: S/40,878**

## **2.7. Resumen del proyecto**

El presente trabajo académico va contribuir en la satisfacción de los usuarios externos. En la que se tiene insatisfacción de las personas que se atienden en el hospital de Huari. Analizando los elementos que producen un impacto positivo o negativo en su dimensión humana, técnico, científica del entorno de la calidad, vemos que existen diversos factores que están afectando en la atención de salud, por lo que se trabaja en recuperar la confianza en los usuarios para una mejor concurrencia al establecimiento.

Debido a la importancia de un adecuado funcionamiento en los servicios de emergencia requiere de una atención que resuelva de una manera efectiva, pronta y certera la patología por la cual realiza consulta los usuarios y al notar un incremento en la demanda de estos servicios de atención médica. Para este trabajo académico se realizó un diagnóstico de situación actual del servicio de Emergencia y mediante el análisis del mismo se identificaron y priorizaron las necesidades y deficiencias del área de triaje de emergencia y se llegó a la conclusión de que principalmente tienen que ver con el recurso Humano y de planta física, existe gran cantidad de deficiencias en la infraestructura del servicio actual de Emergencias personal no capacitado en el área de triaje.

Siendo enfermería una carrera profesional orientada al cuidado humano con conocimiento científico, en la que la atención está dada de forma integral a la persona contribuye en solucionar problemas de salud. La profesional de enfermería sabe que es importante detectar las

necesidades presentes y futuras, satisfaciendo las demandas y expectativas de los usuarios. Por medio del uso de habilidades y conocimiento de su beneficio de una atención de calidad

El objetivo del trabajo académico es mejorar la atención de los usuarios en el área de triaje de emergencia en la que conlleva a una atención de calidad y humanística. Esperamos con la implementación de estrategias se llegue a cumplir de manera satisfactoria la atención del usuario del Hospital de Huari.

### **III. JUSTIFICACION:**

Al realizar este trabajo académico en el servicio de triaje de emergencia se evalúa el nivel de satisfacción del usuario; se ha observado el número de quejas se ha incrementado según el libro de reclamaciones en esta área por diferentes factores que tratamos de identificar; de la misma manera los factores motivacionales del personal de salud.

La atención en los servicios de emergencia Triaje se requiere de una acción rápida, eficaz y eficiente trabajando de manera coordinada para esto se requiere un importante grado de compromiso, contar con recursos Humanos, físicos frente a las múltiples patologías que se presenten diariamente, lo que induce a un comportamiento multifactorial.

Para contar con la atención de calidad del personal de salud debe de tener en cuenta su preparación, conocimientos, actitudes y competencias profesionales, respetando sus costumbres, cultura y sus creencias religiosas, las cuales en un momento determinado enmarcaran el cuidado que esto requiera. Por esta razón el estudio de este trabajo debe de acompañar no solo a la enfermera sino a todo el personal que conforma el equipo de trabajo que se da para la atención y cuidado del usuario externo.

Para la elaboración de este trabajo académico se consideró el análisis mediante el árbol de problemas, obteniéndose como problema principal limitada capacitación del conjunto multidisciplinario para una adecuada atención de salud (anexo 1, 2, 3, 4)

La misión del personal de enfermería como profesión es velar por la vida de las personas que acuden a los distintos servicios de atención y

específicamente en los servicios de emergencia, esta meta debe tratar de cumplirse en el menor de tiempo posible, debido a que en muchos de los casos, está en juego la vida y bienestar del paciente.

El presente trabajo académico nos permite plantear mejoras de la atención de calidad al usuario externo en el servicio de triaje de emergencia, ya que las instituciones de servicios de salud juegan un papel muy importante en la sociedad y donde ellas dependen el bienestar de la salud y prevención de enfermedades en los pacientes.

El propósito del trabajo académico es demostrar la necesidad de implementar un plan de atención al usuario externo y minimizar el tiempo de espera de la atención con una adecuada clasificación que permita regular y consolidar el desempeño en forma continua de tal manera prestada sea la más efectiva, eficaz y segura orientada siempre a la satisfacción del usuario. El hospital de Huari es un establecimiento de salud II de atención que funciona según las políticas directivas del MINSA. El en hospital existe preocupación por mejorar la atención de salud, no existe un programa gestión de la calidad que permite mejorar los procesos críticos”.

En el hospital de Huari el punto difícil es la consulta de atención en los servicios, que no se cuenta con un médico permanente en el servicio de emergencia siendo el hospital un establecimiento referencial, tampoco cuenta con una Licenciada en enfermería las 24 horas, por lo cual ha incrementado las insatisfacción del usuario externo por la demora en la atención, queja de los usuarios externos sobre los servicios de salud mostrándose los pacientes enojados e incómodos.

El dar a conocer que los servicios de emergencia tienen como propósito establecer, diagnosticar de forma rápida y segura. Esta asistencia urgente está experimentando un incremento progresivo, aunque se observa en muchas ocasiones, el uso inapropiado de dicho servicio. Lo que puede ser la causa de la pérdida de calidad de atención recibida por los usuarios, por la falta de información e incremento del tiempo de espera esto se ve reflejado en un número elevado de reclamaciones por parte de los usuarios lo que esto influye en el trabajo de los profesionales sanitarios y su satisfacción profesional (6).

En el reglamento de salud y servicios médicos de apoyo: D.S.O13-2006-SA, en su título cuarto, Art. 98°, referente a estándares e indicadores de calidad, expone que evaluarán la satisfacción del usuario o en sus demandas y expectativas (7).

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 atención en salud, organizaciones proveedoras de servicios de salud, mediante la implementación de directivas dadas de la Autoridad Sanitaria Nacional, siendo la evaluación uno de los campos principales. Creándose de esta forma con RM 527-2011/MINSA. La guía técnica para la evaluación de la satisfacción de usuario externo en los servicios de salud esta guía contribuye a estandarizar la evaluación como se siente el paciente para el mejoramiento continuo de calidad (7).

Las acciones de este equipo multidisciplinario en el enfrentamiento en las situaciones de emergencia deben de hacer de una manera unificada y enfocada a la solución de los problemas con una clasificación en triaje temprana, rápida,

completa, precisa y segura que lleve a tomar conductas y decisiones por órdenes de prioridad dando cumplimiento los protocolos y algoritmos de actuación vigentes en la institución (8).

Siempre se ha considerado que definir calidad es muy difícil, no existiendo aun un consenso para una definición universal de la categoría calidad. La calidad debe ser valorada como el producto o resultado de un proceso, donde los resultados son los indicadores o características de calidad y el proceso de las normas de actuación y verificación (9).

Para Gilmore y Moraes la calidad aplicada a la salud comprende un alto nivel de excelencia profesional con el uso eficiente de los recursos humanos y materiales con un mínimo de riesgo para el paciente obteniendo un alto grado de satisfacción en pacientes y familiares con un impacto favorable en la salud (10).

Otro elemento importante son los tiempos de espera y de respuesta de los servicios de urgencia y emergencia para un centro de excelencia pues su cumplimiento es expresión de eficiencia en los servicios y capacidad de respuesta (11).

Por tanto, existirá calidad en la atención de salud de Urgencia y Emergencia cuando los resultados o efectos de los procesos satisfagan los requisitos del usuario externo e interno y asimismo se cumpla las normas y procedimientos y reglamentos institucionales del sistema. Es decir que se logre la calidad con eficiencia, eficacia y efectividad (12,13).

