



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**MEJORANDO LA ATENCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO EN LAS EMERGENCIAS DEL CENTRO
MÉDICO SIHUAS. 2018**

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

AUTORA

Lic. Enf. PAMELA DEYANIRA ARDILES COLCHADO

ASESOR

Mgtr. JOSÉ ORLANDO CHERO CUSTODIO

CHIMBOTE - PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR

Mgr. Enf. Susana Elizabeth Cabanillas De la Cruz
Presidenta

Mgr. Enf. Freddy Wilson Mosqueira Poémape
Secretario

Mgr. Enf. Rosana Morales Chihuala
Miembro

-AGRADECIMIENTO-

A mi alma mater Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, a los docentes que con dedicación y paciencia me brindaron las herramientas necesarias que hicieron posible este trabajo.

LA AUTORA

-DEDICATORIA-

A Dios por otorgarme vida y la
oportunidad de continuar cumpliendo
mis nuevos objetivos.

A mi hijo Rodolfo quien es el motor y
motivo de mi constante esfuerzo para
una superación profesional.

A mi madre Susana quien me alentó en todo
momento a seguir adelante.

-ÍNDICE-

AGRADECIMIENTO.	ii
DEDICATORIA	iii
I. - PRESENTACIÓN	1
II. - HOJA RESUMEN	
2. 1. Título del Proyecto	3
2.2. Localización (Distrito, Provincia, departamento, región)	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. OBJETIVO	9
V. META	9
VI. METODOLOGÍA	10
6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención.	10
6.2. Sostenibilidad del proyecto	11
VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN	12
VIII. RECURSO REQUERIDO	18
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES	19
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES	24
XI. COORDINACIÓN CON INTERINSTITUCIONES	24
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
ANEXOS	27

I.- PRESENTACIÓN

Sihuas, capital de la Provincia de Sihuas, es una ciudad del centro-norte del Perú, se encuentra ubicada a una altitud de 2700 msnm al este de la Región Ancash, a orillas del Río Rúpac el cual es afluente del Río Marañón. El Distrito de Sihuas tiene una población total de 5163 habitantes, de acuerdo a los resultados del Censo Nacional X de Población y V de Población del año 2005. Tiene en su jurisdicción diez distritos: Sihuas, San Juan, Alfonso Ugarte, Chingalpo, Acobamba, Ragash, Cashapampa, Huayllabamba, Quiches y Sicsibamba.

El Centro Médico de Sihuas tiene 27 años de funcionamiento atendiendo a 3452 asegurados, brinda atención en medicina, emergencia, enfermería, odontología, terapia física, obstetricia y farmacia. Actualmente se encuentra en un local alquilado donde no se cuenta con un tópico para atención de emergencias, por una inadecuada distribución de espacios, estas emergencias son atendidas en el tópico donde se colocan inyectables el cual no cuenta con la privacidad necesaria para una atención, ya que se filtra el sonido de las conversaciones que hay en una consulta y se expone ante las miradas curiosas de otros usuarios, otro problema en la atención de emergencias es el escaso cumplimiento de las guías y protocolos de atención, por premura de tiempo y por agilizar las gestiones.

Siempre ha sido motivo de preocupación la calidad de servicio que se brinda a los usuarios en los centros de salud. Se ha incluido aspectos adicionales al concepto de calidad en servicios de salud como, por ejemplo: que la respuesta a las preguntas del usuario sea de forma rápida, entendible y satisfactoria; realizar procedimientos médicos de manera que no causen temor a los usuarios (1).

Es claro evidenciar que la dimensión ética es inseparable a la calidad en los servicios de salud, al no tener un ambiente adecuado para la atención de emergencias se vulnera el derecho a la intimidad del paciente, teniendo como resultado la insatisfacción y pérdida de confianza del usuario hacia el servicio que se brinda. (2).

Por lo tanto teniendo presente la definición de calidad de atención y habiendo expuesto la problemática, está clara la necesidad de dar inicio a un plan de trabajo con el fin de brindar atención de calidad a los usuarios externos; por lo que se plantea este Trabajo Académico MEJORANDO LA ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LAS EMERGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO SIHUAS 2018, teniendo en consideración aspectos básicos, como son: tipo de infraestructura y plan de capacitación y sensibilización a los profesionales médicos.

En este trabajo se hallará toda la información de cómo se llegó al problema, como se planteó los objetivos y plan de trabajo. Este trabajo será útil para los profesionales de salud que quieren mejorar la atención de los servicios en sus instituciones, espero contribuir a las investigaciones del profesional de enfermería, con un plan dirigido a mejorar la atención del usuario externo.

II.- HOJA RESUMEN

2.1. Título del Trabajo Académico

MEJORANDO LA ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LAS EMERGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO SIHUAS, 2018.

2.2. Localización

Distrito : Sihuas

Provincia : Sihuas

Departamento: Ancash

Región : Ancash

2.3. Población beneficiaria

Beneficiarios Directa: 3452 asegurados, entre titulares, cónyuges e hijos.

Beneficiarios Indirectos: personal de salud del establecimiento.

2.4. Institución que lo presenta

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

2.5. Duración del proyecto

Fecha de Inicio: 01 – 06 – 18

Fecha de Término: 30 – 06 – 19

2.6. Costo total: S/ 15340.00 soles

2.7. Resumen del trabajo

Este trabajo académico, surge por las deficiencias que diariamente se observa en la atención de emergencia al usuario externo, la falta de privacidad y el incumplimiento de las guías y protocolos de atención estandarizadas, es necesario identificar las causas de esta inadecuada atención al usuario, para así poder proponer la mejora en este servicio.

