



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
DE CHIMBOTE**

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

**MEJORANDO LA INFRAESTRUCTURA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I
SANTA MARÍA DE NIEVA NIVEL II-1
CONDORCANQUI, 2018**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OBTENER EL
TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN
ENFERMERIA EN EMERGENCIA Y DESASTRES**

AUTOR

LIC. ENF. EYDA CERCADO PEREZ

ASESOR

MGTR. JOSÉ ORLANDO CHERO CUSTODIO

CHIMBOTE - PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Susana Elizabeth Cabanillas De La Cruz

Presidenta

Mgtr. Freddy Wilson Mosqueira Poemape

Miembro

Mgtr. Roxana Morales Chihuala

Miembro

AGRADECIMIENTO

A mi querida Universidad Católica
Los Ángeles de Chimbote, por
todos los conocimientos que
adquirí en todo el proceso de
estudio, la cual considero como mi
segundo hogar.

Agradezco a toda la Plana Docente
de Enfermería que me ha enseñado
durante mi formación académica y
que son dignos de enseñanza y
sabiduría y que me permitieron
perfilarme como futura
especialista.

DEDICATORIA

A Dios, Todo Poderoso por concederme la vida, la salud y fortalecerme ante cada obstáculo de la vida.

A mis padres, Andrés y Agripina, y a mi hijita Abigail, por su apoyo infatigable e incondicional en la realización de este trabajo académico.

A mis hermanos Luz, Lilian, Elizabeth, Orlando, Araceli y Andrés; quienes me apoyaron incondicionalmente para continuar en con estudios, agradecido de sus consejos de superación.

ÍNDICE

	Pág.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
I. PRESENTACIÓN	1
II. HOJA RESUMEN	3
2.1. Título	3
2.2. Localización	3
2.3. Población beneficiaria	3
2.4. Institución que lo presenta	3
2.5. Duración del proyecto	3
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio	3
2.7. Resumen del proyecto	4
III. JUSTIFICACIÓN.	5
IV. OBJETIVOS.	10
V. METAS.....	10
VI. METODOLOGIA	11
6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención capacitación	11
6.2. Sostenibilidad del proyecto	12
VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	13
VIII. RECURSOS REQUERIDOS.....	17
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES	19
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES.....	23
XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	24
ANEXOS	26

I. PRESENTACIÓN

El Hospital I “Santa María de Nieva”, es un hospital de Nivel II-1 del Ministerio de Salud (MINSA) que fue creado el 29 de noviembre del 2006. Está ubicado en el sector Héctor Peas del Distrito de Santa María de Nieva, Provincia de Condorcanqui, Región de Amazonas.

El Hospital pertenece a la Red de Salud de Condorcanqui, tiene como ámbito jurisdiccional, la parte norte del Distrito Santa María de Nieva, distrito que junto a los Ríos, Santiago y Cenepa constituyen la Provincia de Condorcanqui en la Región Amazonas. El distrito de Santa María de Nieva está ubicado a 224 m.s.n.m, al margen izquierdo de la desembocadura del río Nieva en el Río Marañón, abarcando una extensión territorial de 4 484,63 km², con una la latitud y longitud de 4,5996 y -77,8604 respectivamente.

Actualmente existen múltiples problemas en el Servicio de Emergencia del Hospital de Nieva, siendo uno de ellos la baja calidad de atención en el servicio, ante urgencias y emergencias; ya que cerca del 100% de las atenciones que se realizan en este servicio no cuenta con espacio suficiente para garantizar calidad de atención, esto debido a que no cuenta con una **infraestructura adecuada** y no se aprovecha de ambientes contiguos que no se usan y pertenecen a otras áreas del hospital, y como consecuencia tenemos hacimientos, mal servicio, riesgos laborales, insatisfacción de los usuarios, complicaciones, quejas, riesgos legales y observaciones de no conformidad de organismos

supervisores como SUNASA y Contraloría, ya que se contribuye a la mala imagen institucional e incremento de la morbi-mortalidad en Servicio de Emergencia.

Asimismo, contamos con autoridades con poco conocimiento en Gestión y mejora de la calidad, desinteresados por mejorar el servicio, así como falta de propuesta para ampliar la infraestructura.

Además, se realiza atención a todos los pacientes procedentes de distintas jurisdicciones de las Micro-redes que llegan directo o por referencias las urgencias, emergencias, así también tenemos las características étnicas de la población que requieren un enfoque intercultural en la atención.

Conocedora de la problemática expuesta, propongo la mejora, orientada a ampliar la infraestructura del Servicio de Emergencia del Hospital de Santa María de Nieva, haciendo uso de ambiente libre que cuenta el hospital y estratégicamente están contiguos al servicio, por lo que se demanda coordinar, capacitar, sensibilizar a las autoridades, para lograr este objetivo a beneficio de la institución y el servicio de emergencia. Se establecerá en este trabajo la metodología para el logro del objetivo.

II. HOJA RESUMEN

2.1. Título

“MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I SANTA MARÍA DE NIEVA NIVEL II-1.”

2.2. Localización

El Hospital I “Santa María de Nieva”, se localiza en el Distrito de Nieva, Provincia de Condorcanqui, Región Amazonas.

2.3. Población beneficiaria

La población beneficiaria directa: 2,586.

Población indirecta: 58,759

2.4. Institución que lo presenta

Es presentado por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote a través de su Escuela de Enfermería.

El Hospital I “Santa María de Nieva”

2.5. Duración del trabajo

Inicio: 01 junio del 2018.

Termino: 01 Julio del 2019.

2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio

Capacitación certificada	S/. 10,300.00
Acondicionamiento de infraestructura ampliada	S/. 1,300.00
Reuniones de sensibilización y problematización	S/. 900.00
Costo Total	S/. 15,400.00

2.7. Resumen del Proyecto

En la actualidad existen múltiples problemas en el Servicio de Emergencia del Hospital I “Santa María de Nieva”, siendo uno de ellos; inadecuada infraestructura, falta uso de los espacios libres de institución, la poca coordinación con autoridades, en quienes se percibe no estar capacitado en gestión y mejora continua.