Finalmente el trabajo académico es elaborado para mejorar la calidad de atención de usuario externo con mayor cobertura de atenciones en las

prestaciones que brinda, no solo para enfermería si no para las diversas disciplinas. Ya que los usuarios necesitan una atención rápida y oportuna.

#### **IV. OBJETIVOS**

##### **4.1 Objetivo General:**

Satisfacción del usuario externo en el área de triaje de servicio de emergencia del Hospital de Huari

##### **4.2 Objetivos específicos:**

- Mejorar la capacitación y competencias del personal en el área de triaje de emergencia.
- Destacar la importancia de la aplicación de las guías, normas y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje.
- Incorporar y gestionar recursos humanos en el área de triaje de emergencia.

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

- El 80% adecuada atención del usuario externo en el área de triaje.
- 100% del personal de salud capacitado en la atención adecuada al usuario externo
- El 100% del personal de salud que labora en el área de triaje de emergencia conoce y aplica las guías, normas y protocolos de atención al usuario externo.
- Se implementará en un 60% con recurso humano para el área de triaje de emergencia.
- 50% del programa de capacitación elaborado durante el I semestre.

- 50% del programa de capacitación elaborado durante el II semestre.
- 50% del taller ejecutado durante el III semestre
- 50% del taller ejecutado durante el IV semestre
- 100%.Monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención al usuario externo
- 100% del programa de sensibilización elaborado durante el I semestre.
- 60% de la implementación con personal humano en el área de triaje

## **VI. METODOLOGIA**

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

#### **A. Capacitación**

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, responsable a sus necesidades busca mejor los conocimientos, actitud, habilidades y mejorar su destreza de sus personal (11).

El hospital de Huari no cuenta con su personal capacitado e idóneo para la atención en el área de triage de emergencia, se propone realizar estas capacitaciones para mejorarla realización de sus funciones y llegar a tener una demanda de atención adecuada.

#### **Acciones:**

##### **A1. Programar capacitación al personal de salud en la atención adecuada al usuario externo en el área de triaje de emergencia.**

- Elaboración del Plan de capacitación en la atención adecuada del usuario externo en el área de triaje.
- Gestionar presupuesto para la ejecución del plan de capacitación.
- Ejecución del plan de capacitación.

##### **A2. Programar sensibilización al personal sobre la adecuada atención al usuario externo en el área de triaje de emergencia.**

- Elaboración del Plan de sensibilización sobre adecuada atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia.
- Gestionar presupuesto para ejecución del plan de sensibilicen
- Ejecución del taller de sensibilización al personal de salud del área de triaje de emergencia.

## **B. Documentos de Gestión.**

La gestión en la personal de enfermería se define como la aplicación de un juicio profesional donde se planifica, organiza, motiva y controla de la provisión de cuidados integrales y oportunos, que aseguran la continuidad de la atención y se sustentan en lineamientos estratégicos, para obtener como producto final la salud (12).

### **B1. Talleres de elaboración de guías, normas y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia.**

- Plan del taller de elaboración de guías, normas y protocolos de atención al cliente externo.
- Gestionar presupuesto para la ejecución del taller de elaboración de guías, normas y protocolos de atención al cliente externo
- Ejecución del taller de elaboración de guías, normas y protocolos de atención al usuario externo.

**B2. Plan de monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia.**

- Elaborar el plan de monitoreo y supervisión de guías y protocolos de atención al usuario externo en el área de triaje de emergencia.
- Aplicar el sistema de monitoreo y supervisión de las guías y protocolos de atención al cliente externo
- Elaboración del informe de aplicación del sistema de monitoreo y supervisión.
- Información a los jefes inmediatos de los resultados obtenidos en la aplicación del sistema de monitoreo y supervisión.
- Elaboración de plan de mejora del sistema de monitoreo y supervisión.

**C. Documentos de gestión.**

La gestión del cuidado de enfermería se precisa como la concentración 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 sustentan en lineamientos estratégicos, para obtener como producto final la salud (14).

**C1. Plan de Sensibilización a las Jefaturas para una adecuada implementación de personal en el área de triaje.**

- Elaboración del plan de sensibilización a las autoridades sobre la importancia de implementación de recursos humanos en el área de triaje de emergencia.
- Gestionar presupuesto para la ejecución del plan de sensibilización a las autoridades sobre la importancia de implementación de recurso humano en el área de triaje de emergencia.
- Ejecución del plan de sensibilización a las autoridades sobre la importancia de implementación con recursos humanos en el área de triaje de emergencia
- Implementación con recursos humanos en el área de triaje de emergencia

**C2. Las autoridades gestionaran la implementación de personal en el área de triaje**

- Elaboración de requerimiento de personal para el área de triaje de emergencia
- Gestionar presupuesto para la ejecución e implementación de recurso humano en el área de triaje de emergencia.

## **6.2 Sostenibilidad del proyecto**

La sostenibilidad del proyecto estará a cargo del equipo de salud que trabaja en el Hospital de Huari que deberá trabajar en coordinación con las oficinas de alcaldía con la finalidad de obtener el presupuesto para cumplir los objetivos planteados a través del tiempo.

**VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACION**

**MATRIZ DE SUPERVISION**

<b>NIVELES JERARQUICOS DE LOS OBJETIVOS</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES DE EFECTO E/Y IMPACTO</b>	<b>DEFINICION DEL INDICADOR</b>	<b>FUENTE DE VERIFICACION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>INSTRUMENTO PARA LA RECOPIACION DE INFORMACION</b>
Satisfacción del usuario externo en el área de triaje de emergencia del Hospital de Huari – Chimbote 2018.	El 80% adecuada atención del usuario externo en el área de triaje	Número de usuarios satisfechos/ número de usuarios atendidos	La satisfacción en el usuario es un indicador que va ayudar a medir la proyección del personal de salud hacia el usuario.	Libro de registro de atenciones	Mensual	Registro

<p><b>Objetivo específico 1</b></p> <p>Mejorar la capacitación y competencias del personal en el área de triaje de emergencia.</p>	<p>100% del personal de salud capacitado en la atención adecuada al usuario externo</p>	<p>Número de asistentes a la capacitación / Número total de trabajadores de salud.</p>	<p>La capacitación permite un mayor conocimiento en el personal de salud para mejorar la atención</p>	<p>Plan de capacitación</p> <p>Registro de asistencia.</p> <p>Fotos</p>	<p>Semestral</p>	<p>Lista de control de asistencia</p>
<p><b>Objetivo específico 2</b></p> <p>Destacar la importancia de la aplicación de las guías, normas y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje.</p>	<p>El 100% del personal de salud que labora en el área de triaje de emergencia conoce y aplica las guías, normas y protocolos de atención al</p>	<p>N° de personal de salud que conoce y aplica las guías, normas y protocolos ejecutados/N° total de personal de salud.</p>	<p>Conocer las funciones que permite un mejor desempeño en su trabajo</p>	<p>Informe de supervisión</p>	<p>Semestral</p>	<p>Guías</p>

