



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**GERENCIANDO UNA ATENCION DE CALIDAD A LOS
USUARIOS QUE SE ATIENDEN EN LA CONSULTA
EXTERNA DEL PUESTO DE SALUD NICOLAS GARATEA DE
NUEVO CHIMBOTE _2018**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GERENCIA EN SERVICIOS
DE SALUD**

AUTORA:

LIC. ASIS. SOC. SONIA REBECA PAREDES RODRIGUEZ

ASESORA:

DRA. MARÍA ADRIANA VILCHEZ REYES

CHIMBOTE- PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Leda María Guillen Salazar

PRESIDENTA

Dra. Ruth Marisol Cotos Alva

MIEMBRO

Mgtr. Marysabel Vilchez Zuta

MIEMBRO

Dra. María Adriana Vilchez Reyes

ASESORA

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme
acompañado A lo largo de mi
carrera por brindarme una vida
llena De aprendizajes y
experiencias A mi tutora: Dra.
María Vílchez Reyes.

A mis queridos padres Laura y Víctor por su
apoyo incondicional, comprensión y paciencia
que me brindan día a día con el objetivo de
lograr ser mejor cada día en mi formación
profesional.

A mi hija CAMILA JESUS VALENTINA

Por ser mi mayor motivación de mi vida

Y la fortaleza para seguir adelante

En mi superación personal y profesional.

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar
Hasta esta esta meta y haberme dado
Salud para lograr mis objetivos, a mí
Madre quien me dio la vida.

A la Escuela de Postgrado y su plana
docente por haberme inculcado
una excelente
formación en la Especialidad de
Gerencia de Servicio de Salud.

A mí estimada docente y asesora
Dra. María Vílchez Reyes, por su
Tiempo, orientación en el presente
Trabajo de investigación.

INDICE

AGRADECIMIENTO

DEDICATORIA

I.	PRESENTACION	1
II.	HOJA RESUMEN	3
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 trabajo académico	3
2.6.	Costo Total o aporte solicitado/aporte propio	3
2.7.	Resumen del trabajo académico	4
III.	JUSTIFICACION	5
IV.	OBJETIVOS	12
V.	METAS	12
VI.	METODOLOGIA	13
6.1.	Líneas de acción y/o estrategias de intervención	13
6.2.	Beneficios del trabajo académico	16
VII.	SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACION	16
VIII.	RECURSOS REQUERIDOS	20
IX.	CRONOGRAMA DE EJECUCION DE ACCIONES	23
X.	ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES	27
XI.	COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES	27
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	28
	ANEXO	

I. PRESENTACIÓN:

En el Puesto de Salud Nicolás Garatea, en la actualidad se está dando las atenciones a usuarios que acuden a una consulta, donde se demuestra la insatisfacción de los usuarios en los diferentes consultorios externos, atenciones que se reflejan en las metas programadas, porque no se cuenta con recursos humana necesario para la atención y por lo tanto demora en la atención.

Ministerio de Salud impulsa la Gestión de la Calidad, pero con presupuesto insuficiente que aún no permiten que se logre los resultados esperados para una atención de calidad.

Se realizó una encuesta en el año 2018, donde se demuestra que el 70 % de insatisfacción de los usuarios es de los consultorios externos del Puesto de Salud Nicolás Garatea, por diferentes motivos; como demora en la atención, infraestructura inadecuada, escaso recursos humanos, falta de capacitación de las costumbre idioma de los profesionales de la salud hacia los usuarios, mantener una buena empatía dentro de la atención, eso nos hace pensar que debemos tomar acciones inmediatas para evitar dichas insatisfacciones.

De conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política del Perú, la Ley N° 26842, Ley General de Salud, la Ley N° 26842, Ley N° 27657 Ley del Ministerio de salud, Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad”, el cual busca contribuir y fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios .

Resolución Ministerial N° 26/-1998-SA/DM, “Normas y Procedimientos para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”,

tiene como finalidad que el proceso de acreditación es uno de los mecanismos más importantes para incentivar el mejoramiento de la calidad de atención y por lo tanto es necesario establecer las normas y procedimiento complementarios que mejor regulen su aplicación.

La Norma Técnica N° 029-MINSA /DGSP-V.O1, Norma Técnica de Auditoría de la calidad de atención en salud, el cual tiene la finalidad de fortalecer la función gerencial del control interno institucional a fin de promover la calidad, la mejora continua en las prestaciones de los servicios de salud.

En la Dirección Regional de Salud Ancash se aprobó una ordenanza Directiva N° 01-2008.- REGIÓN ANCASH/ DIRES-A/DESP/CS, Directiva para regular los mecanismos de gestión de quejas y sugerencias de los usuarios para la mejora continua de la calidad .cuyo objetivo es favorecer y facilitar la implementación y el fortalecimiento de los mecanismos de gestión de quejas y sugerencias de los usuarios proponer políticas públicas, estratégicas de intervención acorde con la realidad cultural y sanitaria de la Región Ancash

En el presente trabajo académico titulado: **GERENCIANDO UNA ATENCION DE CALIDAD A LOS USUARIOS QUE SE ATIENDEN EN LA CONSULTA EXTERNA**, es de suma importancia porque buscara solucionar la insatisfacción de los usuarios, el personal profesional y los usuarios no realizaron ninguna socialización de cómo solucionar dicho problema que afecta directamente y refleja en los indicadores de coberturas, el presente trabajo académico nos ayudará para mejorar , para evitar insatisfacción de los usuario; por tanto es urgente las reuniones de capacitación, socialización, Información y educación a los usuarios para superar y mejorar los niveles de atención y que sean de calidad para el bienestar de los usuarios.