El presente trabajo tiene como objetivo central es mejorar la infraestructura del Servicio de Emergencia del Hospital I Santa María de Nieva Nivel II-1 2018, que se encuentra en la provincia de Condorcanqui en el Departamento de Amazonas, hospital que pertenece al Minsa, el cual recibe emergencia referidos de las diferentes micro-redes que pertenecen a la jurisdicción de la Red de Salud Condorcanqui.

Este hospital atiende a diario a más de 20 paciente que demandan de atención en el servicio de emergencia, lo que a menudo genera hacinamiento y congestión para la atención, por ser la infraestructura de este servicio muy reducida con un aforo máximo para 5 personas, además el servicio no cuenta con la adecuada distribución, por especialidades médicas, para atención diferenciada.

Por lo expuesto se elabora este trabajo académico que ayudará en la mejora de este servicio en la institución, y para ejecución del

proyecto se establecen una serie de acciones que principalmente busca lograr la sensibilización e involucramiento de las autoridades del hospital para poder disponer de infraestructura que no está en uso, a beneficio del servicio de emergencia y tener mejores espacios para la atención.

III. JUSTIFICACIÓN.

En la Provincia de Condorcanqui los servicios de salud presentan muchas deficiencias estructurales debido a que las personas que la dirigen no cuentan con un buen nivel de conocimiento en gestión y mejora de la calidad en salud, esto influye en las tomas de decisiones y priorización de acciones e involucramiento con las necesidades, así mismo, el personal que labora no cuenta con propuesta de mejora y menos puede documentarlo, haciéndolo de una manera deficiente.

Al servicio los familiares de los pacientes llegan tensos- perciben clima organizacional pésimo y servicio de baja calidad. Frecuentemente, el personal de salud suele estar estresado, en los momentos de atención en emergencia por las condiciones del espacio de trabajo.

Las principales limitaciones radican en el poco interés y apoyo de algunas entidades competentes en la provincia Condorcanqui y se asume que el tiempo será otro factor para las coordinaciones respectivas con los profesionales ya sea para las capacitaciones u otras actividades durante la intervención.

La estructura básica del Servicio de Emergencia (SE) está constituida de forma integrada por la parte técnica y administrativa coordinado con los servicios. En el SE se brinda la atención al paciente que demande a una situación crítica médica que compromete es estado vital de salud. (1)

El SE brinda una atención de calidad a los usuarios, manteniendo siempre el respeto y dignidad, logrando que el paciente quede satisfecho. (2).

El SE funciona todas las horas y días del año, representado por un equipo de distintas disciplinas de manera permanente y se brinda la atención a los usuarios según lo complejo de la patología. (3)

La orientación en la calidad del Servicio de Emergencia se basa en primera instancia a la inspección de la calidad de atención para la comprobación o no de las normas que están establecidas como nivel óptimo del servicio. Si no se está cumpliendo, se tendría que coordinar con el principal responsable. (4)

Hoy en día, la satisfacción de las personas que hacen uso del Servicio de Emergencia se conoce a través de evaluaciones al propio paciente quien brinda información sobre la atención y calidad recibida en la atención, además de la estructura del servicio, de los procesos y resultados alcanzados. (5)

La calidad de la atención se define como la acción que logrará el bienestar del paciente, en cuanto al equilibrio en todos los procesos de la atención. (7) En síntesis, se indica tres puntos fundamentales en la calidad de atención, la parte técnica-administrativa, los grados de beneficios y atención y quién otorga la definición. (6)

Existen 3 elementos fundamentales que forma parte de una organización con eficacia a la cual llamamos la estructuración, el proceso y el resultado, todos forman parte del buen desempeño dentro del marco técnico de medición. (8)

Se define estructura al equipamiento, medicinas, medios de transporte, personal, edificaciones, etc., las cuales son necesarios como parte principal para brindar un mejor servicio, pero no son suficientes. (10). La organización de la estructura suele ser fundamental en todas las áreas de servicio. (11)

Dado a conocer diversos criterios, el presente trabajo académico se fundamenta teóricamente en estudios realizados sobre el tema de lo cual podemos afirmar que en lo que respecta a estructura organizativa no existen estudios en los servicios de emergencias, por ello a continuación se menciona los siguientes antecedentes:

A nivel nacional Cecilio S. (4) presentó un estudio que tenía como objetivo brindar calidad de atención y mejora continua en el tópico de ginecoobstetricia del Departamento de Emergencia del Hospital Nacional

Cayetano Heredia, Lima, Perú. La cual mostró como resultados: de 60 atendidos que el 10 % indicaron que recibieron buena atención. Por otro lado, el 77% indicó que no había recibido una correcta información del paciente.

Yesenia M y Roberto (17) presentaron un trabajo que se trató de evaluar la calidad de la atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional de Nueva Guadalupe, de tal manera indicaron sobre el análisis de la capacidad de brindar la atención en el SE. Se realizaron las recomendaciones correspondientes al Ministerio de Salud, como propuesta para la mejora en el Hospital de estudio, con enfoque direccionado a la capacitación del personal de salud que beneficie a todos los usuarios del SE.

A nivel regional Rodríguez, T (18), presentó un estudio que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente en efecto de la atención ofrecida por el personal de salud del SE del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas- 2014. Los hallazgos fueron: De 90 pacientes, 67.8 % estaban satisfechos por la atención, 20% medianamente satisfechos y 12.2 insatisfechos.

A nivel internacional José Guede de Santos (15) presentó un trabajo de investigación que tuvo como objetivo analizar la dimensión gerencial del trabajo de enfermería en un departamento de emergencias de un

Hospital Universitario del Rio Grande do Sul – RS, Brasil. Todos los datos fueron analizados con enfoque analítico y se consideraron las siguientes categorías: 1) Trabajo enfermería en el área de emergencia, 2) Rendimiento de enfermeras en la gestión de la atención, 3) Vínculo profesional y trabajo grupal y en equipo y, 4) Desafíos en la ejecución de la atención y las estrategias de superación.