<p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Incorporar y gestionar recursos humanos en el área de triaje de emergencia.</p>	<p>usuario externo.</p> <p>Se implementará en un 60% con recurso humano para el área de triaje de emergencia.</p>	<p>Área de triaje de emergencia implementado.</p>	<p>Conocer la realidad problemática de su comunidad permite una mayor participación en la solución de ellas.</p>	<p>Actas de reuniones</p> <p>Registros de asistentes.</p>	<p>Semestral</p>	<p>Asistencias</p>
--	---	---	--	---	------------------	--------------------

### MATRIZ DE MONITOREO

código	Actividades y tareas	Metas	Recursos asignados	Indicadores	Fuentes de información	Instrumentos	Frecuencia	Responsable	Fecha de Presentación Informe	Entregar A :
A1	Programar capacitación al personal de salud en la atención adecuada al usuario externo en el área de triaje de emergencia.	50% del programa de capacitación elaborado durante el I semestre. 50% del programa de capacitación elaborado durante el II semestre.	Total:600 Propio:350 Externo:250	Número de asistentes a la capacitación / Número total de trabajadores de salud.	Informes internos	Reportes Trimensuales Mensuales	Una vez completa da la actividad	Janina Hidalgo	15/8/18	Director de la Institución
A2	Programar sensibilización al personal sobre la adecuada atención al usuario externo en el área de triaje de emergencia.	50% del taller de sensibilización III semestre 50% del taller de sensibilización IV semestre	Total:800 Propio:500 Externo:300	N° de asistentes sensibilizados/N° total de personal de salud.	Fichas Fólderes Lapiceros Refrigerio	Reportes Trimestral	Una vez completa da la actividad	Janina Hidalgo	15/8/18	Director de la Institución

B1	Talleres de elaboración de guías, normas y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia.	50% del taller ejecutado durante el III semestre  50% del taller ejecutado durante el IV semestre	Total:350 Propio:200 Externo:150	N° de asistentes a los talleres de elaboración de guías, normas y protocolos/ N° total de personal de salud	Impresiones Refrigerio Materiales de escritorio Copias	Reporte trimensual	Una vez completa da la actividad	Janina Hidalgo	15/8/18	Director de la Institución
B2	Plan de monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia	100%.Monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención al usuario externo	Total:300 Propio:200 Externo:100	Plan de monitoreo y supervisión ejecutado /plan de monitoreo y supervisión programada	Informe Copias Material de escritorio	Reporte trimensual	Una vez completa da la actividad	Janina Hidalgo Comisión de elaboración	15/8/18	Director de la Institución

C1	Plan de Sensibilización a las Jefaturas para una adecuada implementación de personal en el área de triaje.	100% del programa de sensibilización elaborado durante el I semestre.	Total:600 Propio:350 Externo:250	N° de asistentes sensibilizados/N° total de personal de salud.	Informes internos	Reportes Trimensuales mensuales	Una vez completa la actividad	Janina Hidalgo	15/8/18	Director de la Institución
C2	Las autoridades gestionaran la implementación de personal en el área de triaje	60% de la implementación con personal humano en el área de triaje.	Total:18300 Propio:300 Externo: 18300	Servicio de emergencia implementado.	Inventarios Pecosas Comprobantes de pago	Reportes Trimensuales Mensuales	Una vez completa la actividad	Direcciones de salud	15/8/18	Director de la Institución

## 7.1 Beneficiarios

### ➤ Beneficios de proyecto

- ✓ Reducir la tasa de mortalidad en la jurisdicción.
- ✓ Mejorar y/o equipar el servicio.
- ✓ Satisfacción del usuario externo del establecimiento.
- ✓ Aumento en el ingreso económico por el servicio de atención

## VI. RECURSOS HUMANOS

### RECURSOS MATERIALES

N° orden	N° orden	Precio	Cantidad	Gastos propios	Gastos propios
01	Papel Bond	S/22.00	4	S/2.50	S/90.50
02	A4 x 80 gr	S/10.00	05	S/0.50	S/50.50
03	Papel Bulky	S/2.50	06	S/0.50	S/15.50
04	Plumones	S/0.50	20	S/2.50	S/12.50
05	gruesos	S/0.50	20	S/0.50	S/25.50
06	Papel sábana	S/0.50	50	S/0.50	S/5.50
07	Lapiceros	S/50.00	2	S/2.50	S/102.50
08	Lápices	S/10.00	3	S/0.50	S/30.50
09	USB	S/3.00	10	S/0.50	S/30.50
10	Corrector	S/0.30	200	S/2.50	S/60.50
11	Borradores	S/0.30	200	S/0.50	S/60.50
12	Certificados	S/5.00	150	S/ 50.00	S/700.00
13	Tipeo	S/2.00	300	S/50.00	S/500.50
14	Impresión	S/0.50	200	S/20.00	S/80.00
	Fotocopias	S/0.10	300	S/10	S/20.00

TOTAL	S/.515
-------	--------

## Recursos Humanos

<b>Personal</b>	<b>cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo anual</b>
<b>Enfermera contratada</b>	<b>1</b>	<b>S/1500.00</b>	<b>S/18.000</b>
<b>Capacitación, talleres, reuniones</b>	<b>5</b>	<b>S/4,190</b>	<b>S/20,950</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>S/ 5,690</b>	<b>S/38,950</b>

## PRESUPUESTO TOTAL

<b>Denominación</b>	<b>Aporte Requerido</b>	<b>Gastos propios</b>	<b>Gasto total</b>
<b>Recurso Material</b>	1,785	143	S/ 1,928
Recursos Humanos			S/38,950
<b>TOTAL</b>			<b>S/40,878</b>

## IX. CRONOGRAMA DE EJECUCION DE ACCIONES

### PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Satisfacción del usuario externo en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari - Chimbote, 2018

OBJETIVO ESPECÍFICO: Mejorar la capacitación y competencias del personal en el área de triaje de emergencia.

A1. Programar capacitación al personal de salud en la atención adecuada al usuario externo en el área de triaje de emergencia.

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	U.M	TOTAL		I	II	III	IV	
Elaboración del Plan de capacitación en la atención adecuada del usuario externo en el área de triaje.	1	1	Plan de capacitación elaborado		X		X	Equipo multidisciplinario
Gestionar presupuesto para la ejecución del plan de capacitación.	1	1	Gestión ejecutada			X		Dirección del Hospital
Ejecución del plan de capacitación.	1	4	Número total de asistentes / Número total de trabajadores asistenciales			X	X	Equipo multidisciplinario

## PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Satisfacción del usuario externo en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari - Chimbote, 2018

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Mejorar la capacitación y competencias del personal en el área de triaje de emergencia.

A2. Programar sensibilización al personal sobre la adecuada atención al usuario externo en el área de triaje de emergencia.

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	U.M	TOTAL		I	II	III	IV	
Elaboración del Plan de sensibilización sobre adecuada atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia.	1	1	Plan de sensibilización elaborado		X			Equipo multidisciplinario
Gestionar presupuesto para ejecución del plan de sensibilicen	1	2	Gestión ejecutada		X			Dirección del hospital
Ejecución del taller de sensibilización al personal de salud del área de triaje de emergencia.	1	2	Número de asistentes al taller / Número total de trabajadores de salud.			X	X	Equipo multidisciplinario

## PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Satisfacción del usuario externo en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari - Chimbote, 2018

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Destacar la importancia de la aplicación de las guías y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia.

B1. Talleres de elaboración de guías, normas y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia.