Por ello, el presente trabajo, busca gestionar la implementación de una nueva infraestructura y la Sensibilización del personal que labora en el C. M. Sihuas para el cumplimiento de las guías y protocolos de atención.

El plan de trabajo establece como líneas de acción la gestión y capacitación. Se incluye la elaboración de un plan de talleres para el cumplimiento de los protocolos y la construcción e implementación de un tópico de emergencia.

III. JUSTIFICACIÓN

Cuando se realiza una evaluación de los servicios de salud un factor muy importante es la satisfacción del usuario, la cual está en estrecha relación con el bienestar que, como profesionales de salud, intentamos promover. Por medio de la satisfacción o inconformidad la persona puede formar juicios sobre la calidad de atención recibida. (3)

En las diferentes sociedades se evidencia en mayor o menor escala la importancia que le dan las personas a la exposición de lo más íntimo que pueden considerar en su vida, sea en lo personal o familiar, en lo físico o mental, por ejemplo: conducta psicológica o emocional, características del cuerpo, etc. (4)

Se considera como fundamental el derecho a la intimidad el cual abarca la protección que deben tener los usuarios en el ambiente que los rodea, en contra de la intromisión de terceros, la que evidentemente es no deseada, en contra de la filtración de información que atañe a su vida personal. Los profesionales médicos son la parte sensible en estas cuestiones ya que en el tema de salud y enfermedad se presentan variadas y diferentes situaciones y/o acciones que vulnera el ejercicio de este derecho (5).

Se debe considerar el derecho a la privacidad, comprendida como intimidad, cuando se realiza la exploración física, y la descripción de la anamnesis, cuando se brinda información a los familiares o acompañantes, cuando compartimos información clínica de los pacientes entre miembros del equipo. (4)

Por la deficiente infraestructura de los establecimientos de salud y a la alta carga y presión del trabajo asistencial que existe en los centros de salud se ven vulnerados algunos aspectos de la privacidad como, por ejemplo: las interrupciones que generan otros profesionales en una consulta médica, las filtraciones de la conversación paciente – médico, que se tiene en el consultorio y que pueden ser escuchados por otras personas. También es importante considerar ciertas acciones como el filtrar información relacionada al paciente sin su autorización (4).

A pesar de los esfuerzos del gobierno de nuestro país por brindar atención de calidad, lo cual sigue siendo un desafío, los establecimientos de salud representan un sinónimo de insatisfacción de los usuarios. Para definir calidad debemos considerar varias dimensiones que están en relación a los usuarios, como son: relaciones interpersonales, accesibilidad, eficiencia y comodidad (6).

Para brindar una atención de calidad se debe ofrecer un servicio que vaya más allá de las necesidades del usuario. Se debe cubrir las demandas del usuario en todos los aspectos (7).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente y un alto grado de satisfacción para el paciente y un impacto final en la salud”. OPS. 1996 “

Para brindar calidad de atención, no solo debemos enfocarnos en los conocimientos o habilidades del servidor, también se debe tener en cuenta la

infraestructura del establecimiento, el equipo con el que cuenta, las habilidades comunicativas, etc. (8).

El Dr. Avedis Donabedián, define a la calidad de atención como la obtención del máximo beneficio para el paciente y familia, mediante la aplicación del conocimiento y la tecnología más avanzada. Describe que los servicios de salud, se enfocan en tres niveles: estructura, proceso y resultado.

El nivel de estructura es la adecuación de facilidades, las calificaciones del personal y los aspectos económicos, en sí son las condiciones en que se presta la atención, incluye la estructura física, recursos humanos. El nivel de proceso demuestra que la atención sea practicada adecuadamente a través de normas y acciones que lo definen, se integra por las actividades, comportamientos, conducta, relación profesional de la salud con el paciente. El nivel de resultado como las mediciones concretas y precisas de la eficacia de la calidad de atención, es el conjunto de cambios en el estado de salud actual y futura del paciente, el mejoramiento de su situación social y psicológica; aspectos físicos y fisiológicos que se obtienen como resultados de las acciones intervenciones y actuación del profesional médico y de enfermería (9).

El modelo propuesto por Avedis Donabedián abarca tres componentes de la calidad: componente técnico, interpersonal y del entorno o infraestructura. El componente técnico, que es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema. El componente interpersonal, que es la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de los servicios de salud, se debe tener en cuenta las características individuales

de la persona, amabilidad, trato cordial y calidez en la atención. El componente del entorno o infraestructura, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable, teniendo así, las características del lugar, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio (9).

Si bien es cierto que la calidad de atención en los establecimientos de salud, es responsabilidad de todo el equipo de profesionales, la enfermera es quien mantiene mayor contacto con los usuarios por lo que es imperante que la atención interpersonal que establece sea de buena calidad. Los usuarios son sensibles al buen trato y a las habilidades técnicas que puede manifestar o demostrar la enfermera, estos méritos hacen que los usuarios juzguen la calidad de atención que reciben y lo vean como un todo. La atención oportuna no es más que atender al usuario en el momento justo que lo necesite. (10).

Teniendo en cuenta la calidad, definición de intimidad y de la problemática expuesta, se evidencia la necesidad de implementar un plan de trabajo, el cual tendrá como fin mejorar la atención ante emergencias, se plantea este Trabajo Académico “MEJORANDO LA ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LAS EMERGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO SIHUAS 2018”, donde se considera los siguientes aspectos como: la infraestructura y plan para capacitar al personal de salud.