II. HOJA RESUMEN

2.1. TITULO DEL PROYECTO:

**GERENCIANDO UNA ATENCION DE CALIDAD A LOS USUARIOS
QUE SE ATIENDEN EN LA CONSULTA EXTERNA DEL PUESTO
DE SALUD NICOLAS GARATEA _ NUEVO CHIMBOTE_ 2018**

2.2. LOCALIZACIÓN:

DISTRITO : Nuevo Chimbote

PROVINCIA : Santa

DEPARTAMENTO : Ancash

REGION : Ancash

2.3. POBLACION BENEFICIARIA:

- **Beneficiarios Directos:** Usuarios que acuden Puesto de Salud Nicolás Garatea, Microred Yugoslavia jurisdicción de la Red Pacifico Sur, Dirección Regional de Salud Ancash_ MINSA, para tener una consulta de calidad.
- **Beneficiarios Indirectos:** Personal de Salud y la población de la jurisdicción del Distrito de Nuevo Chimbote que mejorara la satisfacción de los usuarios.

2.4. INSTITUCIÓN QUE LO PRESENTA:

Puesto de Salud Nicolás Garatea _ Microred Yugoslavia_ Red de Salud Pacifico Sur_ Dires Ancash_ Ministerio de Salud.

2.5. DURACION DEL PROYECTO:

Fecha Inicio : Enero 2019

Fecha Término : Enero 2020

2.6. COSTO TOTAL: S/ 321.210.00

2.7. RESUMEN:

El presente trabajo académico está dentro en los lineamientos de política del sector salud por que las políticas y objetivos de la calidad de atención de los usuarios, incluye un conjunto de planes para la capacitación, distribución, garantía y mejorar la calidad de información y satisfacción de los usuarios.

El objetivo del Trabajo académico es mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de los consultorios externos, debido a que hay muchos reclamos de descontento en la atención del Puesto de Salud Nicolás Garatea, por lo que deberíamos de contar con un personal responsable de una orientación a los usuarios. Así mismo esperamos intervenir y lograr la satisfacción de los usuarios y brindando una de calidad . El presente trabajo académico busca mejorar los procesos de calidad de los servicios.

Para llegar a contribuir la satisfacción de los usuarios, debemos concretizar nuestro trabajo con bastante compromiso y responsabilidad para establecer como línea de acción la planificación, gestión, sensibilización, talleres y capacitaciones, para mejorar todos los procesos de mejora en una forma integral.

Como Asistente Social, espero contribuir con la mejora de la calidad en la atención del usuario que acude al Puesto de Nicolás Garatea de Nuevo Chimbote.

III. JUSTIFICACIÓN:

El Puesto de Salud Nicolás Garateas tiene una infraestructura de nivel I-I de primer nivel de atención, pero el inconveniente más grande es, que contamos con profesionales que no cuentan con disponibilidad de tiempo por múltiples ocupaciones en aplicar una atención integral de calidad por poco conocimiento de interculturalidad (idioma, costumbres), por parte de la Red pacífico Sur, no se cuenta con el presupuesto para implementar la atención con recursos humanos, desconocimiento de los usuarios del trabajo que realizan los profesionales la labor administrativa que se tiene que cumplir en el Puesto de Salud Nicolás Garatea.

Por lo expuesto el trabajo académico permitirá realizar un sistema único, protocolizado, monitorizado, automatizado, supervisado y retroalimentado mejorando y asegurando la calidad de atención de los usuarios.

Se busca implementar estrategias y acciones que se ejecuten al interior del Establecimiento, con la finalidad de incentivar y motivar a los trabajadores para que logren la satisfacción del usuario externo, para ello es necesaria la elaboración de un plan de trabajo de capacitaciones, talleres, implementación de paquetes de atención dentro del programa de salud integral y otros.

En la actualidad se cuenta con un 70 % de insatisfacción de los usuarios por no contar con suficientes recursos humanos por lo que los pacientes se sienten incómodos por la demora en la atención.

Según la OMS indica que en nuevos análisis de censos nacionales, encuestas de población activa y fuentes estadísticas, se estima que hay en el mundo un total de 59.2 millones de trabajadores sanitarios de jornada completa remunerados, se trata de

empleados de iniciativas del sector salud cuya función principal es mejorar la salud , ya sea con programas preventivos promocionales operados por organizaciones gubernamentales y no gubernamentales y de trabajadores salud de organizaciones no sanitarias , como por ejemplo, enfermeras empleadas en el servicio de salud de una empresa o una escuela, los proveedores de servicios de salud constituyen aproximadamente las dos terceras partes del personal sanitario mundial, y el tercio restante está compuesto por el personal administrativo y auxiliar. (1)

En este sistema de Salud, México ha acatado políticas Integrales para la atención de salud, eliminando barreras que limitan el acceso a los usuarios a la atención de la salud. En el actual gobierno se da prioridad para la mejora de la calidad con un Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Sectorial de Salud (2).

En Colombia también existe un mínimo problema de insatisfacción en la atención a los usuarios, porque la parte asistencial cubre las expectativas de los Pacientes, pero que sí, debe mejorar es la comunicación sobre la actual situación de salud de los pacientes hacia los familiares (3).

Así mismo, al personal profesional se le ha otorgado funciones administrativas que hace indirectamente realice actividades que no sean con pacientes, por tanto, no se puede dar una atención integral de calidad a los usuarios (3).

El sistema de salud de las universidades de México está formando en la última década a profesionales con espíritu humanístico, para dar una atención de calidad y calidez que los usuarios se merecen, para poder brindar un trato digno, un diagnóstico certero, tratamiento de calidad, por que un paciente no solo es signos y síntomas sino es una vida, por lo que hay que identificar las

oportunidades para mejorar el sistema de salud (4).