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	DM	TOTAL		I	II	III	IV	
Plan del taller de elaboración de guías, normas y protocolos de atención al cliente externo.	1	1	Plan de taller de elaboración de guías, normas, y protocolos ejecutado.		X			Equipo multidisciplinario
Gestionar presupuesto para la ejecución del taller de elaboración de guías, normas y protocolos de atención al cliente externo	1	3	Gestión ejecutada		X			Dirección del Hospital

Ejecución del taller de elaboración de guías, normas y protocolos de atención al usuario externo.	1	4	Número de asistentes a los talleres programados/ Número total de trabajadores de salud.  Guía y manuales elaborados.			X	X	Equipo multidisciplinario
---	---	---	--	--	--	---	---	---------------------------

## PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Satisfacción del usuario externo en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari - Chimbote, 2018

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Destacar la importancia de la aplicación de las guías y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia.

B2. Plan de monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	U.M	TOTAL		I	II	III	IV	
Elaborar el plan de monitoreo y supervisión de guías y protocolos de atención al usuario externo en el área de triaje de emergencia.	1	1	Plan de monitoreo y supervisión elaborados	X				Equipo multidisciplinario
Aplicar el sistema de monitoreo y supervisión de las guías y protocolos de atención al cliente externo	1	2	Sistema de monitoreo y supervisión aplicado.		X			Dirección del hospital
Elaboración del informe de aplicación del sistema de monitoreo y supervisión.	1	1	Elaboración del informe de aplicación del sistema de monitoreo y supervisión ejecutado			X	X	Equipo multidisciplinario

Información a los jefes inmediatos de los resultados obtenidos en la aplicación del sistema de monitoreo y supervisión.	1	1	Informe a jefaturas elaborados.			X	X	Equipo multidisciplinario
Elaboración de plan de mejora del sistema de monitoreo y supervisión.	1	1	Elaboración del plan de mejora ejecutado.				X	Equipo multidisciplinario

## PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Satisfacción del usuario externo en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari - Chimbote, 2018

OBJETIVO ESPECÍFICO: Incorporar y gestionar recursos humanos en el área de triaje de emergencias

C1. Plan de Sensibilización a las Jefaturas para una adecuada implementación de personal en el área de triaje.

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	U.M	TOTA		I	II	III	IV	
Elaboración del plan de sensibilización a las autoridades sobre la importancia de implementación de recursos humanos en el área de triaje de emergencia.	1	1	Plan de sensibilización elaborado	X				Equipo multidisciplinario
Gestionar presupuesto para la ejecución del plan de sensibilización a las autoridades sobre la importancia de implementación de recurso humano en el área de triaje de emergencia.	1	2	Gestión ejecutada		X			Dirección del Hospital

Ejecución del plan de sensibilización a las autoridades sobre la importancia de implementación con recursos humanos en el área de triaje de emergencia	1	1	Número total de autoridades sensibilizadas/ Número total de autoridades de salud.			X	X	Equipo multidisciplinario
Implementación con recursos humanos en el área de triaje de emergencia	1	1	Servicio de emergencia implementado.			X	X	Equipo multidisciplinario

## PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Satisfacción del usuario externo en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari - Chimbote, 2018

OBJETIVO ESPECÍFICO: Incorporar y gestionar recursos humanos en el área de triaje de emergencias

C1. Plan de Sensibilización a las Jefaturas para una adecuada implementación de personal en el área de triaje.

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	U.M	TOTA		I	II	III	IV	
Elaboración del plan de sensibilización a las autoridades sobre la importancia de implementación de recursos humanos en el área de triaje de emergencia.	1	1	Plan de sensibilización elaborado	X				Equipo multidisciplinario
Gestionar presupuesto para la ejecución del plan de sensibilización a las autoridades sobre la importancia de implementación de recurso humano en el área de triaje de emergencia.	1	2	Gestión ejecutada		X			Dirección del Hospital

## PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Satisfacción del usuario externo en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari - Chimbote, 2018

OBJETIVO ESPECÍFICO: Incorporar y gestionar recursos humanos en el área de triaje de emergencias

C2. Las autoridades gestionaran la implementación de personal en el área de triaje

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	U.M	TOTA		I	II	III	IV	
Elaboración de requerimiento de personal para el área de triaje de emergencia	1	1	Documento de requerimiento de personal	x				Jefaturas
Gestionar presupuesto para la ejecución e implementación de recurso humano en el área de triaje de emergencia.	1	2	Gestión ejecutada		X			Dirección del Hospital

## **X. ASPECTOS ORGANIZACIONALES E INSTITUCIONALES**

El presente trabajo académico Satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari - Chimbote, 2018. 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 INSTITUCIONALES**

Se establecerá coordinaciones con las siguientes Instituciones:

- Establecimiento de Salud del Hospital de Huari
- Red de Salud Conchucos sur
- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

## BIBLIOGRAFIA

1. Brillman JC, Doezema D, Tandberg D, Skalar DP, Davis KD, Simas S. Triage: limitations in predictory need for emergent care and hospital admission. *An Emerg Med* 1996;27(4):493-500.
2. Vergara JM, Buforn A, Rodriguez C. Triage. Manual de urgencias y Emergencias 2001. Disponible en CD-R (ISBN 8469-9839-9- 7).
3. Vergara JM, Buforn A, Rodriguez C. Triage. Manuel de urgencias y Emergencias 2001. Disponible en CD-R (ISBN 8469-9839-9 7)
4. Wuerz RC, Travers D, Gilboy N, Eitel DR, Rosenau A, Yazhari R. Implementation and refinement of the Emergency Severity Index. *Acad Emerg Med* 2001;8:170-176.
5. Sosa A. Organización, estructura y dirección de la urgencia y los cuidados intensivos en Cuba. En *Terapia Intensiva* 2006. 2da Edición. Editorial Ciencias Médicas. Tomo I. Sección I: Generalidades. Capítulo 3. Pag 20-32.
6. Nogal F. Panorama de los servicios de urgencia. *Mapfre Med* 1993;4(suppl):22-24.
7. 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-satisfacion-del-usuario-externo-en-los-eess-y-servicios-medicos-de-apoyo.html>.

8. Jelavac I Macho-Stadler I. Comparing organizational structures in health services. *Journal of Economic Behaviour and Organization* 2002;(49):501-522.
9. Gilmore C, Moraes NH. Gerencia de la calidad. Gerencia en salud. Tomo I. MINSAP. La Habana.1997:161-198.
10. Ramos BN. Como evaluar los resultados y verificar el proceso. En *Control de calidad de la atención de salud*.2004. Editorial Ciencias Médicas: 54-58.
11. Curbero O. Parellada Blanco J, Morejon Tellez L. Indicadores de atención al paciente grave en el centro de urgencias. *Rev Cubana Med Milit* 2000;29(2):148-51.
12. Wendin R. The role of risk management in reducing costs and increasing patient safety. *World Hospitals and Health Services* 2006;42(29):17-20.
13. Jimenez RE. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Rev Cub Salud Pub* 2004;30:17-36.
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/cuida7envejecer.html> (citado 4 de noviembre del 2009).
15. Guía de ayuda Importancia. 2015. Disponible en: <https://www.importancia.org/sensibilizacion.php>