Este trabajo será muy útil para los profesionales de salud que quieran realizar otras investigaciones realizando un análisis y elaborando un plan con la finalidad de obtener la satisfacción de los usuarios externos.

IV. OBJETIVOS.

4.1 OBJETIVO GENERAL.

- Mejorar la atención del usuario externo en las emergencias del Centro Médico Sihuas.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Mejora de la gestión administrativa para tópico de emergencia.
- Reordenamiento y adecuación del tópico de emergencia.
- Personal capacitado en guías y protocolos de atención de emergencias.

V. METAS

- Incremento en un 100 % de atención con calidad a los usuarios externos del tópico de emergencia.
- 100% de funcionalidad del tópico de emergencia.
- 100% de ejecución de todas las gestiones para la autorización y financiamiento del proyecto.
- 100% de ejecución en la construcción con material prefabricado e implementación del tópico de emergencia.
- 100% del personal de salud capacitado en guías y protocolos en la atención de tópico de emergencia.
- 100% de cumplimiento de las guías y protocolos en la atención de tópico de emergencia.

VI. METODOLOGÍA

6.1 Línea de acción y/o estrategia de intervención.

6.1.1 GESTIÓN

Se entiende por gestión al conjunto de acciones que nos va a permitir realizar cualquier tipo de actividad dirigido a la materialización de un proyecto. Toda gestión debe tener un proceso de planificación, organización y dirección para lograr obtener como producto final la satisfacción de los usuarios externos (11).

En cuanto a este trabajo Académico se puede definir gestión a todas las acciones que se debe desarrollar con el fin de diagnosticar la situación basal y plantear acciones que permitan brindar atención de calidad a todos los usuarios externos que acuden al tópico de emergencia del Centro Médico Sihuas.

ACTIVIDADES:

A1.- Capacitación en proyectos de inversión y gestión para la aprobación y asignación presupuestal.

- Elaboración del Plan de Gestión, evaluando riesgos y beneficios.
- Personal directivo capacitado, identificado y involucrado en la asignación presupuestal.

A.2.- Reordenamiento y adecuación del tópico de emergencia.

- Reuniones con director y equipo de salud del Centro Médico Sihuas, para apoyo en la ejecución del proyecto.

- Diseño de la construcción con material prefabricado e implementación del ambiente para tópicos de emergencia.
- Coordinaciones con el personal de mantenimiento del Centro Médico Sihuas.

6.1.2 CAPACITACIÓN

Se entiende por capacitación al proceso educativo el cual utiliza una serie de procedimientos organizados y sistematizados para que las personas u organizaciones puedan adquirir habilidades y conocimientos, técnicas indispensables para incrementar su desarrollo profesional y puedan lograr las metas trazadas. (12)

Se ha diseñado un cronograma de capacitaciones que realizará un profesional especializado dirigido a todo el personal de salud (Médico, Enfermero y Técnico de Enfermería).

ACTIVIDADES:

A3.- Capacitar al personal de salud en guías y protocolos que aplican en la atención del tópicos de emergencia.

- Realizar talleres de capacitación para el cumplimiento de los protocolos y procesos de atención de emergencia.
- Monitorizar el cumplimiento de los protocolos y procesos de atención de emergencia.

6.2. Sostenibilidad del trabajo Académico

El equipo de salud que labora en el centro médico Sihuas será el encargado realizar las coordinaciones con el área de gestión de la red asistencial Ancash- Essalud para mantener la sostenibilidad de este proyecto.

VII.- SISTEMAS DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

Fue diseñado y elaborado bajo el esquema de Bobadilla, se tuvo en cuenta con los árboles de causa – efecto, de medios y fines; de medios fundamentales y acciones propuestas.

MATRIZ DE SUPERVISIÓN

JERARQUÍA DE OBJETIVO	META POR CADA NIVEL DE JERARQUÍA	INDICADOR DE IMPACTOS Y EFECTOS	DEFINICIÓN DE INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>Propósito</p> <p>Adecuada atención del usuario externo en las emergencias del Centro Médico Sihuas.</p>	<p>50% al finalizar primer semestre.</p> <p>100% al finalizar el año</p>	<p>100% de usuarios externos atendidos con calidad.</p>	<p>N° Usuario externo</p>	<p>Datos estadísticos del Centro Médico Sihuas.</p>	<p>Semestral</p>	<p>Registro de atención de emergencia</p>
<p>Resultados (Objetivos específicos)</p> <p>1. Mejora de la gestión administrativa para tópicos de emergencia</p>	<p>50% al finalizar primer trimestre</p> <p>100% al finalizar el</p>	<p>100% de ejecución de las gestiones</p>	<p>Gestión realizada</p> <p>13</p>	<p>Actas</p>	<p>Mensual</p>	<p>Actas</p>

	segundo trimestre					
2.- Reordenamiento y adecuación del tópico de emergencia	100 % de funcionalidad del tópico de emergencia	01 tópico de emergencia	Tópico de emergencia	Check list	Semestral	Reunión con equipo
3. Personal capacitado en guías y protocolos de atención de emergencias.	Se logra capacitar en un 50 % al primer semestre y 100% al finalizar el año	100% de personal capacitado en las guías y protocolos atención.	Representan el cambio esperado en el cumplimiento de los protocolos	Lista de asistencia	Trimestral	Acta de capacitación