En la ciudad de Medellín refieren que el comportamiento de un trabajador es muy importante, las actitudes de los profesionales nos garantizan unos usuarios y familiares satisfechos, donde podemos lograr metas que el sector nos propone (5).

Según la OPS (Organización Panamericana de la Salud), El acceso a los servicios de salud sigue siendo un reto importante para todos los países. Hay inequidades profundas en el acceso a servicios de salud entre los diferentes países de la Región, así como en cada país. Se calcula que 125 millones de personas que viven en América Latina y el Caribe no tienen acceso a servicios básicos de salud (cerca de 27% de la población). Las barreras culturales, sociales, económicas, institucionales y geográficas impiden el acceso a los servicios de salud a gran parte de la población. Hay desigualdades en el uso a las tecnologías y a los servicios de salud esenciales en la Región. Muchos países tienen infraestructura física insuficiente o deteriorada, carecen de las especificaciones adecuadas para la adquisición de nuevas tecnologías, y los servicios de salud no están bien organizados ni tienen suficiente personal de salud capacitado. (6)

El Ministerio de Salud del Perú debe de incrementar la disponibilidad de programas dirigidos a la comunidad, familia y personas con un número suficientes de recursos humanos, para dar una atención satisfactoria del usuario. El acceso a los servicios de calidad se debe brindar la información necesaria sobre el cuidado de la salud, ser respetuosos de la cultura de los usuarios, para garantizar un trato digno con la solución de sus problemas (7).

En el Perú, el Hospital Santa Rosa, realizó una encuesta de satisfacción de los usuarios en el año 2016, donde encontraron varias dificultades, como; retraso de

los informes de calidad, no contar con infraestructura para las capacitaciones del personal profesional, no contaban con presupuesto para las capacitaciones de Calidad de Atención, escaso personal contratado para la oficina de Calidad, no implementaban ni aplicaban las Directivas y Normas vigentes para la mejora de la atención de los pacientes, quedando en compromiso para el siguiente año, impulsar y mejorar todos las dificultades encontradas para el beneficio de los usuarios (8).

En el Perú se ha incrementado la distribución de recursos humanos, que anteriormente se concentraba en las zonas urbanas, pero en la actualidad se ha mejorado dicha distribución, pero que no es suficiente como es el caso del Puesto de Salud Nicolás Garatea, que no tiene suficientes recursos humanos (9).

En el presente milenio se introduce el Aseguramiento Universal en Salud (AUS), con la finalidad de alcanzar las coberturas en la atención en salud, pensando en una atención integral, donde los usuarios deben de gozar de las atenciones integrales. En la actualidad el Seguro Integral de Salud (SIS) sigue afiliando a los usuarios, pero no previnieron que el abastecimiento de recursos humanos, adquisición de insumos médicos, materiales de laboratorio no son suficientes en la actualidad por lo que también hay insatisfacción por parte de los usuarios (9).

El Perú tiene una propuesta de implementar una política de recursos humanos donde es importante revertir la desmotivación y falta de compromiso del personal con incentivos económicos para mejorar el bienestar de los profesionales (9).

En este entorno el Ministerio de Salud en el 2009 con el modelo de Atención Integral Salud, el Plan de los Gobiernos Regionales, las políticas y Lineamientos

estratégicos, se busca propulsar y reforzar la gratuidad de los servicios de salud, incrementar el número de establecimientos de salud y recursos humanos suficientes e implementación con equipos, mejorando de la atención de calidad y calidez de la atención de los usuarios (10).

La calidad de atención que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención desde el punto de vista técnico y humano para alcanzar las metas deseadas por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario(10).

Los documentos de gestión como normas técnicas, reglamentos, directivas, guías, protocolos sirvan de referencia a la acción del personal, para contribuir a los procesos administrativos o de atención o servicios de salud (10).

El recurso humano debe ser capacitado para la atención prestada al usuario, en el desarrollo de los servicios de salud, donde acredite su formación, Especialización y capacitación continua, según corresponda en el área indicado (10).

Eficacia y eficiencia, son todos los recursos necesarios para desempeñar el logro de los objetivos que se han establecido en el servicio, utilizando una mínima cantidad de recursos; de esta forma asegurar la satisfacción de pacientes y establecer niveles de eficiencia, calidad en los servicios de atención para aumentar así la satisfacción del usuario y que se brinden mayor atención en los establecimiento de salud (11).

La satisfacción del usuario constituye un elemento importante para la evaluación de servicios, en primer lugar es un resultado de valor que está relacionado con el bienestar que la salud intenta promover, en segundo

contribuye a una óptima atención porque es más probable que el usuario satisfecho participe de una más efectiva y en tercero la satisfacción y el descontento por una mala difusión y orientación a la persona, sobre calidad de la atención recibida y sus resultados. (12)

El personal de la salud que brinde atención deben tener competencia técnica y de esa manera utilizar en forma correcta los conocimientos más actualizados y los recursos disponibles, para producir atenciones de salud de calidad y aplicar los procesos de mejora de la calidad en los establecimientos.

El Ministerio de Salud del Perú propuso impulsar el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, con la Resolución Ministerial RM768-2001 SA/DM, a fin de direccionar, articular e integrar los diversos esfuerzos que se desarrollan para el mejoramiento en la calidad de las prestaciones de Salud, siendo actualizado y ampliado en la Resolución Ministerial con la RM 519-2006/ MINSA del 30 de mayo del 2006, en el cual se establecen los conceptos, principios, políticas, objetivos, componentes y niveles del Sistema de Gestión de la calidad en servicios de Salud, que han de servir de marco para el desarrollo de las acciones de mejora de la Calidad de atención de las entidades prestadoras de servicios de Salud del sector con eficiencia y eficacia a nivel Nacional, con el propósito de satisfacer a los usuarios, en el corto, mediano y largo plazo (13).