# **ANEXOS**

## ANEXO 01: IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

TAREA 1: Identificar o describir el problema principal o necesidad

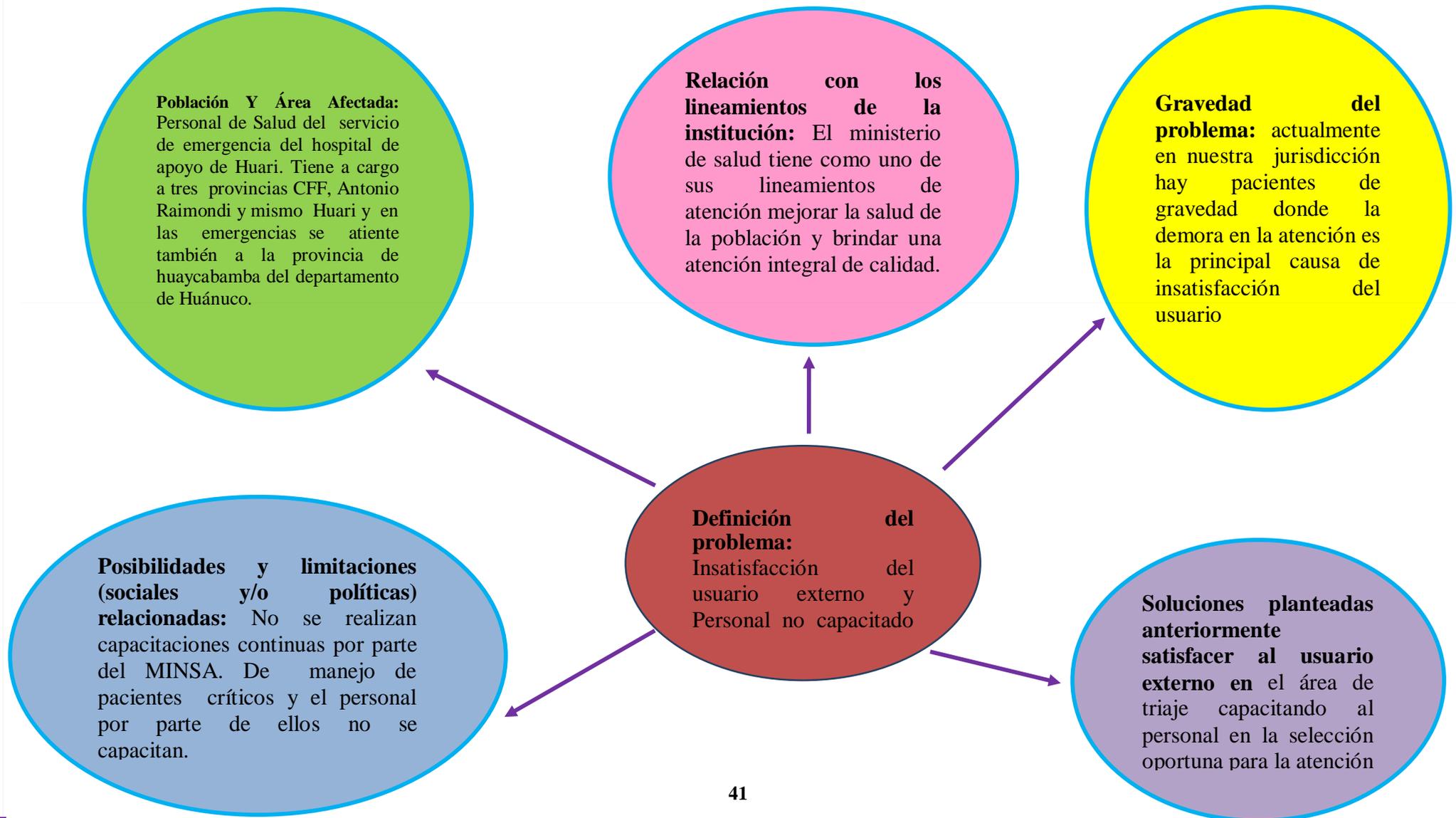
### DESARROLLO DEL PROYECTO EN EL HOSPITAL DE APOYO SANTO DOMINGO DE HUARI

#### PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS:

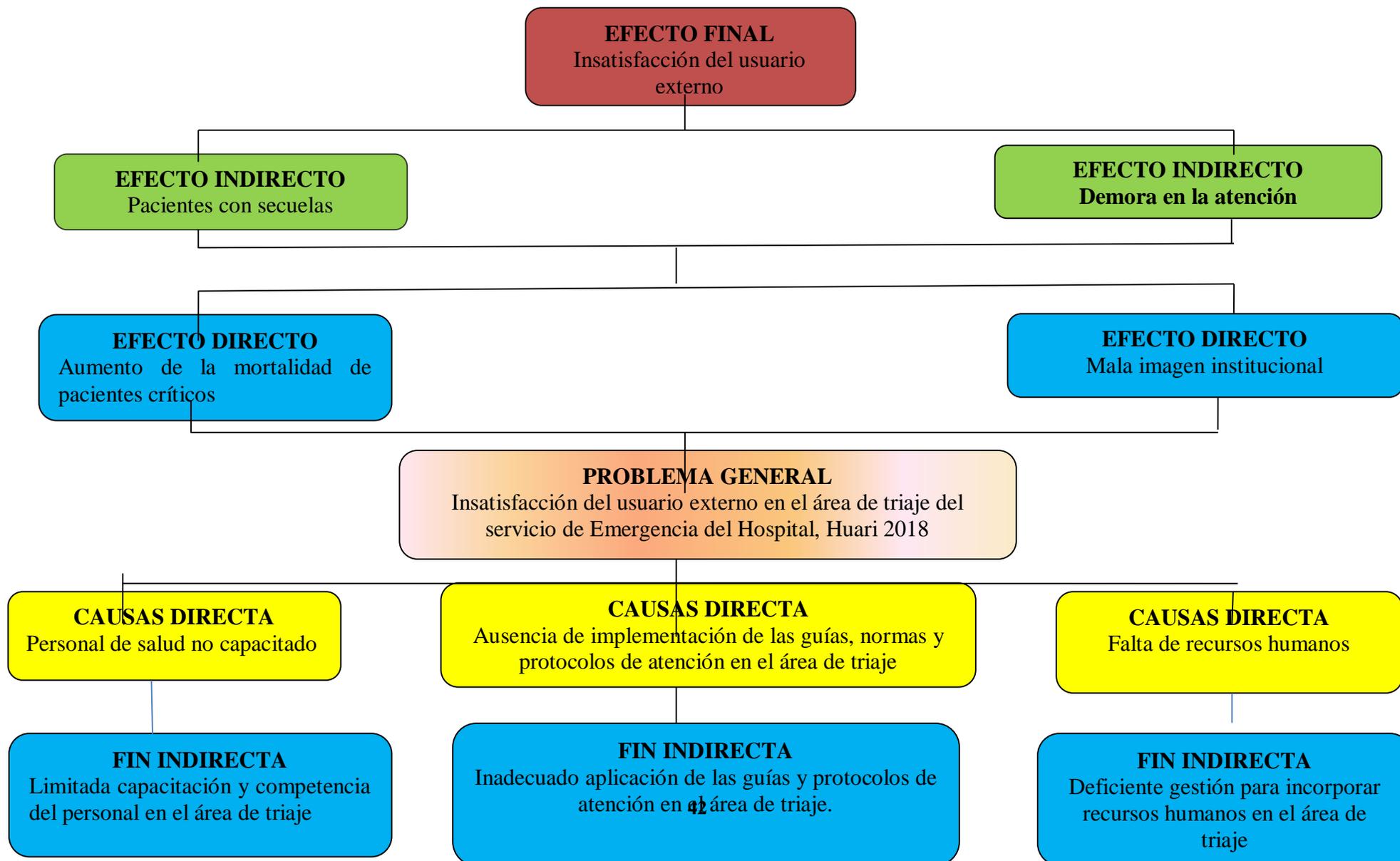
- Inadecuado manejo de paciente ante las emergencias masivas
- Personal no capacitado en el manejo de triaje
- Demora en la atención a pacientes críticos
- Clima laboral inadecuado entre compañeros de trabajo.