MATRIZ DE MONITOREO

RESULTADO DEL MARCO LOGICO	ACCIONES O ACTIVIDADES	META POR CADA ACTIVIDAD	INDICADOR DEL PRODUCTOS O MONITOREOS POR META	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTES DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTOS A UTILIZAR EN EL RECOJO DE INFORMACION
1.-Mejora de gestion administrativa para tópico de emergencia.	1.a) Capacitación en proyecto de inversión y gestión para la aprobación y asignación presupuestal	100 % de ejecución de las gestiones	Proyecto de inversión y gestión aprobado y financiado	Proyecto de inversión y gestión.	Actas de gestión	Mensual	Actas de gestión
2.- Reordenamiento y adecuación del tópico de emergencia	2a) Realizar reuniones con el director y equipo de salud del centro médico Sihuas para el apoyo en le ejecución	100% de las reuniones programadas.	Reunión realizada	reunión	Acta de reunión	Quincenal	Actas de reuniones

	de del proyecto						
	2b) Diseño de la construcción con material prefabricado e implementación del ambiente para tópico de emergencia.	100% de ejecución en la construcción e implementación del tópico de emergencia.	01 tópico de emergencia operativo	Tópico de emergencia	Check list	Mensual	Check list
3.- Personal capacitado en guías y protocolos de atención de emergencias.	3a) Realizar talleres de capacitación en las guías y protocolos que aplican en la atención de emergencias.	Realizar 100% de los talleres programados en el proyecto.	N° de talleres desarrollados	Talleres realizados	Registro de asistencia	Semestral	Acta de capacitación

	3b) Monitorizar el cumplimiento de las guías y protocolos para la atención de emergencias.	100% de cumplimiento de las guías y protocolos de atención de emergencias.	Nº de monitoreo para cada etapa	Monitoreo realizado	Estadística	Semestral	Informe de monitoreo
--	--	--	---------------------------------	---------------------	-------------	-----------	----------------------

VIII.- RECURSO REQUERIDO

a. Humanos

RECURSO HUMANO	CANTIDAD	HORA MENSUAL	COSTOS POR HORA	COSTOS TOTAL POR TIEMPO
Facilitador	02	12 horas al año	s/ 400.0	s/ 96000.0
Carpintero	02	160	s/ 10.0	s/ 3200.0
Electricista	01	24	s/ 10.0	s/ 240.0

b. Materiales

EQUIPOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Construcción e implementación tópico de emergencia	01	s/ 8700.00	s/ 8700.00
Capacitación	02	s/ 450.00	s/ 900.0

c. Presupuesto: aportes propios/ aportes solicitados

CODIGO	DENOMINACIÓN	APORTES REQUERIDOS	APORTES PROPIOS	COSTOS TOTALES
	Recursos humanos (02 facilitadores, 02 carpinteros, 01 electricista)	13040.0		s/ 13040.00
	Materiales y equipos	5900.00		s/ 9600.0
COSTO TOTAL				s/ 22640.00

IX.- CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES

PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Mejorar la atención del usuario externo en las emergencias del Centro Médico Sihuas.2018.

N°	ACTIVIDADES	METAS	RECURSOS		CRONOGRAMA		INDICADOR
			DESCRIPCION	COSTO	2018 I sem	2018 II sem	
1	Se elabora el proyecto “mejora en la calidad de atención a los usuarios externos en el tópico de emergencia del Centro Médico Sihuas 2018”	Proyecto elaborado	1 Informe	S/200.0	*		Un proyecto elaborado
2	Se presenta y expone el trabajo a la Dirección	01 proyecto	1 Informe	S/100.0	*		Un proyecto presentado
3	Reunión personal médico para el apoyo en el proyecto.	02	1 Informe	S/ 100.0	*		Reuniones realizadas
4	Se ejecuta el trabajo académico	01	1 Informe	S/ 22640.0	*	*	Proyecto ejecutado
5	Se evalúa el trabajo académico	01	1 Informe	s/ 300.0		*	Proyecto

							desarrollado
6	Se presenta el informe Final	01	Informe	S/300.00		*	Informe presentado

OBJETIVOS ESPECÍFICO 1: Mejora de la gestión administrativa para tópico de emergencia.

N°	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDAD	RECURSO		2018	
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II
			1	Capacitación en proyectos de inversión y gestión para la aprobación y asignación presupuestal	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Plan de Gestión, evaluando riesgos y beneficios. • Personal directivo capacitado, identificado y involucrado en la asignación presupuestal. 	Capacitación

OBJETIVOS ESPECIFICO 2: Reordenamiento y adecuación del tópico de emergencia.

N°	ACTIVIDADES	SUB ACTIVIDAD	RECURSO		2018	
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II
1	Realizar reuniones con el director y equipo de salud para apoyo en la ejecución del proyecto.	Coordinaciones con el equipo de salud para ejecución del proyecto	Reunión	s/ 100.00	X	
2	Diseño de la construcción con material prefabricado e implementación del ambiente de tópico de emergencia.	Presupuestar la construcción con material prefabricado y la implementación del tópico.	Humano y material	s/ 12140.0		X

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Personal capacitado en guías y protocolos que aplican en la atención de emergencia.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		2018	
			DESCRIPCION	COSTOS	I	II
1	Realizar talleres de capacitación en las guías y protocolos que se aplica en la atención de emergencias.	Capacitar al personal de salud en guías y protocolos para la atención de emergencia.	Taller de capacitación	S/3100.0	X	X
2	Monitorizar el cumplimiento de las guías y protocolos en la atención de emergencias.	Realizar seguimiento al cumplimiento de las guías y protocolos	Monitoreo	200.0	X	X

X.- ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES

El presente trabajo “MEJORANDO LA ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LAS EMERGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO SIHUAS. 2018, tendrá como responsable al autor, en conjunto con el equipo de salud, y de la dirección del Centro Médico Sihuas, quienes están calificados para dirigir, organizar cuando el proyecto lo requiera.