Ángela Jaramillo Zapata (16) presentó un trabajo de investigación que tuvo como objetivo Diseñar un Plan de mejoramiento del Estándar Gerencia del Ambiente Físico para contribuir con el proceso de acreditación de la red de hospitales de Risaralda

IV. **OBJETIVOS.**

OBJETIVO GENERAL:

Mejorar la infraestructura del Servicio de Emergencia del Hospital I “Santa María de Nieva” Nivel II-1.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Autoridades capacitadas en Gestión y mejora continua en el Hospital I “Santa María de Nieva” Nivel II-1.
- Autoridades interesadas en solucionar problemática del servicio de emergencia del Hospital I “Santa María de Nieva” Nivel II-1.
- Adecuación de ambiente contiguo para ampliación del servicio de emergencia del Hospital I “Santa María de Nieva” Nivel II-1.

V. **METAS**

- **100% de talleres de sensibilización a autoridades en el I trimestre.**
- **100% de pasantías a establecimientos modelos del país en el I semestre**
- **100% de coordinaciones para propuesta de ampliación del servicio en el I trimestre.**
- **30% de asignación de ambiente sin uso para el servicio de emergencia I semestre y 100% al final del proyecto.**
- **100% de adecuación e implementación y puesta en uso del ambiente de ampliación del servicio de emergencia al final del proyecto.**

VI. METODOLOGIA

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

Se realizará la capacitación a las autoridades pertinentes superiores del servicio así mismo a cada trabajador, se capacitará de acuerdo a los protocolos a elaborar.

Gestión:

- Coordinación y reuniones de problematización de la situación de emergencia.
- Coordinación- elaboración- aprobación y financiamiento del plan de capacitación.
- Seguimiento- ejecución y elaboración de informe de planes ejecutados.

Capacitación.

- Taller de capacitación con certificación para autoridades.
- Reuniones de sensibilización con autoridades.

Implementación:

- Elaboración, presentación de la propuesta técnica para asignación de ambiente contiguo a emergencia.
- Seguimiento de la aprobación y el acto resolutorio de asignación de ambiente.
- Adecuación del ambiente y redistribución de equipos y materiales
- Puesta en funcionamiento de la ampliación como parte del servicio para atención en emergencia

6.2. Sostenibilidad del proyecto

El trabajo académico estará dirigida por el jefe del servicio y la autora, quienes serán los que tengan capacidad de coordinar, organizar, planificar las mejoras, así mismo se tendrá como aliados a la DIRESA, la Unidad Ejecutora, se contará con el servicio de los medios comunicativos locales para informar sobre las acciones que se están realizando para poder mejorar infraestructura del servicio y la imagen institucional, que estará a cargo de todo el equipo que labora en la unidad y/ o servicio, según sea su caso en el Hospital I “Santa María de Nieva”.

VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN.

MATRIZ DE MONITOREO

RESULTADO DEL MÁRCO LÓGICO	ACTIVIDADES	METAS POR ACTIVIDAD	INDICADORES DE PRODUCTO O MONITOREO POR META	DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES	FRECUENCIA	INSTRUMENTOS A UTILIZAR PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Autoridades capacitadas en Gestión y mejora continua en el Hospital I Santa María De Nieva Nivel II-1	1a. Taller de capacitación en gestión	100% de autoridades capacitado en Gestión y mejora de la calidad	Nº de autoridades capacitadas / Nº de autoridades que asistieron	Autoridades con capacidad resolutive	1	Lista de chequeo
	1c. Elaborar un Informe narrativo	01 informe narrativo	Informe emitido	documentos	1	Lista de chequeo
	- Coordinación-elaboración- aprobación y financiamiento del plan de capacitación.	01 Oficio de aprobación	Documento	Documento técnico aprobado	1	Lista de chequeo
OBJETIVO ESPECIFICO 2: Autoridades interesadas en	2a. Coordinación y reuniones de problematización de la situación de emergencia.	Autoridades se conocen situación del servicio de Emergencia.	Autoridades presentes/ total de autoridades del Hospital	Libro de reuniones / fotos	1	Lista de verificación.

solucionar problemática del servicio de emergencia del Hospital I Santa María De Nieva Nivel II-1.	1b. Reuniones de sensibilización con autoridades	03 Reuniones de sensibilización.	No de Reuniones Realizadas/ No de Reuniones programada	Registro de asistencia y fotos	1	Lista de verificación
OBJETIVO ESPECIFICO 3: Adecuación de ambiente contiguo para ampliación del servicio de emergencia del Hospital I Santa María De Nieva Nivel II-1.	- Elaboración, presentación de la propuesta técnica para asignación de ambiente contiguo a emergencia.	Plan presentado	Documento	Copia de recepción	1	Lista de verificación
	- Seguimiento de la aprobación y el acto resolutivo de asignación de ambiente.	Documento de seguimiento y acto resolutivo	Seguimiento realizado	Resolución directoral	3	Lista de verificación
	Adecuación del ambiente y redistribución de equipos y materiales	Limpieza- pintado re-ubicación de equipos y materiales	Servicio acondicionado	Fotos	1	Lista de verificación
	Puesta en funcionamiento de la ampliación como parte del servicio para atención en emergencia	Apertura de las zonas de ampliación.	Servicio de emergencia amplia área de atención	Fotos	1	Lista de verificación

MATRIZ DE SUPERVISIÓN

JERARQUÍA DE OBJETIVOS		METAS POR NIVEL JERÁRQUICO	INDICADORES DE IMPACTO Y EFECTO	DEFINICIÓN INDICADORES	FUENTE PARA LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTO PARA LA OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN
PROPÓSITO	CONCIENTIZAR- SENSIBILIZAR- INVOLUCAR CAPACITAR A AUTORIDADES PERTINENTES PARA LA MEJORA DE LA INFRAESTRUCTUR A DEL SERVICIO DE EMERGENCIA	90% de coordinaciones efectivas con las autoridades pertinentes	N° de coordinaciones efectivas / N° de coordinaciones realizadas	Documento de gestión	Documento impreso	01	Lista de verificación
RESULTADOS	MEJORAR LA INFRAESTRUCTUR A DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II- 1 SANTA MARIA DE NIEVA	La calidad de atención mejora a un 80% al finalizar el proyecto	% de pacientes satisfechos luego de ser atendidos en el servicio de emergencia.	Número de <u>satisfechos</u> / Número de pacientes atendidos	Informe de resultados de Encuesta de satisfacción del usuario	01	Lista de verificación