Problema	CRITERIOS (1) TRASCENDENCIA (GRAVEDAD O EFECTO DEL PROBLEMA SOBRE LA POBLACIÓN)	CRITERIOS(2) MAGNITUD DEL PROBLEMA (EXTENSIÓN O NUMERO DE PERSONAS AFECTADAS)	TOTAL 1+2	MULTIPLICAR POR EL SIGUIENTE CRITERIO	CRITERIO (3) VULNERABILIDAD  (POSIBILIDAD DE LA COMUNIDAD PARA RESOLVER EL PROBLEMA)	TOTAL
Inadecuado manejo de paciente ante las emergencias masivas	3	4	7	X	1	7
Personal no capacitado en el área de traje	4	5	9	X	2	18
Demora en la atención a pacientes críticos	2	3	5	X	1	5

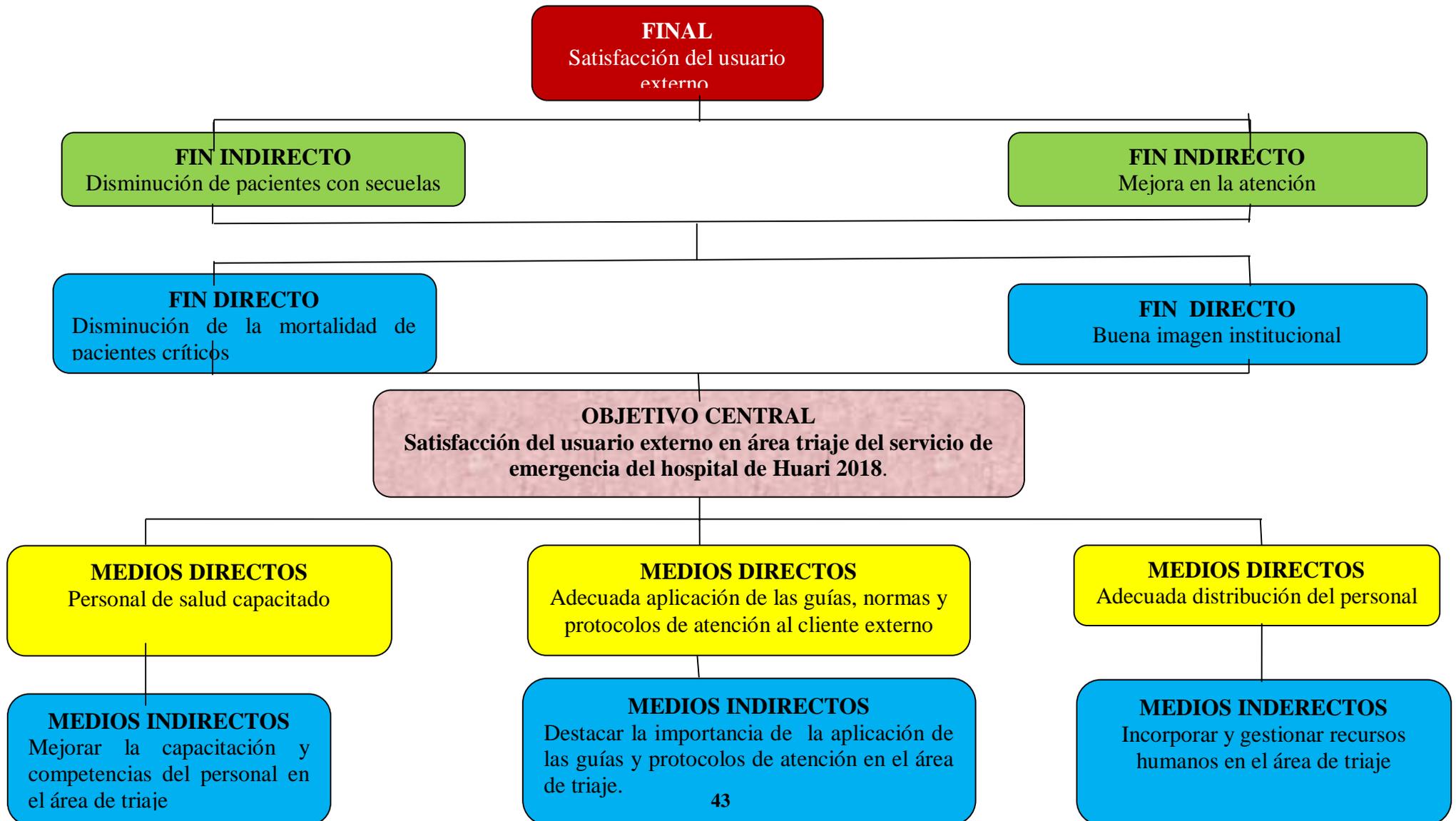
## ANEXO 02. REVISIÓN DEL PROBLEMA PLANTEADO Y DEFINICIÓN FINAL DEL PROBLEMA



## ÁRBOL DE CAUSA - EFECTO



## ÁRBOL DE MEDIOS Y FINES



## ARBOL DE MEDIOS FUNDAMENTALES Y ACCIONES PROPUESTAS



## PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Satisfacción del usuario externo en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari - Chimbote, 2018

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Mejorar la capacitación y competencias del personal en el área de triaje de emergencia.

**A1.** Programar capacitación al personal de salud en la atención adecuada al usuario externo en el área de triaje de emergencia.

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	U.M	TOTAL		I	II	III	IV	
Elaboración del Plan de capacitación en la atención adecuada del usuario externo en el área de triaje.	1	1	Plan de capacitación elaborado	x				Equipo multidisciplinario
Gestionar presupuesto para la ejecución del plan de capacitación.	1	1	Gestión ejecutada		X			Dirección del Hospital
Ejecución del plan de capacitación.	1	4	Número total de asistentes / Número total de trabajadores asistenciales			X	X	Equipo multidisciplinario

## PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Satisfacción del usuario externo en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari - Chimbote, 2018

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Mejorar la capacitación y competencias del personal en el área de triaje de emergencia.

A2. Programar sensibilización al personal sobre la adecuada atención al usuario externo en el área de triaje de emergencia.

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	U.M	TOTAL		I	II	III	IV	
Elaboración del Plan de sensibilización sobre adecuada atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia.	1	1	Plan de sensibilización elaborado	X				Equipo multidisciplinario
Gestionar presupuesto para ejecución del plan de sensibilicen	1	2	Gestión ejecutada		X			Dirección del hospital
Ejecución del taller de sensibilización al personal de salud del área de triaje de emergencia.	1	2	Número de asistentes al taller / Número total de trabajadores de salud.			X	X	Equipo multidisciplinario

## PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Satisfacción del usuario externo en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari - Chimbote, 2018

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Destacar la importancia de la aplicación de las guías y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia.