XI.- COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES

- Se solicitará autorización para el desarrollo del proyecto a la Red Asistencial Ancash - Essalud.
- Se solicitará presupuesto económico y logístico de la Red Asistencial Ancash - Essalud.

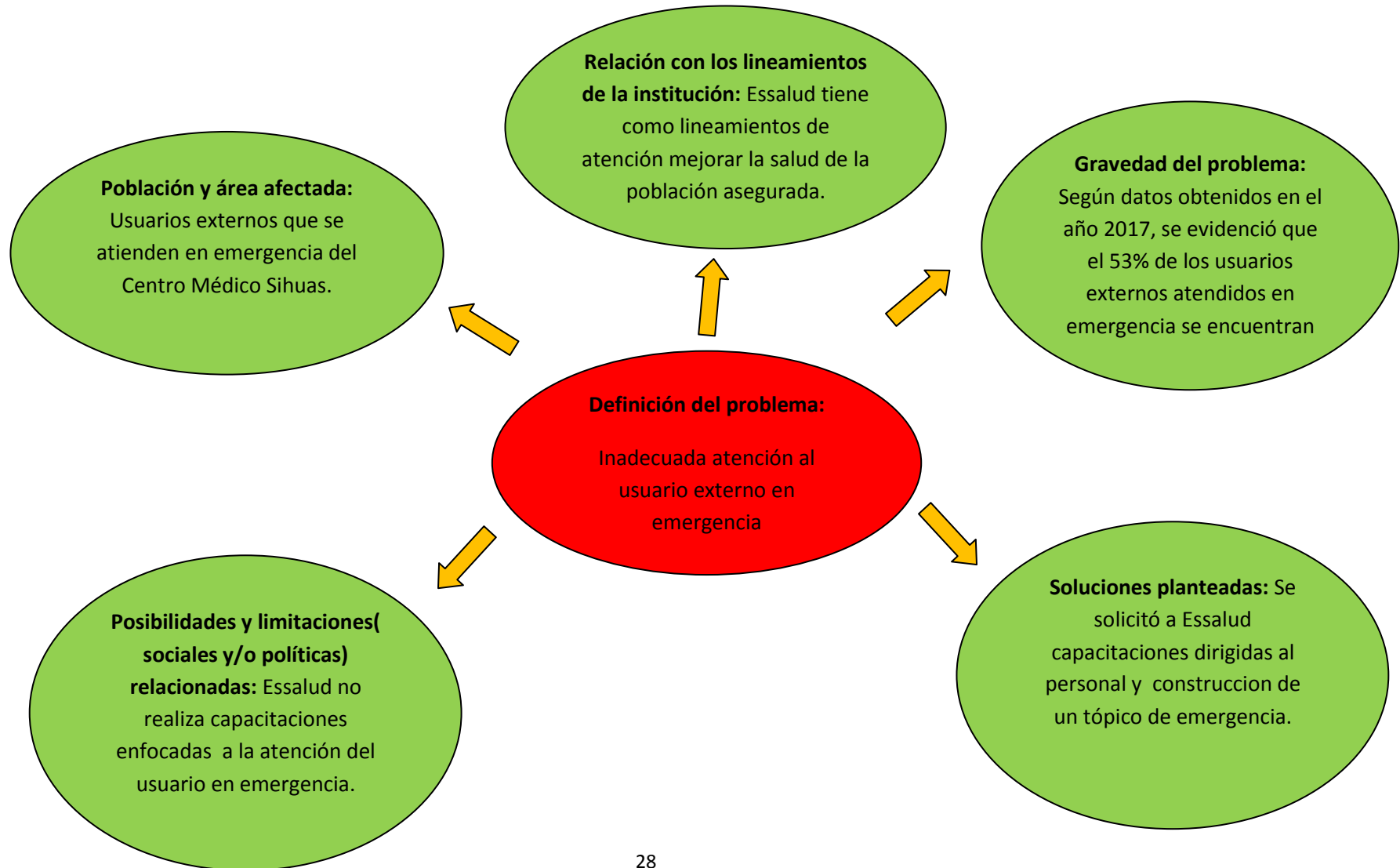
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Kenagy J, Berwick D. Shore M. Service quality in health care. JAMA 1999.
2. Stepke F. Principios bioéticos y calidad de la atención médica. Centro Interdisciplinario de Estudios en Bioética. 1ra Edición Universidad de Chile; Santiago de Chile 2006.
3. Sánchez L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en la seguridad social en Guadalupe nuevo León. [Tesis para optar por el grado de maestría en Ciencias de la salud] Monterrey; 2012.
4. Frias, L; Saldivia, J. Derecho a la Intimidad. Universidad Austral de Chile; 2003.
5. Asociación Médica Peruana. El secreto profesional y la intimidad del paciente. 2010. Disponible en http://www.asociacionmedicaperuana8k.com/Asesoría_Jurídica
6. Zurro M, Pérez C Atención primaria, conceptos organizaciones y práctica clínica” Vol I y II Harcout.
7. Sánchez I.A. Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los Hospitales Públicos de Ixmiquilpan Hgo. México. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2005
8. Donabedian, Avedis. La calidad de atención Médica. 2ª. Ed. México: Prensa Mexicana; 1994
9. Donabedian, Avedis. Garantía y Monitoria de la calidad de la Atención Médica. Instituto Nacional de Salud Pública. México 1998