	REDISTRIBUCIÓN ADECUADA DE AMBIENTE LIBRE A BENEFICIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA	Mejora infraestructura del Servicio de emergencia al final del proyecto	Mapa de distribución del servicio de emergencia. % de incremento del área de atención de emergencia	Área actual / área antigua x 100	Inventario físico	01	Lista de verificación
--	---	---	--	-------------------------------------	-------------------	----	--------------------------

VIII. RECURSOS REQUERIDOS

1.1. CAPACITACIÓN CERTIFICADA: 03 eventos concentrados de capacitación a autoridades: 2 días por evento, 20 horas académicas

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	HORAS	COSTO	
			Unitario (S/.)	Total (S/.)
Material de escritorio	Varios		500.00	1,500.00
Movilidad local	08		10.00	80.00
Refrigerios	16x3		60.00	720.00
Experto facilitador Externo	01	X día	1,000.00	6,000.00
Costo de certificación*	10		200.00	2,000.00
SUB-TOTAL (S/.)				10,300.00

1.2. Acondicionamiento de infraestructura ampliada:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (S/.)	COSTO TOTAL (S/.)
Pintura latex lavable	06 baldes	50.00	300.00
Contrato de Pintor.	01	600.00	600.00
Material de limpieza	Varios	100.00	100.00
Otros materiales de seguridad	Varias	200.00	200.00
Otros afines		100.00	100.00
SUB- TOTAL (S/.)			1,300.00

1.3. Reuniones de Sensibilización y problematización:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (S/.)	COSTO TOTAL (S/.)
Refrigerios	4	100.00	400.00
Material de escritorio	Varios	25.00	100.00
Alquiler de Multimedia		50.00	200.00
Otros afines		200.00	200.00
SUB- TOTAL (S/.)			900.00

1.4. Presupuesto: aportes propios / aportes solicitados (institución, población)

DENOMINACION	APORTE REQUERIDO (S/.)	GASTOS PROPIOS (S/.)	GASTO TOTAL (S/.)
Capacitación certificada	10,300.00	2,000.00	12,300.00
Acondicionamiento de infraestructura ampliada:	1,300.00	1,000.00	2,300.00
Reuniones de Sensibilización y problematización:	900.00	100.00	1,000.00
TOTAL (S/.)	12,500.00	3,000.00	15,400.00

IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES

PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Mejorar la infraestructura del Servicio de Emergencia del Hospital I Santa María de Nieva Nivel II-1, 2018

No	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA			INDICADOR
			DESCRIPCION	COSTOS (S/.)	2018		2019	
					I	II	I	
1	Se elabora el trabajo “Mejorando la estructura del Servicio de Emergencia del Hospital I Santa María de Nieva nivel II-1, 2018”	01 proyecto elaborado	1 Informe	200.00	X			Un proyecto elaborado
2	Se presenta y expone el proyecto a la Dirección.	01 proyecto	1 Informe	20.00	X			Un proyecto elaborado
3	Se coordina con la Oficina de Capacitación.	02	1 Informe		X			Un informe coordinado
4	Se elabora de indicadores de gestión.	02	1 Protocolo de atención	100.00	X			Un informe gestionado
5	Se ejecuta el Proyecto de Intervención	01	1 Informe	150.00	X	X		Un proyecto ejecutado
6	Se evalúa el proyecto	01	1 Informe				X	Un proyecto evaluado
7	Se presenta el Informe Final	01	1 Informe	150.00			X	Un proyecto presentado

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Autoridades capacitadas en Gestión y mejora continua en el Hospital I “Santa María de Nieva” - Nivel II-1

ACTIVIDADES	SUBACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA		
		DESCRIPCIÓN	COSTO S/.	2018		2019
				I	II	I
1(a) Taller de capacitación con certificación para autoridades en temas de gestión –gerencia y mejora	Coordinación de local	Informe	100.00	1		
	Coordinaciones con entidades educativa certificadoras.	Visitas	100.00	1		
	Contratación e invitación de experto externo	Invitaciones y contrato	3,000.00	1		
1(b) Coordinación- elaboración- aprobación y financiamiento del plan de capacitación	Elaboración del Plan de Capacita	Plan	100.00	1		
	Presentación de propuesta de capacitación	Oficio	200.00	1		
	Difusión e invitación a participantes	Publicación	750.00	4		
	Ejecución del eventos de capacitación	Reunión concentrada	2,300.00	1		
1(c) Elaborar un Informe narrativo y certificación	Elaboración de Informe	Informe Técnico	100.00	1		
	Presentación de Informe	Oficio	50.00	1		
	Entrega de certificados	Certificado	600.00	1		

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Autoridades interesadas en solucionar problemática del servicio de emergencia del Hospital I “Santa María de Nieva” Nivel II-1.

ACTIVIDADES	SUBACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA		
		DESCRIPCIÓN	COSTO (S/.)	2018		2019
				I	II	I
2a. Coordinación y reuniones de problematización de la situación de emergencia.	Solicitud de audiencia con las autoridades.	Solicitud	20.00	1		1
	Requerimiento de espacio para socializar problemática de emergencia a autoridades	Solicitud	60.00	1		1
	Presentación análisis de situación de emergencia y sus necesidades.	Reunión de socialización	120.00	3	3	3
1b. Reuniones de sensibilización con autoridades	Coordinaciones de reunión y programación de fechas.		100.00			
	Invitación a Autoridades		50.00			
	Ejecución de actividad.		450.00			
	Informe de Actividades realizadas		50.00			

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Adecuación de ambiente contiguo para ampliación del servicio de emergencia del Hospital I “Santa María de Nieva” Nivel II-1.