En la presente Resolución Ministerial del 25 de Julio del 2007, busca mejorar por medio de los usuarios con sus quejas, sugerencias y otros la mejora de las atenciones en los Establecimientos de Salud, la gestión de los organismos públicos (14).

La población del distrito de Nuevo Chimbote, creado el 1 de junio de 1994 mediante Ley N° 26318, en su mayoría son comerciantes, teniendo como capital

de distrito a la urbanización Buenos Aires, estando compuesta por Asentamientos humanos y uno de ellos, el establecimiento de salud y la población afectada son todos los usuarios que viven en AA. HH Nicolás Garatea. La salud asegura la vida del ser humano, siendo un indicador de calidad de vida; por esta razón es necesario prestar atención a la calidad de servicio que se brinda al usuario externo, el puesto de salud atiende desde años atrás a pacientes con problemas de iras, edas, enfermedades No transmisibles y otros, es decir que cuenta con una población que requiere de una atención pertinente en cada una de las especialidades por parte del personal de salud.

La Asistente social es integrante del equipo multidisciplinario, teniendo como labor actividades asistenciales, administrativas y de promoción y prevención, para orientar a la persona familia y comunidad, tratando de contribuir al empoderamiento de su salud y mejorar la calidad de los servicios para la satisfacción de los pacientes, ya que muchas veces por no recibir una buena atención en los establecimientos y no reciben una atención integral de salud y ya no acuden a ser atendidos , es por ello que es nuestra preocupación es brindar una atención de calidad por parte del personal que trabaja en el Establecimiento de salud.

IV. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Mejora del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Puesto de Salud Nicolás Garatea 2019 - 2020

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1.-Implementación de los Recursos humanos suficientes para la atención de los consultorios externos del Puesto de Salud.
- 2.-Mejora de la información y los tiempos a los usuarios de las labores asistenciales y administrativas que realiza el personal profesional.
- 3.- Conciliación de los patrones culturales de los profesionales de la salud y los usuarios.

V. METAS:

- 1.- El 80% de usuarios satisfechos con la atención de los consultorios.
- 2.- El 90% de recursos humanos implementados en el Establecimiento de Salud.
- 3.- El 80% de usuarios informados sobre las labores asistenciales y administrativos del profesional.
- 4.- El 90% de profesionales respetando los patrones culturales de los usuarios.
- 5.- El 90% de gestión para el contrato del personal.
- 6.- El 100% de designación de programas a cada profesional.
- 7.- El 80% de usuarios orientados sobre el tiempo de atención de cada usuario.
- 8.- El 100 % de horario establecido con cartera de servicio visible.
- 9.- El 100% de personal capacitado en empatía.
- 10.- El 100% de personal capacitado de interculturalidad.

VI. METODOLOGIA:

6.1. LINEAS DE ACCIÓN Y/O ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN:

Las estrategias para el presente Trabajo Académico, gestionar los recursos humanos, sensibilización, capacitación, para involucrar en las diferentes etapas del trabajo, y comprender mejor las líneas de acción, que se describen a continuación:

A) GESTIÓN:

Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un objetivo, meta o propósito, donde se utiliza los diferentes recursos. El personal se debe involucrar en el trabajo de calidad para satisfacer a los usuarios, debe aplicar sus conocimientos y capacidades que garanticen la satisfacción de los usuarios, con el uso de las normas técnicas y protocolos de atención, para el cumplimiento por parte de los profesionales hacia los usuarios con una atención integral de calidad (15).

Los usuarios deben estar informados sobre el desarrollo de las actividades , horario de atención, cartera de servicio y del trato digno de parte de los profesionales de la salud, logrando la satisfacción de los usuarios en el Puesto de salud Nicolás Garatea.

Actividades:

A1. Gestiona el contrato de profesionales de la salud, para el cumplimiento de la atención integral de los usuarios.

- Trámite a la Red de Salud Pacifico Sur, para solucionarlos la falta de recursos humanos.
- Coordinación con las autoridades locales para contratar personal de salud

profesionales y técnicos.

- Elaboración y propuesta del MOF y ROF
- Presenta plan de capacitaciones para su aprobación.
- Elabora y presenta perfil de propuesta para contratos de profesionales.
- Solicita actualización del CAP

B) INFORMACIÓN, EDUCACION Y COMUNICACIÓN.

Conjunto de actividades de información y educación, que constituye un mensaje para el conocimiento del usuario, hacia una actitud positiva y de comprensión de las actividades que se realiza, mientras que la educación está presente para educar a la población para evitar conflictos de insatisfacción de la atención (16).

Mediante el desarrollo de diferentes actividades preventivos promocionales se debe lograr la difusión de las diferentes estrategias y programas que viene desarrollando el Ministerio de Salud, para lo cual los profesionales del Puesto de Salud deben dar cumplimiento.

B1. Información, educación y comunicación orientada al tiempo necesario para realizar las atenciones de consultorio y actividades administrativas que realiza el profesional.

- Elaboración de un plan informativo de propuesta del horario de atención asistencial y administrativa de los profesionales.
- Elabora de un plan informativo a los usuarios en los consultorios externos sobre derechos y deberes.
- Elaboración de un plan de información y educación sobre el tiempo de

atención de cada usuario.

- Ejecución de las Propuestas.
- Evaluación e informe.