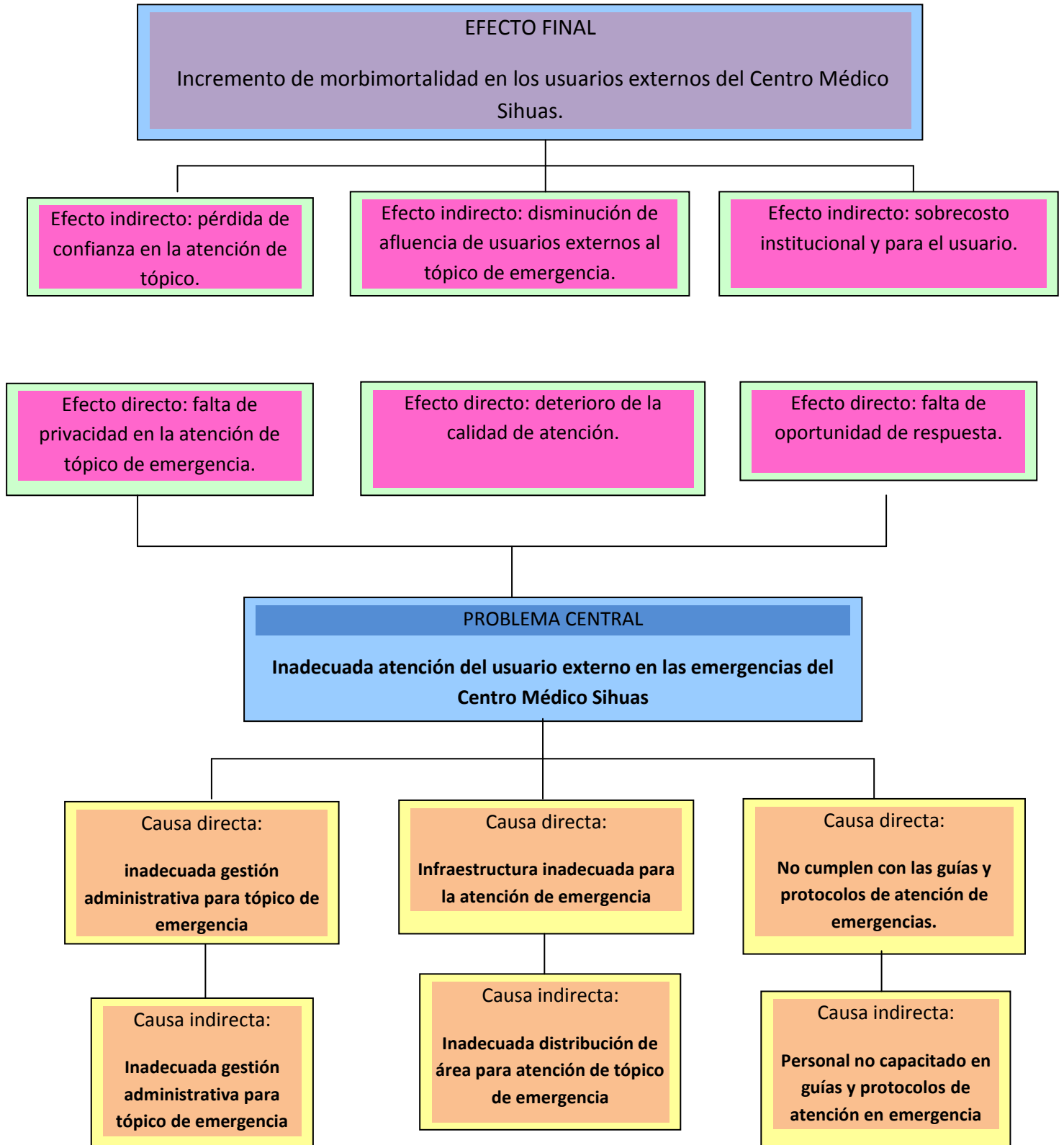
10. Silva G y Galicia P. La Calidad de la Atención Interpersonal de Enfermería. [En línea].
Disponible http://www.hospitalgeneral.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermeria/arti_17.pdf [Mayo 2008].
11. OMS. Carta de bangkok Promoción de la salud en un mundo globalizado. Bangkok, Tailandia, 11 agosto 2015.
12. Taller de Capacitación, disponible en:
http://nolicarrillo.jindo.com/unidad1/objetivos_y_funcion.es_de_la_capacitacion_c3b3/ consultado el día 04 de diciembre 2017.