ACTIVIDADES	SUBACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA		
		DESCRIPCIÓN	COSTO (S/.)	2018		2019
				I	II	I
Elaboración, presentación de la propuesta técnica para asignación de ambiente contiguo a emergencia.	Propuesta de ampliación de infraestructura	Plan	100.00	1		1
	Socialización y negociación a autoridades	Reunión	200.00	1		1
	Visita a lugar con autoridades	Visita	600.00	3	3	3
Seguimiento de la aprobación y el acto resolutivo de asignación de ambiente.	Visita a directivo máximo.	Informe	100.00	1		1
	Coordinación con personal.	Plan	200.00	1		1
	Proyección de resolución de asignación de ambiente.	Resolución	00.00	1		1
Adecuación del ambiente y redistribución de equipos y materiales	Compra de pintura y materiales de limpieza y seguridad	Solicitud de compra	600.00			
	Limpieza de planta física	Limpieza	00.00			
	Pintado del ambiente	Servicio	600.00			
	Comunicación a personal del servicio	Informe verbal	00.00			
	Redistribución de equipos y materiales	Equipo distribuido	00.00			
Puesta en funcionamiento de la ampliación como parte del servicio	Ceremonia de apertura	Ceremonia	200.00	1		1
	Comunicación oficial	Oficio múltiples	50.00	1		1

X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES

El presente trabajo de intervención estará bajo la responsabilidad de la autora en coordinación con la Red de Salud de Condorcanqui – Amazonas, equipo de gestión del Servicio de Enfermería y Jefatura del Servicio de Emergencia. La organización eficaz ante los miembros competentes, permitirá dirigir el trabajo de manera óptima.

XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES

Para poder lograr ejecutar el presente trabajo académico se coordinará con las siguientes entidades:

- Dirección del Hospital I “Santa María de Nieva”.
- Red de Salud Condorcanqui.
- Municipalidad Provincial de Condorcanqui.
- DIRESA Amazonas.
- Medios de comunicación y población organizada.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Robines S, Judge A. Comportamiento Organizacional. Edición 10. México. 2009.
2. Chiavenato I. Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición. 2004.
3. Franklin, Enrique B. Organización de Empresas, Segunda Edición. 2003.
4. Gestipolis. La estructura organizacional disponible en <https://www.gestipolis.com/estructura-organizacional-tipos>.
5. Donabedian A. Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial. Control de la calidad asistencial. 1991.
6. Universidad de El Salvador. Facultad de Medicina. Maestría en Gestión Hospitalaria “Calidad en la atención en Salud”. 2007.
7. Juran J.M. “Juran y la planificación para la calidad”. Ediciones Díaz de Santos. 2014.
8. José Luis Temes Montes. Editorial Mc Gram Hill Interamericana Gestión Hospitalaria III Edición. 2002.
9. Universidad de El Salvador. Maestría en Salud Pública y Gestión Hospitalaria. “Calidad en la atención en Salud”. 2007.
10. Organización Mundial de la Salud. Evaluaciones de los programas de salud. Normas Fundamentales. Ginebra OMS. 2013.
11. E. P. Díaz González. Evaluación de la calidad de los servicios de urgencias según dimensiones de calidad. 2010.
12. Healy S. Health Care Quality Assurance. Terminology. *Int. J. Health Care Quality Assurance*. 1988.

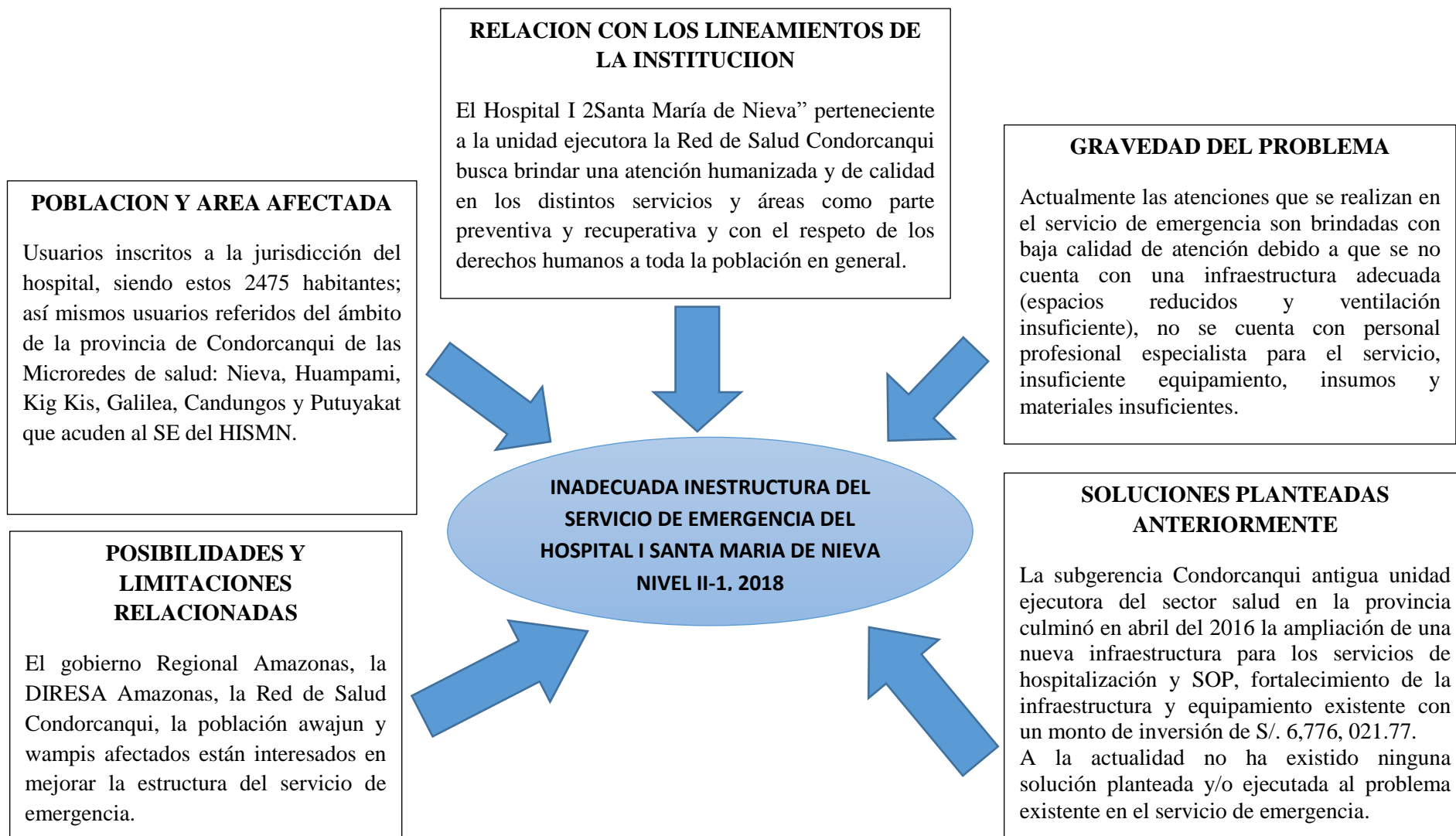
13. Grupo de Trabajo SEMES- Insalud “Evaluación de la Calidad Asistencial Indicadores de calidad”. Emergencias. 2001.
14. Vuori HV. El control de calidad en los servicios sanitarios. Barcelona 1988.
15. Torres F.G. Proyecto de Atención Integral a la Urgencia y la Emergencia Médica para un Plan de Mejoramiento del estándar gerencia del ambiente físico empresa social del estado Hospital San José de la Cecilia, Risaralda, 2007.
16. Gestión, Calidad y Competitividad Philip B Crosby et al. 2012.
17. Carmen Concenjo. “Evaluar la Calidad Asistencial en los Servicios de Urgencias” Emergencias Vol. 9, Enero-Febrero 1997.
18. Donabedian, Avedís. Garantía y monitoreo de la calidad de la atención. 2014.