C) CAPACITACIÓN:

Conjunto de actividades didácticas orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en el Puesto de Salud Nicolás Garatea. Las capacitaciones nos van a permitir a todos los profesionales y personal a conocer los patrones culturales de la comunidad para mejorar en el trato, la empatía, respeto de la interculturalidad por parte del profesional hacia los pacientes (17).

Brindar la capacitación a los profesionales de la salud, agentes comunitarios de salud según la Ley Marco de la promoción y prevención de la salud referente a la interculturalidad y empatía.

C1. Programa de capacitación a los profesionales de la salud, de los patrones culturales de la comunidad, para mejorar la empatía.

- Elaboración del Plan de Capacitaciones al personal en temas de interculturalidad y empatía
- Conformación de un equipo multidisciplinario para elaborar los temas de difusión de patrones culturales.
- Aprobación de los planes de capacitación.
- Ejecución de las capacitaciones.
- Evaluación y monitoreo.
- Informe final.

6.2. BENEFICIO:

- **Beneficios con trabajo académico**

Satisfacción del usuario de consultorio externo del puesto de Salud Nicolás

Garatea.

- **Beneficios sin trabajo académico**

Insatisfacción de los usuarios del consultorio externo del Puesto de Salud Nicolás

Garatea.

VII. SISTEMA DE MONITOREO Y SUPERVISIÓN:

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Jerarquía de objetivos	Metas por cada nivel de jerarquía	Indicadores de impacto y efecto	Definición del indicador	Fuente de verificación	Frecuencia	Instrumento para recolección de la información
PROPOSITO: Satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios del Puesto de Salud Nicolás Garatea 2019.	80% de usuarios satisfechos con la atención.	Número de usuarios satisfechos	N° de usuarios satisfechos sobre el número de usuarios atendidos x 100	Encuesta de satisfacción del usuario	cada 2 meses	Lista de chequeo
RESULTADOS 1. Recursos humanos suficientes para la atención de los consultorios externos del establecimiento.	1.1 El 80% de usuarios informados.	1.2 Número de usuarios informados	1.3 N° de profesionales contratados sobre el número total de profesionales requeridos	- Memorándum de contratación del personal.	- Trimestral	Lista de chequeo
2. Mejora la información y los tiempos a los usuarios de las labores asistenciales y administrativas que realiza el personal profesional.	2.1 El 90% de usuarios informados	2.2. Número de usuarios informados	2.3 N° de usuarios informados sobre el total de usuarios atendidos x 100	- Entrevista a la usuaria, acta de información	Trimestral	Lista de chequeo
3. -Conciliación de los patrones culturales de los profesionales de la salud y los usuarios.	3.1.90% de profesionales respetando los patrones culturales y en el siguiente año al 100%	3.2 Número de familias conciliadas con los servicios de salud.	3.3 N° de familias conciliadas con los servicios de salud sobre el total de familias x 100	- entrevista al personal de salud y familias del distrito de Nuevo Chimbote	Trimestral	Lista de chequeo

MATRIZ DE MONITOREO

Resultados del marco lógico	Acciones o actividades	Metas por cada actividad	Indicadores de producto o monitoreo por Meta	Definición del indicador	Fuente de verificación	Frec.	Instrumento que se utilizará para el recojo de la información
Objetivo General: Satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios del Puesto de Salud Nicolás Garatea 2019.	1.a Gestiona el contrato de profesionales de la salud, para el cumplimiento de la atención integral de los usuarios.	1.a tres solicitudes al año presentados a la Red Pacifico Sur	1.a Número de recursos humanos necesarios	1.a N° de usuarios satisfechos sobre el número de usuarios atendidos x 100	1.aMemorándum de contratación del personal	trimestral	Lista de chequeo
	1.b. Designa funciones y actividades a cada profesional, para el cumplimiento de la atención integral de los usuarios	1.b 100% de designación de programas y/o estrategias	1.b MOF e el ROF	1.b N° de personal que cumple sus actividades sobre el número total de personal x 100	1.b Memorándum de asignación de funciones	2 veces al año	Lista de chequeo
Objetivos específicos: 1.-Recursos humanos suficientes para la atención en los consultorios externos del establecimiento de salud	1.a. Trámite a la Red de Salud Pacifico Sur, para solucionar la falta de recursos humanos.	1.a. Solicitar a la Red Pacifico Sur la provisión de recursos humanos.	1.a. Número de solicitudes aprobadas con recursos humanos	1.a. Número de solicitudes aprobadas sobre el número de recursos humanos X 100.	1.a. Solicitudes aprobadas con la contratación de recursos humanos.	2 veces al año.	Lista de chequeo.
	1.b. Coordinación con las autoridades locales para contratar personal de salud profesionales y técnicos.	1.b. Solicitar a las autoridades locales el compromiso con el Establecimiento.	1.b. Número de autoridades con el compromiso del contrato de personal.	1.b. Número de autoridades comprometidas sobre el número total de autoridades X100	1.b. Autoridades comprometidas con la contratación de recursos humanos en el ACTA	2 veces al año	Lista de chequeo