B1. Talleres de elaboración de guías, normas y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia.

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	DM	TOTAL		I	II	III	IV	
Plan del taller de elaboración de guías, normas y protocolos de atención al cliente externo.	1	1	Plan de taller de elaboración de guías, normas, y protocolos ejecutado.	x				Equipo multidisciplinario
Gestionar presupuesto para la ejecución del taller de elaboración de guías, normas y protocolos de atención al cliente externo	2	3	Gestión ejecutada		X			Dirección del Hospital

Ejecución del taller de elaboración de guías, normas y protocolos de atención al usuario externo.	1	4	Número de asistentes a los talleres programados/ Número total de trabajadores de salud.  Guía y manuales elaborados.			X	X	Equipo multidisciplinario
---	---	---	--	--	--	---	---	---------------------------

## PLAN OPERATIVO

**OBJETIVO GENERAL:** Satisfacción del usuario externo en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari - Chimbote, 2018

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Destacar la importancia de la aplicación de las guías y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia.

B2. Plan de monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	U.M	TOTAL		I	II	III	IV	
Elaborar el plan de monitoreo y supervisión de guías y protocolos de atención al usuario externo en el área de triaje de emergencia.	1	1	Plan de monitoreo y supervisión elaborados	X				Equipo multidisciplinario
Aplicar el sistema de monitoreo y supervisión de las guías y protocolos de atención al cliente externo	1	2	Sistema de monitoreo y supervisión aplicado.		X			Dirección del hospital
Elaboración del informe de aplicación del sistema de monitoreo y supervisión.	1	1	Elaboración del informe de aplicación del sistema de monitoreo y supervisión ejecutado			X	X	Equipo multidisciplinario

Información a los jefes inmediatos de los resultados obtenidos en la aplicación del sistema de monitoreo y supervisión.	1	1	Informe a jefaturas elaborados.			X	X	Equipo multidisciplinario
Elaboración de plan de mejora del sistema de monitoreo y supervisión.	1	1	Elaboración del plan de mejora ejecutado.				X	Equipo multidisciplinario

## PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Satisfacción del usuario externo en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari - Chimbote, 2018

OBJETIVO ESPECÍFICO: Incorporar y gestionar recursos humanos en el área de triaje de emergencias

C1. Plan de Sensibilización a las Jefaturas para una adecuada implementación de personal en el área de triaje.

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	U.M	TOTA		I	II	III	IV	
Elaboración del plan de sensibilización a las autoridades sobre la importancia de implementación de recursos humanos en el área de triaje de emergencia.	1	1	Plan de sensibilización elaborado	x				Equipo multidisciplinario
Gestionar presupuesto para la ejecución del plan de sensibilización a las autoridades sobre la importancia de implementación de recurso humano en el área de triaje de emergencia.	1	2	Gestión ejecutada		X			Dirección del Hospital

Ejecución del plan de sensibilización a las autoridades sobre la importancia de implementación con recursos humanos en el área de triaje de emergencia	1	1	Número total de autoridades sensibilizadas/ Número total de autoridades de salud.			X	X	Equipo multidisciplinario
Implementación con recursos humanos en el área de triaje de emergencia	1	1	Servicio de emergencia implementado.			X	X	Equipo multidisciplinario

## PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Satisfacción del usuario externo en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari - Chimbote, 2018

OBJETIVO ESPECÍFICO: Incorporar y gestionar recursos humanos en el área de triaje de emergencias

C2. Las autoridades gestionaran la implementación de personal en el área de triaje

ACTIVIDADES	PRODUCTO		INDICADOR DE MONITOREO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE
	U.M	TOTA		I	II	III	IV	
Elaboración de requerimiento de personal para el área de triaje de emergencia	1	1	Documento de requerimiento de personal	x				Jefaturas
Gestionar presupuesto para la ejecución e implementación de recurso humano en el área de triaje de emergencia.	1	2	Gestión ejecutada		X			Dirección del Hospital

ANEXO N° 06

MARCO LOGICO

JERARQUIA DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<p><b>FIN:</b></p> <p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA ATENCIÓN EN EL ÁREA DE TRIAJE</p>	<p>Satisfacción 80% del usuario externo en la atención en el área de triaje</p>			
<p><b>PROPOSITO:</b></p> <p>Satisfacción del usuario externo en el área de triaje del servicio de emergencia del Hospital de Huari - Chimbote, 2018</p>	<p>El 60 % de la adecuada atención usuario externo en el área de triaje</p>	<p>Número de usuarios satisfechos / número de usuarios atendidos</p>	<p>Registro de atenciones en el servicio de emergencia</p> <p>Libro de reclamaciones</p> <p>Sala situacional</p> <p>Encuesta de satisfacción al usuario</p>	<p>La satisfacción del usuario externo demuestra la buena atención en el servicio de triaje de emergencia que recibe por parte del personal de salud.</p>

<b>JERARQUÍA DE OBJETIVOS</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
Mejorar la capacitación y competencias del personal en el área de triaje de emergencia.	100% del personal de salud capacitado en la atención al usuario externo	Número de asistentes capacitados/ Número total de trabajadores de salud.	Plan de capacitación Reporte de asistencia Informes de actividad Fotos	Personal de salud con un mejor conocimiento para la atención del cliente externo y mejora su capacidad para aplicar sus funciones
Destacar la importancia de la aplicación de las guías y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia.	El 100% del personal de salud que labora en el área de triaje emergencia conoce y aplica las guías, normas y protocolos de atención al usuario externo.	N° de personal de salud que conoce y aplica las guías, normas y protocolos ejecutados/N° total de personal de salud.	Guías, normas y protocolos de atención al usuario externo en emergencia. Supervisión	El personal de salud del servicio de emergencia conoce y aplica guía, normas y protocolos de atención al cliente externo el cual mejora a la aplicación de procedimientos.
Incorporar y gestionar recursos humanos en el área de triaje de emergencias	Se implementará en un 60% con personal asistencial	Área de triaje implementado.	Boletas de pago	El área de triaje de emergencia implementado con personal de salud

JERARQUÍA DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p><b>Acciones de objetivo Especifico 1</b></p> <p>A1. Programar capacitación al personal de salud en la atención adecuada al usuario externo en el área de triaje de emergencia.</p> <p>A2. Programar sensibilización al personal sobre la adecuada atención al usuario externo en el área de triaje de emergencia.</p>	<p>100% del programa de capacitación elaborado durante el I semestre.</p> <p>50% del taller de sensibilización se ejecutara durante el III semestre</p> <p>50% del taller de sensibilización ejecutado durante el IV semestre</p>	<p>N° de personal de salud capacitado/N° total de personal de salud</p> <p>N° de personal de salud sensibilizado/N° total de personal de salud.</p>	<p>Plan de capacitación</p> <p>Reporte de asistencia</p> <p>Informes de actividad</p> <p>Fotos</p> <p>Plan de capacitación</p> <p>Reporte de asistencia</p> <p>Informes de actividad</p> <p>Fotos</p>	<p>Personal de salud con un mejor desempeño laboral sensibilizado para dar una atención de calidad al cliente externo</p> <p>Personal de salud con un mejor conocimiento para la atención del cliente externo y mejora su capacidad para aplicar sus funciones</p>