ANEXOS

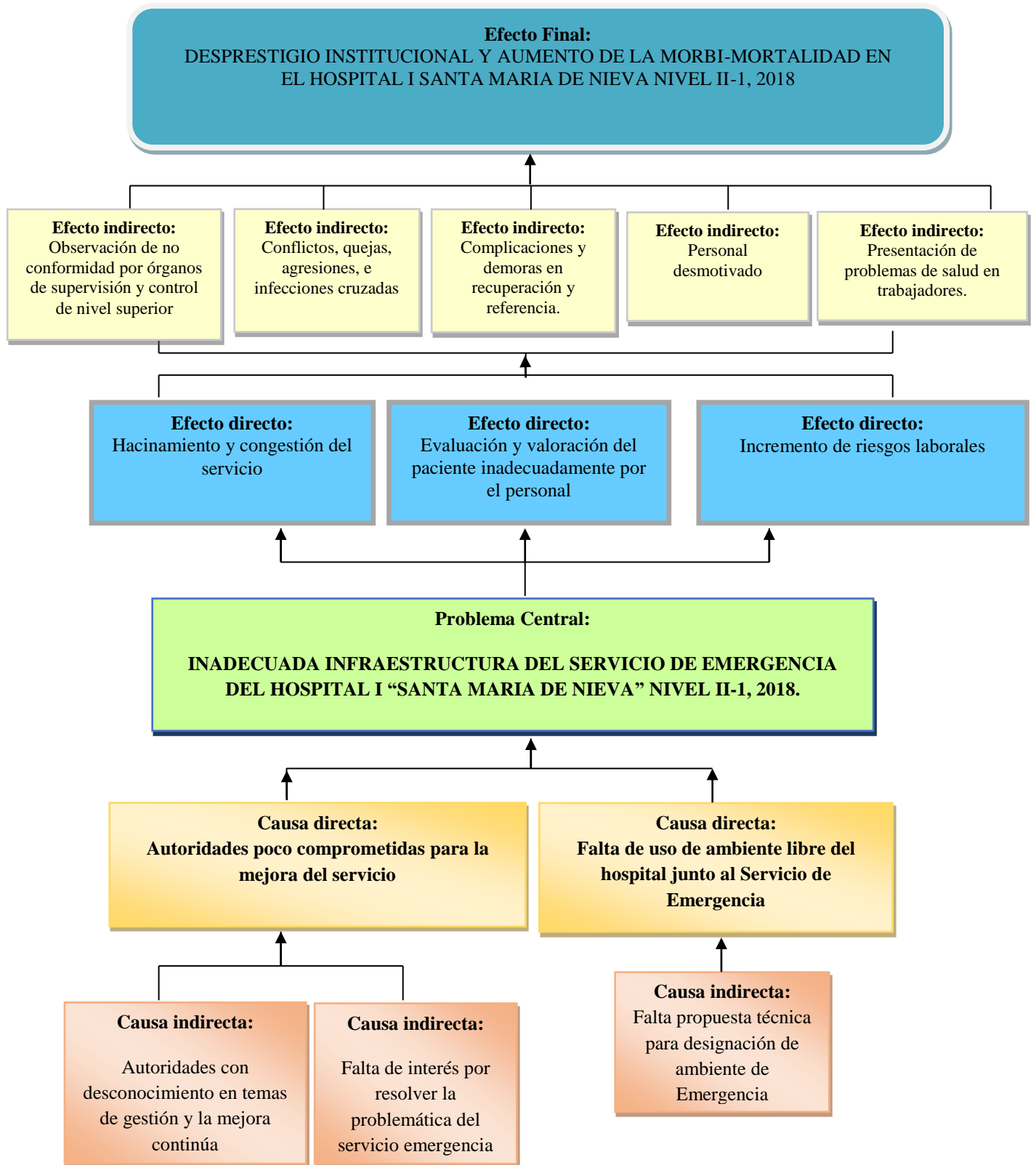
ANEXO 01

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA						
	CRITERIO (1) TRASCENDENCIA (GRAVEDAD O EFECTO DEL PROBLEMA SOBRE LA POBLACIÓN)	CRITERIO (2) MAGNITUD DE PROBLEMA (EXTENCIÓN O N° DE PERSONAS AFECTADAS)	TOTAL CRITERIO (1) + CRITERIO (2)	MULTIPLICAR POR EL SIGUIENTE CRITERIO	CRITERIO (3) POSIBILIDAD DE LA COMUNIDAD DE RESOLVER EL PROBLEMA	TOTAL
INADECUADA INFRAESTRUCTURA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I “SANTA MARIA DE NIEVA” NIVEL II-1.	5	5	10	30	3	33
EQUIPAMIENTO DEFICIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL I “SANTA MARIA DE NIEVA” NIVEL II-1.	4	4	8	8	1	9
AUSENTISMO DE PACIENTES PARA CUMPLIR TRATAMIENTO	3	1	3	3	3	6