2. Mejora la información y los tiempos a los usuarios de los tiempos de las labores asistenciales y administrativas que realiza el personal asistencial.	2.a. Programa de orientación relacionado al tiempo necesario para realizar las atenciones en consultorio y actividades administrativas	2.a 90% de usuarios Orientados	2.a Número de usuarios orientados	2.a N° de usuarios informados sobre las labores asistenciales y administrativas sobre el número total de usuarios atendidos x 100	2.a Observación y acta	trimestral	Lista de chequeo
	2.b Establece un horario para la atención de los usuarios en los consultorios	2.b 100 % de horario Establecido	2.b Número de Cartera de servicios identificando horarios	2.bN° de usuarios atendidos en el horario establecido sobre el número total de usuarios atendidos fuera del horario x 100	2.b Observación y verificación de cartera de servicios, socialización con libro de acta	trimestral	Lista de chequeo
3. Conciliación de los patrones culturales de los profesionales de la salud y los usuarios.	3.a Capacitación de los profesionales de la salud, de los patrones culturales de la comunidad, para mejorar la empatía	3.a Personal capacitado	3.a Número de personal capacitado en patrones culturales	3.a Número de personal capacitado sobre el total de profesionales x 100	Acta de capacitación.	trimestral	Lista de chequeo
	3.b Capacitaciones de interculturalidad, a los profesionales de la salud.	3.b 100% de personal capacitado de interculturalidad	3.b Número de personal capacitado de interculturalidad.	Número de personal capacitado sobre el total de profesionales x 100	Acta de capacitación	trimestral	Lista de chequeo

VIII. RECURSOS REQUERIDOS:

8.1. Humanos

RECURSO HUMANO	N°	HORAS MENSUALES	COSTO POR HORAS	COSTO TOTAL EN 2 AÑOS
MÉDICO	02	150	23.33	168,000.00
ENFERMERA	02	150	10.00	72,000.00
TÉCNICO DE ENFERMERÍA	03	150	6.66	72,000.00
COSTO TOTAL				312.000.00

8.2 MATERIALES

N°	MATERIALES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Escritorio	03	450.00	1350.00
2	Sillón giratorio	03	350.00	1050.00
3	Equipo de computación	01	4.500.00	4.500.00
4	Multimedia	01	2.000.00	2.000.00
5	Libro de acta	03	20.00	60.00
6	Gigantografía	01	50.00	50.00
COSTO TOTAL				9,010.00

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

CODIGO	DENOMINACIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
	SERVICIOS	01	4.439.50	4.439.50

8.4. RESUMEN DEL PRESUPUESTO:

DENOMINACIÓN	APORTE REQUERIDO	APORTE PROPIO	COSTO TOTAL
Recursos Humanos	312,000.00	0.00	312,000.00
Materiales	9010.00	0.00	9,010.00
OTROS GASTOS		200.00	200.00
TOTAL			321,210.00

IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES:

PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Mejora del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios del Puesto Salud Nicolás Garatea 2019 -2020

N°	ACTIVIDADES	META	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
			DESCRIPCION	COSTOS	2019		2020		
					I	II	I	II	
1	Elaboración del trabajo Académico	1	Informe	350.00	X				Trabajo Académico elaborado
2	Presentación y exposición del Trabajo Académico a la Jefatura del Puesto de Salud Nicolás Garatea y red de Salud Pacifico Sur	1	Informe	50.00	X	X			Trabajo Académico presentado
3	Reunión con el Personal del Puesto de Salud Nicolás Garatea, para la ejecución	2	Informe	0.00	X	X			Reuniones realizadas
4	Ejecución del trabajo académico	1	Informe	316.439.50		X			Trabajo académico ejecutado
5	Evaluación del trabajo académico	1	Informe	20.00		X			Trabajo académico desarrollado
6	Presentación del trabajo final	1	Informe	150.00		X			Trabajo académico presentado

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Implementación de los recursos humanos suficientes para la atención de los consultorios externos del establecimiento.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2019-2020			
			Descripción	Costo	I	II	I	II
1	Gestiona el contrato de profesionales de la salud, para el cumplimiento de la atención integral de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Trámite a la Red de Salud Pacífico Sur, para solucionar la falta de recursos humanos. • Coordinación con las autoridades locales para contratar personal de salud profesionales y técnicos. • Elaboración y propuesta del MOF y ROF. • Elaboración del Plan Operativo Institucional • Elabora y presenta perfil de propuesta para contratos de profesionales. • Solicita actualización del CAP. • Presenta plan de capacitaciones para su aprobación. • Ejecución y monitoreo. • Informe final. 	Oficios.	312,000.00	x	x		
			Documento		x	x		
			Planes		x	x		
					x			
					x	x		
					x			
						x		
						x		

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Mejora la información y los tiempos a los usuarios de las labores asistenciales y administrativas que realiza el personal profesional.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIADES	RECURSOS		CRONOGRAMA			
			Descripción	Costo	2019-2020		I	II
1	Información y comunicación orientado al tiempo necesario para realizar las atenciones de consultorio y actividades administrativas que realiza el profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un plan informativo de propuesta del horario de atención asistencial y administrativa de los profesionales. • Elaboración de un plan informativo a los usuarios en los consultorios externos sobre derechos y deberes. • Elaboración de un plan de información y educación sobre el tiempo de atención de cada usuario. • Presenta plan de capacitaciones para su aprobación. • Ejecución de las propuestas. • Evaluación y monitoreo. <input type="checkbox"/> Informe final. 	Plan	1500.00	x			
					x			
					x			
					x	x		
					x	x		
					x	x		

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Conciliación de los patrones culturales de los profesionales de la salud y los usuarios.