ANEXOS

REVISION DEL PROBLEMA PLANTEADO Y DEFINICION FINAL DEL PROBLEMA

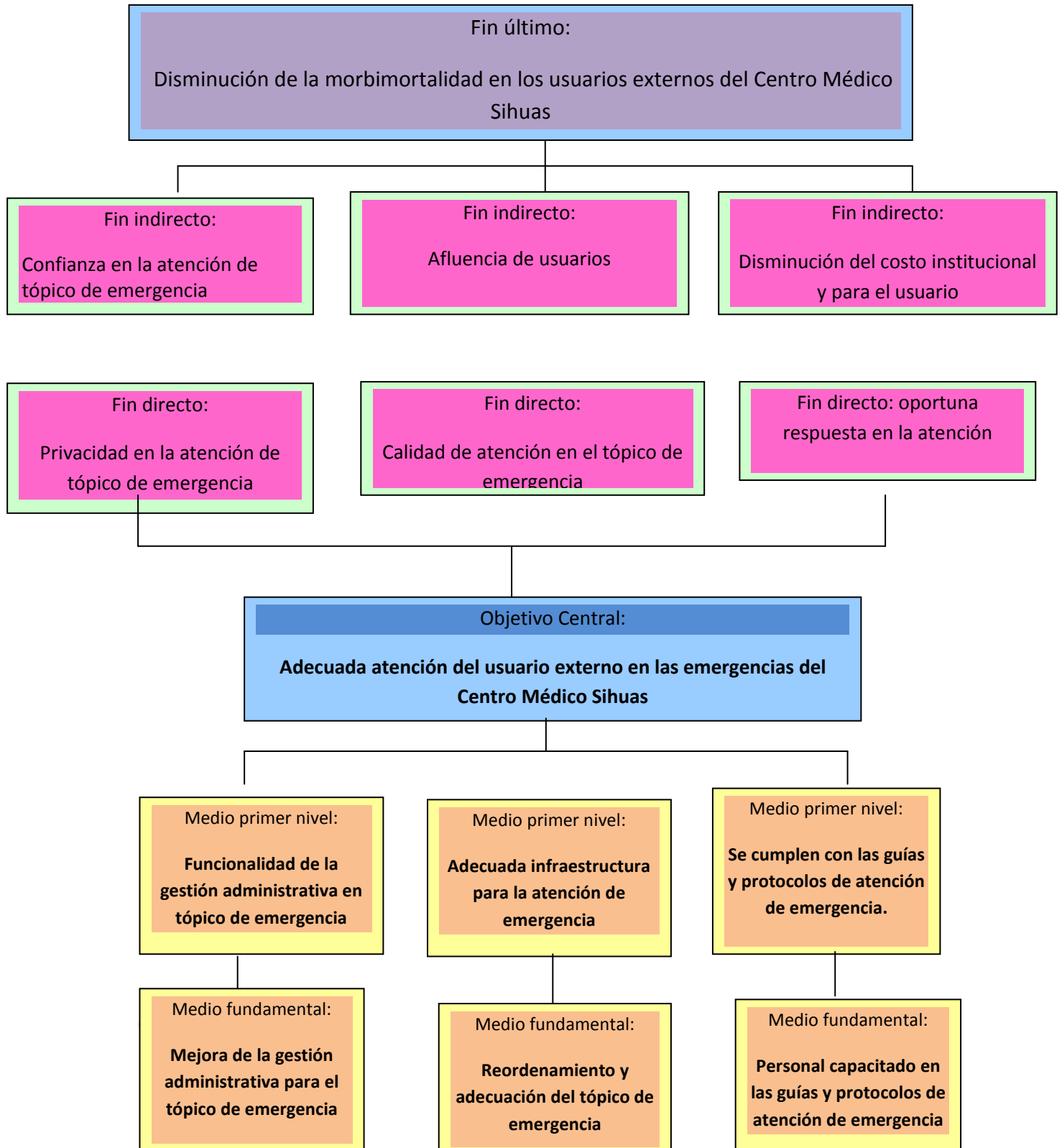


**ARBOL DE CAUSAS - EFECTOS
O
ARBOL DE PROBLEMAS**

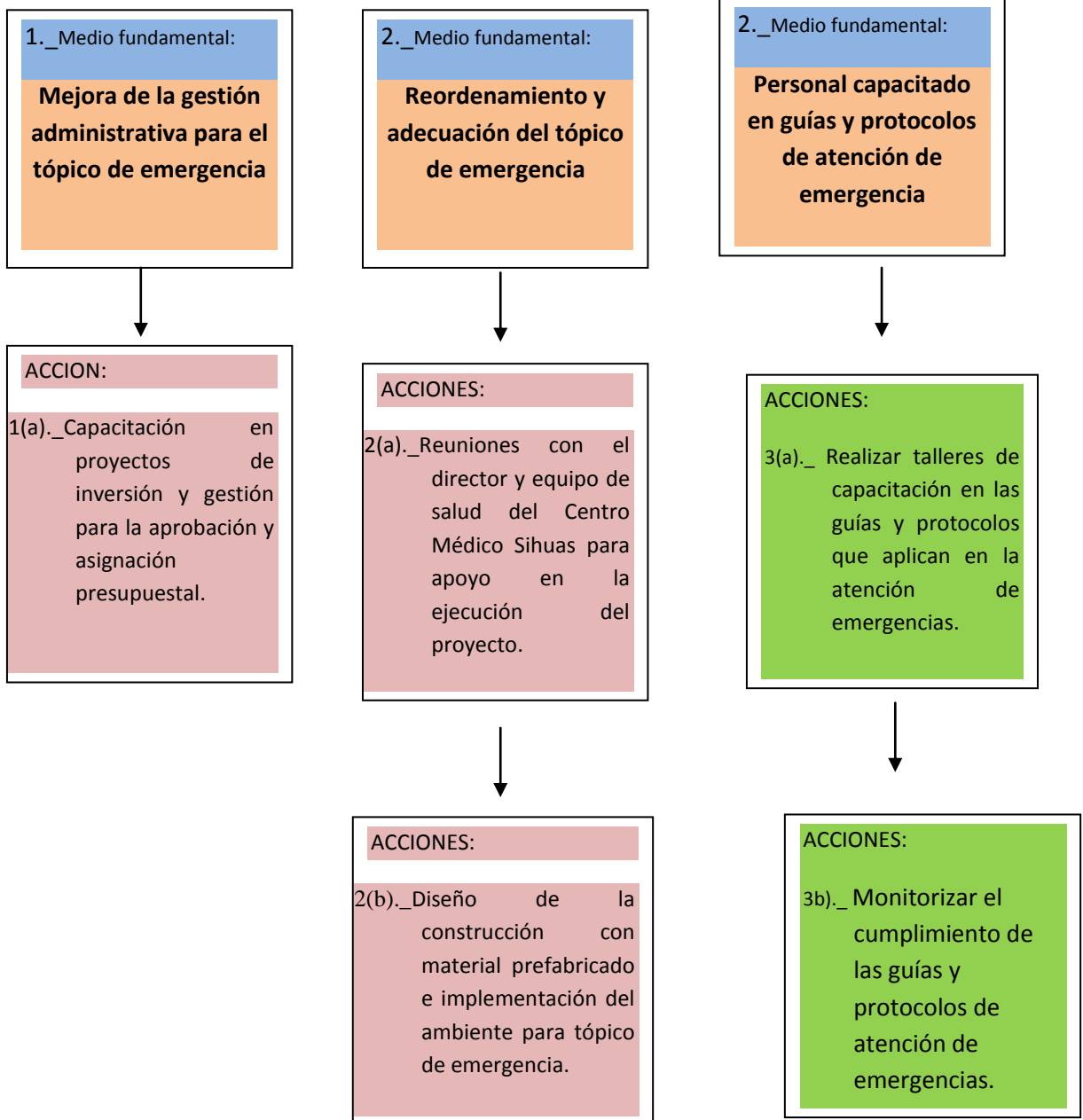


ÁRBOL DE MEDIOS Y FINES

O ARBOL DE OBJETIVOS



ÁRBOL DE MEDIOS FUNDAMENTALES Y ACCIONES PROPUESTAS



MARCO LÓGICO

JERARQUIAS DE OBJETIVO	METAS	INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACION	SUPUESTO
<p>Fin último:</p> <p>Disminución de morbilidad en los usuarios externos del Centro Médico Sihuas</p>				
<p>PROPOSITO:</p> <p>Objetivo general:</p> <p>Mejorar la atención del usuario externo en las emergencias del Centro Médico Sihuas.</p>	<p>Incremento en un 100 % de atención con calidad adecuada</p>	<p>N° de usuarios atendidos en el tópico de emergencia</p>	<p>Historias clínicas</p>	<p>Se brindará atención de calidad a los Usuarios externos en el tópico de emergencia</p>

<p>RESULTADOS:</p> <p>Objetivo específico 1:</p> <p>Mejora de la gestión administrativa para tópicos de emergencia</p>	<p>Fortalecer en un 100% la gestión administrativa y la adquisición de pliegos presupuestales durante el primer semestre del desarrollo del proyecto.</p>	<p>Nº de coordinaciones de gestión</p>	<p>Actas de coordinación</p>	<p>Que las actividades previstas se realicen en el tiempo planeado</p>
<p>ACCIONES:</p> <p>1.a. Capacitación en proyectos de inversión y gestión para la aprobación y asignación presupuestal</p>	<p>100% en gestión durante el primer semestre en el desarrollo del proyecto</p>	<p>Nº de capacitación para el proyecto de inversión.</p>	<p>Actas</p>	<p>Aprobación y financiamiento del proyecto</p>