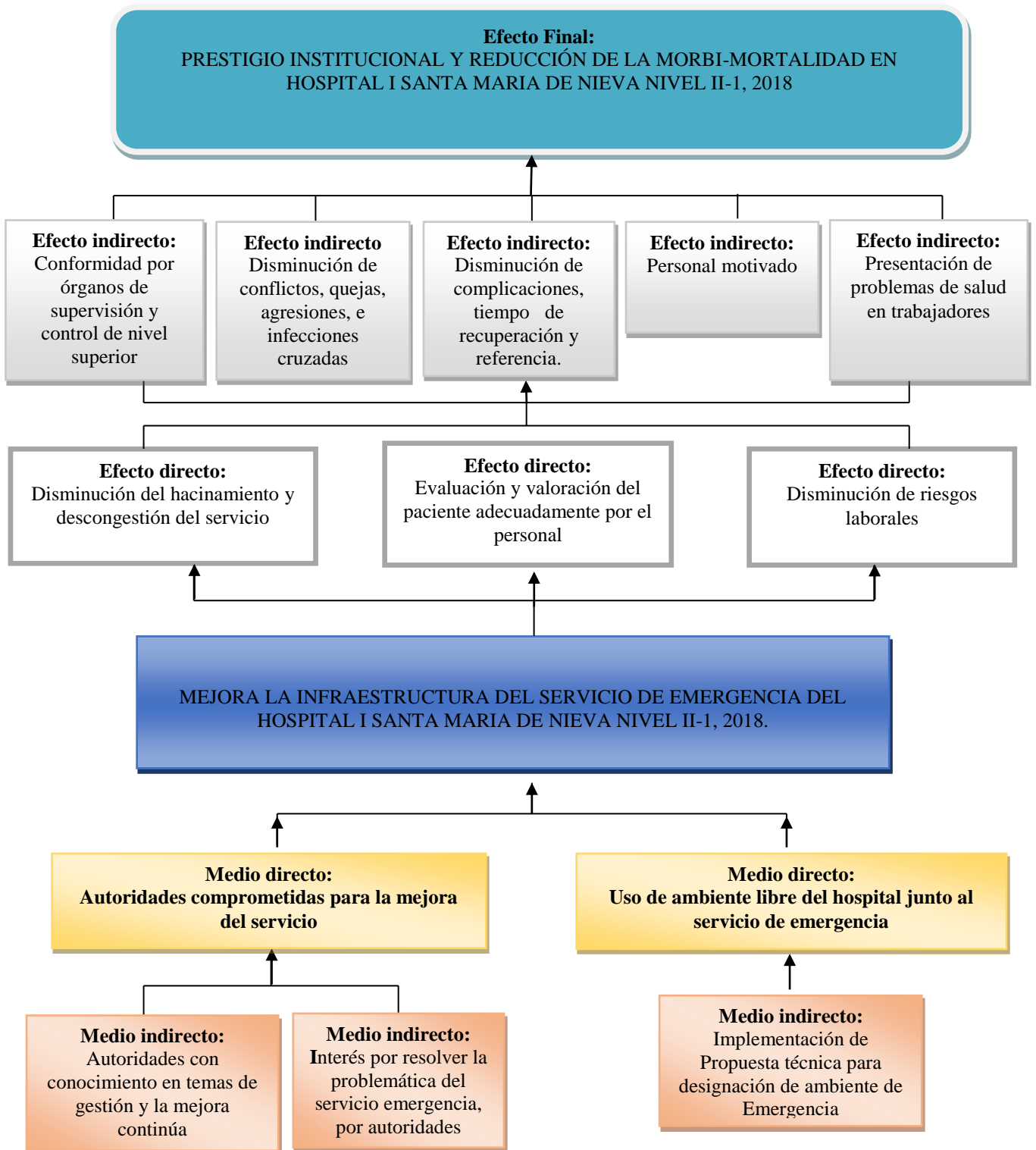
ANEXO 02: REVISIÓN DEL PROBLEMA PLANTEADO Y DEFINICIÓN FINAL DEL PROBLEMA



**ANEXO 3: CAUSA – EFECTO
ARBOL DE PROBLEMAS**

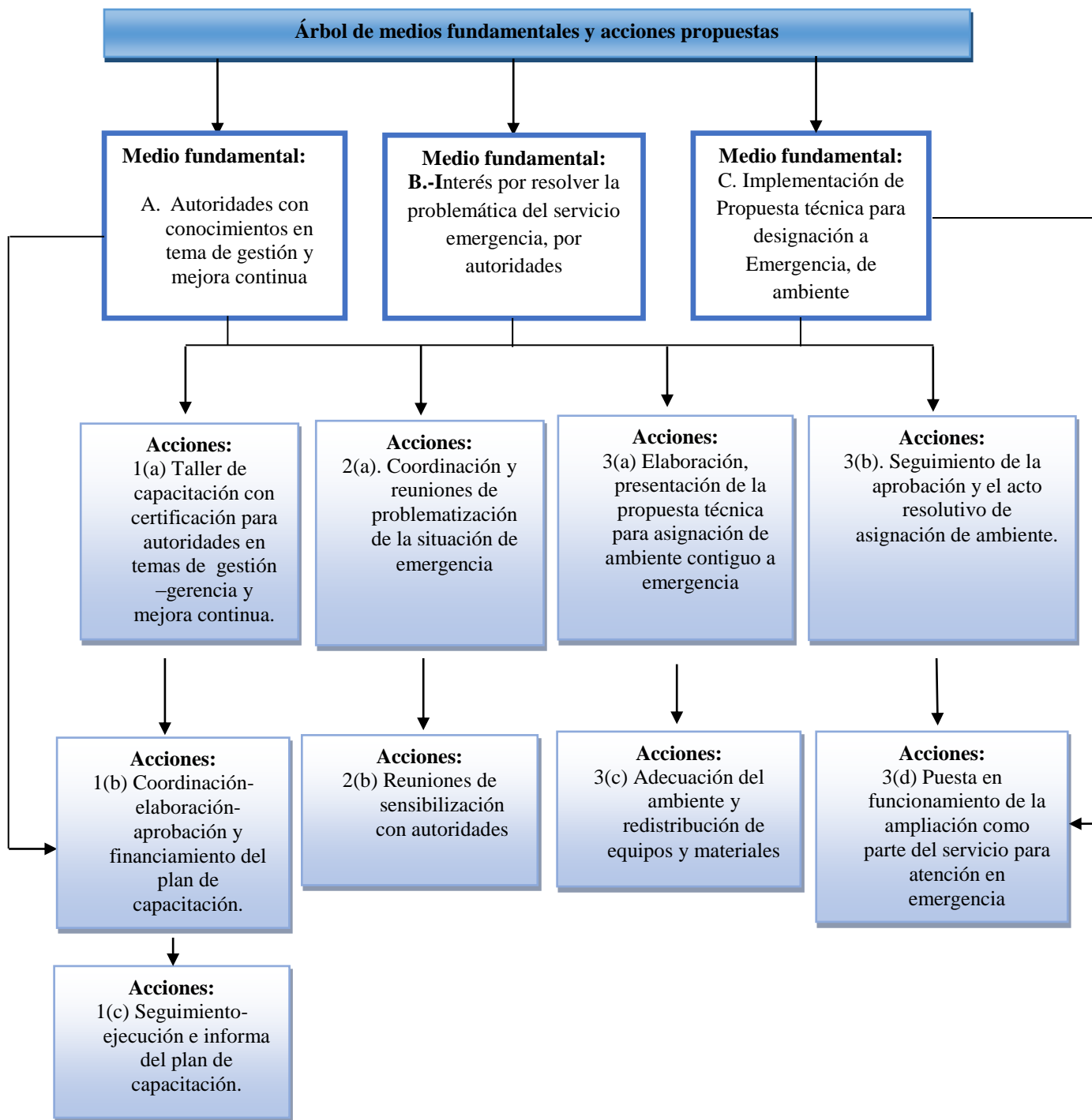


Anexo 04: ÁRBOL DE MEDIOS Y FINES



Anexo 05

Anexo 5: ÁRBOL DE MEDIOS FUNDAMENTALES Y ACCIONES PROPUESTAS



ANEXO 06 MARCO LÓGICO

MARCO LÓGICO					
	Resumen de objetivos	Metas	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Adecuada infraestructura del servicio de emergencia del Hospital I Santa María de Nieva nivel II-1.	Se contará con el 90% de infraestructura adecuada al año de iniciado el proyecto.		Numero de ambientes	El servicio de emergencias del hospital cuenta con una estructura adecuada para brindar una buena atención.
				Número de equipos.	
				Número de personal capacitado.	
Propósito	Buena calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital I Santa María de Nieva nivel II-1	Incrementar la calidad de atención en un 80% de los pacientes.	pacientes satisfechos luego de ser atendidos en el SE / pacientes atendidos	Informe de resultados de encuesta de calidad de servicio.	Los pacientes que acuden al servicio de emergencias están satisfechos porque reciben un servicio con buena calidad de atención.
		30% en el primer semestre.		Informe de resultados de la auditoria de calidad de atención en emergencia.	
		50 % en el 2do. Semestre.			
		80% en el 3er. Semestre.			