N°	ACTIVIDAD	SUB ACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA 2019-2020				
			Descripción	Costo	I	II	I	II	
1	Programa de capacitación a los profesionales de la salud, de los patrones culturales de la comunidad, para mejorar la empatía.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Plan de Capacitaciones al personal en temas de interculturalidad y empatía. • Conformación de un equipo multidisciplinario para elaborar los temas de difusión de patrones culturales. • Aprobación de los planes de capacitaciones. • Ejecución de las capacitaciones • Evaluación y monitoreo. <input type="checkbox"/> Informe final.	Planes	3,000.00	x				
					x	x			
					x	x			
					x	x			
						x			

X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES

El trabajo académico denominado “**GERENCIANDO UNA ATENCION DE CALIDAD A LOS USUARIOS QUE SE ATIENDEN EN LA CONSULTA EXTERNA DEL PUESTO DE SALUD NICOLAS GARATEA_NUEVO CHIMBOTE_ 2018**” Estará a cargo de la autora en coordinación con el equipo de gestión de calidad del Puesto de Salud y jefe del Establecimiento calificados para organizar, dirigir, realizar incidencia política cuando el trabajo académico lo requiera y participar de las actividades propias del trabajo académico.

XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES:

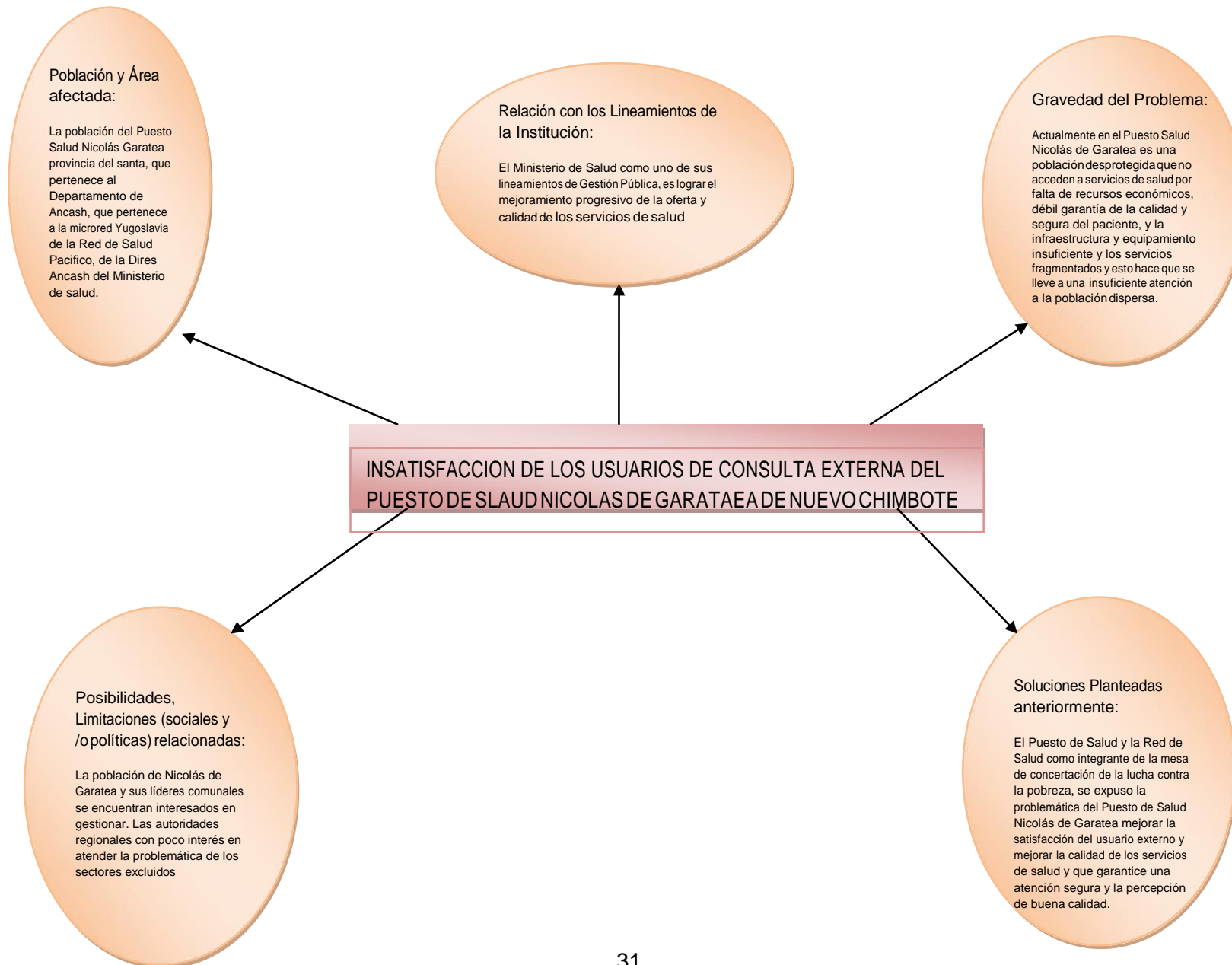
Se coordinará con el jefe del establecimiento de salud, Microred Yugoslavia, la Dirección de la Red de salud Pacífico Sur, y la Municipalidad del Distrito de Nuevo Chimbote para el beneficio de nuestra población de Nicolás Garatea.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- 1.- Cavazos, A. (2004). *Cavazos AR, ¿Puede medirse la calidad en el servicio? Hospitalidad-ESD6. AI*. Recuperado el 1 de 06 de 2011, de <http://calidad-de-servicio-unexpo2011.wikispaces.com>
- 2.- García S, Hernández F. La calidad de la atención a la Salud. México;2015.
- 3.- Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asistan al servicio de emergencia, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud. Colombia. 2009.
- 4.- HamuiL, Fuentes R, Aguirre R, Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud.1ª.ed. México: 2013.
- 5.- Cotes Z, Tapie S, Cabrera E, Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos.[trabajo de investigación].Medellin:2016.
- 6.- OPS. Propuesta del Plan Estratégico 2008 – 2012 , 2007
- 7.- Ludwig W. Silvia P. Guillermo E. Modelos de atención integral en salud [libro en línea].Guatemala;2008.Disponible <https://es.scribd.com/document/354503383/Modelo-de-Atencion-Integral-en-Salud>
- 8.- RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 06-2017 DG-HSR-IGGS.Hospital Santa Rosa. Ministerio de Salud. 2017190.102.131.45/calidad/images/documentosgestion/plan-01-2017.pdf