<p>RESULTADOS</p> <p>Objetivo Especifico 2:</p> <p>Reordenamiento y adecuación del tópico de emergencia.</p>	<p>100 % de funcionalidad del tópico de emergencia</p>	<p>01tópico de emergencia</p>	<p>Check list</p>	<p>Tópico de emergencia</p>

ACCIONES:				
2 a.-Reuniones con el director y equipo de salud del centro médico Sihuas para apoyo en la ejecución del proyecto.	100% de ejecución de todas las reuniones	Reunión realizada	Actas de reunión	Apoyo en la ejecución del proyecto
2 b.-Diseño de la construcción con material prefabricado e implementación del tópico de emergencia.	100% de ejecución en la construcción e implementación del tópico de emergencia	01 tópico de emergencia implementado	Check list para tópico de emergencia	Tópico de emergencia construido e implementado
RESULTADOS:				
Objetivo específico 3: Personal capacitado en guías y protocolos de atención de emergencias.	100% del personal de salud capacitado.	N° de personal capacitado <hr/> N° de personal del C.M. Sihuas	Lista de asistencia	Aplicación de guías y protocolos en la atención de emergencias.

ACCIONES:				
3.a.-Realizar talleres de capacitación en las guías y protocolos de atención de emergencias.	Realizar 100% de los talleres programados en el proyecto.	N° de talleres desarrollados.	Registro de asistentes a los talleres.	Personal capacitado
3.b.-Monitorizar el cumplimiento de las guías y Protocolos en la atención de emergencias.	100% de cumplimiento de las guías y Protocolos en atención de emergencia.	N° de monitoreo para cada etapa	Informes de monitoreo	Cumplimiento de guías y protocolos