Impacto	Coordinación adecuadas con autoridades pertinentes para la mejora de la infraestructura del servicio de emergencia.	Cada semestre se vigilará que se avance 50% las coordinaciones con las autoridades	N° de coordinaciones	Cargos de coordinación	Autoridades comprometidas a mejorar la infraestructura del servicio de emergencias
	Redistribución de los espacios libres en el servicio de emergencia	Cada trimestre se vigilará que se mantenga una adecuada distribución del espacio del servicio de emergencia.		Inventario de equipos	El servicio de emergencias cuenta con una adecuada distribución de espacios.

Resultados	1a. Autoridades con conocimiento en temas de gestión.	Se capacitara cada semestre a las autoridades	N° de autoridades con conocimiento / N° autoridades capacitadas	Acta de distribución de ambientes	El servicio de emergencias cuenta con un ambiente para cada área.
	1b. Presencia de un plan de requerimiento de insumos, equipos y recursos económicos	01 plan de requerimiento		Plan de requerimiento	El servicio de emergencia cuenta con una plan de requerimientos aprobado.
	2a Distribución de espacios del servicio de emergencia.	01 flujograma de atención		Mapa de distribución de las áreas de emergencia.	El servicio de emergencia cuenta con un mapa de distribución publicado en un área visible.
	2b Capacitación del recurso humano en procesos de distribución de los servicios de emergencia.	100% de personal capacitado.	N° de personal con conocimiento / N° personal capacitado.	Lista de asistencia. Acta. Informe de la capacitación.	El Recurso humano capacitado conoce sobre la distribución de los espacios del servicio de emergencia.