<b>JERARQUÍA DE OBJETIVOS</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<p><b>Acciones de objetivo Especifico 2</b></p> <p>B1. Talleres de elaboración de guías, normas y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia.</p> <p>B2. Plan de monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia</p>	<p>50% del taller ejecutado durante el III semestre</p> <p>50% del taller ejecutado durante el IV semestre</p> <p>100% Monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención al cliente externo.</p>	<p>Nº de asistentes a los talleres de elaboración de guías, normas y protocolos/ Nº total de personal de salud</p> <p>Plan de monitoreo y supervisión ejecutado /plan de monitoreo y supervisión programada</p>	<p>Registro de asistencia</p> <p>Guías, normas y protocolos de atención al cliente externo Aprobados por resolución directoral.</p> <p>Registro de hojas de supervisión y monitoreo.</p> <p>Informes de supervisión.</p>	<p>Personal de salud conoce y aplica las guías, normas y protocolos de atención al cliente externo.</p> <p>Personal de salud monitoriza y supervisa la elaboración de normas, guías y protocolos de atención al cliente externo.</p>

JERARQUÍA DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACIÓN	DE SUPUESTOS
<p><b>Acciones de objetivo Especifico 3</b></p> <p>C1. Plan de Sensibilización a las Jefaturas para una adecuada implementación de personal en el área de triaje.</p> <p>C2. Las autoridades gestionaran la implementación de personal en el área de triaje</p>	<p>100% del programa de sensibilización elaborado durante el I semestre.</p> <p>60% se implementará con personal de salud</p>	<p>N° de asistentes sensibilizados/N° total de personal de salud.</p> <p>Área de triaje implementado</p>	<p>Registro de asistencia al programa de sensibilización de autoridades</p> <p>Contrato del personal</p>	<p>Autoridades de salud sensibilizados sobre la importancia de contratar personal profesional</p> <p>Las autoridades gestionan de manera efectiva la implementación de recursos humanos</p>

ANEXO N° 07

MATRIZ DE SUPERVISION

NIVELES JERARQUICOS DE LOS OBJETIVOS	METAS	INDICADORES DE EFECTO E/Y IMPACTO	DEFINICION DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACION	FRECUENCIA	INSTRUMENTO PARA LA RECOPIACION DE INFORMACION
Satisfacción del usuario externo en el área de triaje de emergencia del Hospital de Huari – Chimbote 2018.	El 80% adecuada atención del usuario externo en el área de triaje	Número de usuarios satisfechos/ número de usuarios atendidos	La satisfacción en el usuario es un indicador que va ayudar a medir la proyección del personal de salud hacia el usuario.	Libro de registro de atenciones	Mensual	Registro

<p><b>Objetivo específico 1</b></p> <p>Mejorar la capacitación y competencias del personal en el área de triaje de emergencia.</p>	<p>80% del personal de salud capacitado en la atención adecuada al usuario externo</p>	<p>Número de asistentes a la capacitación / Número total de trabajadores de salud.</p>	<p>La capacitación permite un mayor conocimiento en el personal de salud para mejorar la atención</p>	<p>Plan de capacitación</p> <p>Registro de asistencia.</p> <p>Fotos</p>	<p>Semestral</p>	<p>Lista de control de asistencia</p>
<p><b>Objetivo específico 2</b></p> <p>Destacar la importancia de la aplicación de las guías, normas y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje.</p>	<p>El 80% del personal de salud que labora en el área de triaje de emergencia conoce y aplica las guías, normas y protocolos de atención al</p>	<p>Nº de personal de salud que conoce y aplica las guías, normas y protocolos ejecutados/Nº total de personal de salud.</p>	<p>Conocer las funciones que permite un mejor desempeño en su trabajo</p>	<p>Informe de supervisión</p>	<p>Semestral</p>	<p>Guías</p>

<p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Incorporar y gestionar recursos humanos en el área de triaje de emergencia.</p>	<p>usuario externo.</p> <p>Se implementará en un 60% con recurso humano para el área de triaje de emergencia.</p>	<p>Área de triaje de emergencia implementado.</p>	<p>Conocer la realidad problemática de su comunidad permite una mayor participación en la solución de ellas.</p>	<p>Actas de reuniones</p> <p>Registros de asistentes.</p>	<p>Semestral</p>	<p>Asistencias</p>
--	---	---	--	---	------------------	--------------------

## ANEXO N° 07

## MATRIZ DE MONITOREO

código	Actividades y tareas	Metas	Recursos asignados	Indicadores	Fuentes de información	Instrumentos	Frecuencia	Responsable	Fecha de Presentación Informe	Entregar A :
A1	Programar capacitación al personal de salud en la atención adecuada al usuario externo en el área de triaje de emergencia.	50% del programa de capacitación elaborado durante el I semestre. 50% del programa de capacitación elaborado durante el II semestre.	Total:600 Propio:350 Externo:250	Número de asistentes a la capacitación / Número total de trabajadores de salud.	Informes internos	Reportes Trimensuales Mensuales	Una vez completa da la actividad	Janina Hidalgo	15/8/18	Director de la Institución
A2	Programar sensibilización al personal sobre la adecuada atención al usuario externo en el área de triaje de emergencia.	50% del taller de sensibilización III semestre 50% del taller de sensibilización IV semestre	Total:800 Propio:500 Externo:300	N° de asistentes sensibilizados/N° total de personal de salud.	Fichas Fólderes Lapiceros Refrigerio	Reportes Trimestral	Una vez completa da la actividad	Janina Hidalgo	15/8/18	Director de la Institución

B1	Talleres de elaboración de guías, normas y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia.	50% del taller ejecutado durante el III semestre  50% del taller ejecutado durante el IV semestre	Total:350 Propio:200 Externo:150	N° de asistentes a los talleres de elaboración de guías, normas y protocolos/ N° total de personal de salud	Impresiones Refrigerio Materiales de escritorio Copias	Reporte trimensual	Una vez completa da la actividad	Janina Hidalgo	15/8/18	Director de la Institución
B2	Plan de monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención del usuario externo en el área de triaje de emergencia	100%.Monitoreo y supervisión de la aplicación de normas, guías y protocolos de atención al usuario externo	Total:300 Propio:200 Externo:100	Plan de monitoreo y supervisión ejecutado /plan de monitoreo y supervisión programada	Informe Copias Material de escritorio	Reporte trimensual	Una vez completa da la actividad	Janina Hidalgo Comisión de elaboración	15/8/18	Director de la Institución

C1	Plan de Sensibilización a las Jefaturas para una adecuada implementación de personal en el área de triaje.	100% del programa de sensibilización elaborado durante el I semestre.	Total:600 Propio:350 Externo:250	N° de asistentes sensibilizados/N° total de personal de salud.	Informes internos	Reportes Trimensuales mensuales	Una vez completa la actividad	Janina Hidalgo	15/8/18	Director de la Institución
C2	Las autoridades gestionaran la implementación de personal en el área de triaje	60% de la implementación con personal humano en el área de triaje.	Total:18300 Propio:300 Externo:18000	Servicio de emergencia implementado.	Inventarios Pecosas Comprobantes de pago	Reportes Trimensuales Mensuales	Una vez completa la actividad	Direcciones de salud	15/8/18	Director de la Institución