- 9.- Lazo O, Alcalde J, Espinosa O, El sistema de salud en Perú situación y desafíos. 1a. ed. Lima; 2016.
- 10.- Aprueban Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Decreto Supremo N° 013-2006-SA(*) De conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 031-2014-SA, publicado 2014. Disponible en: https://www.mef.gob.pe/.../2015/...MINSAs/19B_DS_N_013_2006_SA_Reglamento
11. Kozier, Barbara y otros. Enfermería Fundamental. Concepto procesos y prácticas, 2008, México. Edición de Libro Pearson.
12. Bear & Bowers (1998) Using a Nursing Framework To measure client satisfaction at nurse. Manged Clinic, Public Health Nursing.
- 13.- Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA. Lima: 2006.
- 14.- Resolución ministerial N° 603-2007/MINSA. Lima. 2007. Disponible en: aempresarial.com/web/solicitud_nl.php
- 15.- Morfi R. Gestión del cuidado de Enfermería. Cuba. 2010 .Disponible en: <http://cielo.sld.cu/scielo.php?scrip=S0864-033192010000100001&Lng=es>
- 16.- Ortiz A. Gestión del cuidado de Enfermería Investigación y Educación en Enfermería. Medellín Colombia: 2000.
- 17.- Diccionario. Que es capacitación. <http://conceptodefinición./capacitación/>

ANEXOS



ANEXO 2

Gráfico No. 1c: Árbol de CAUSA - EFECTO

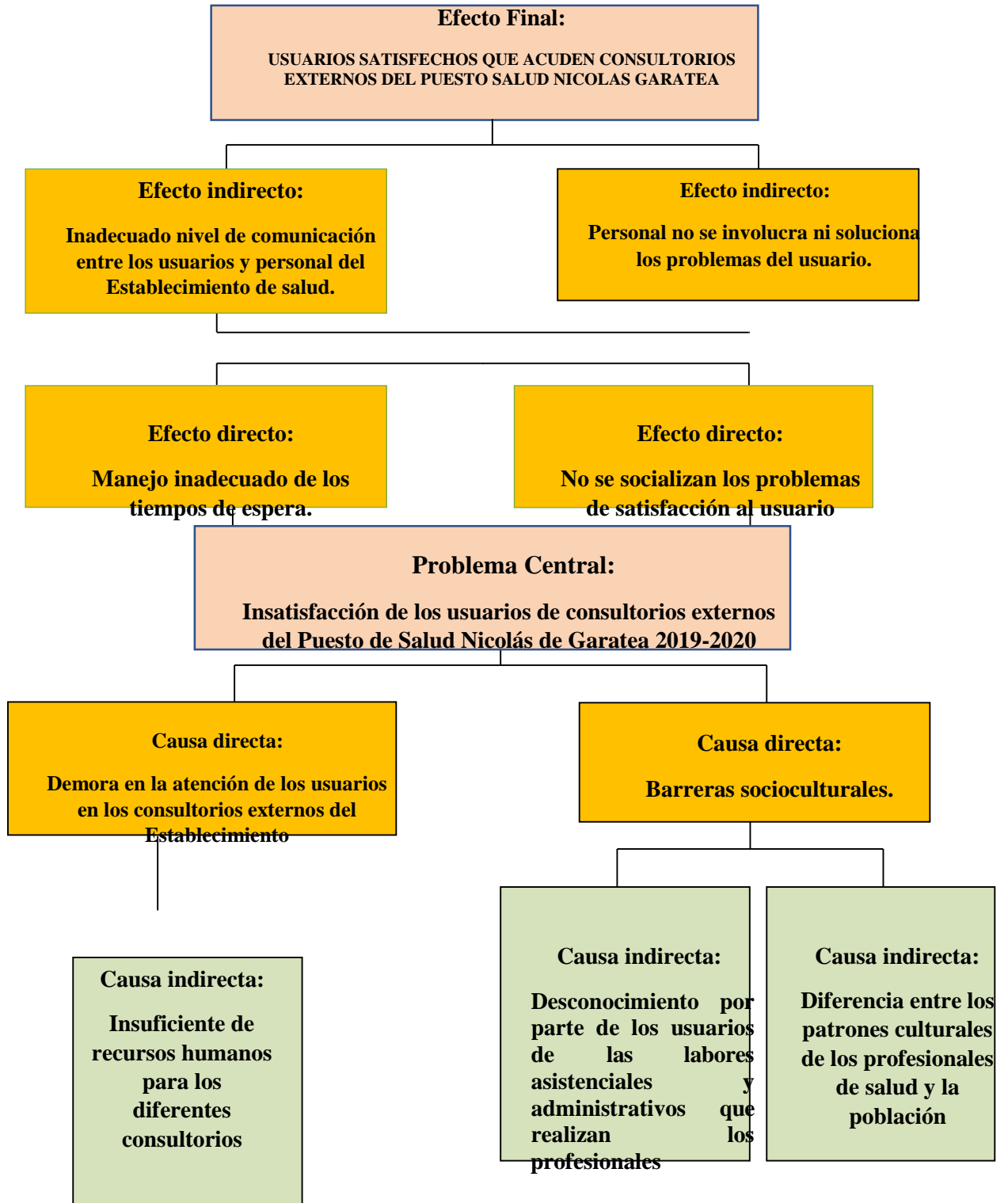
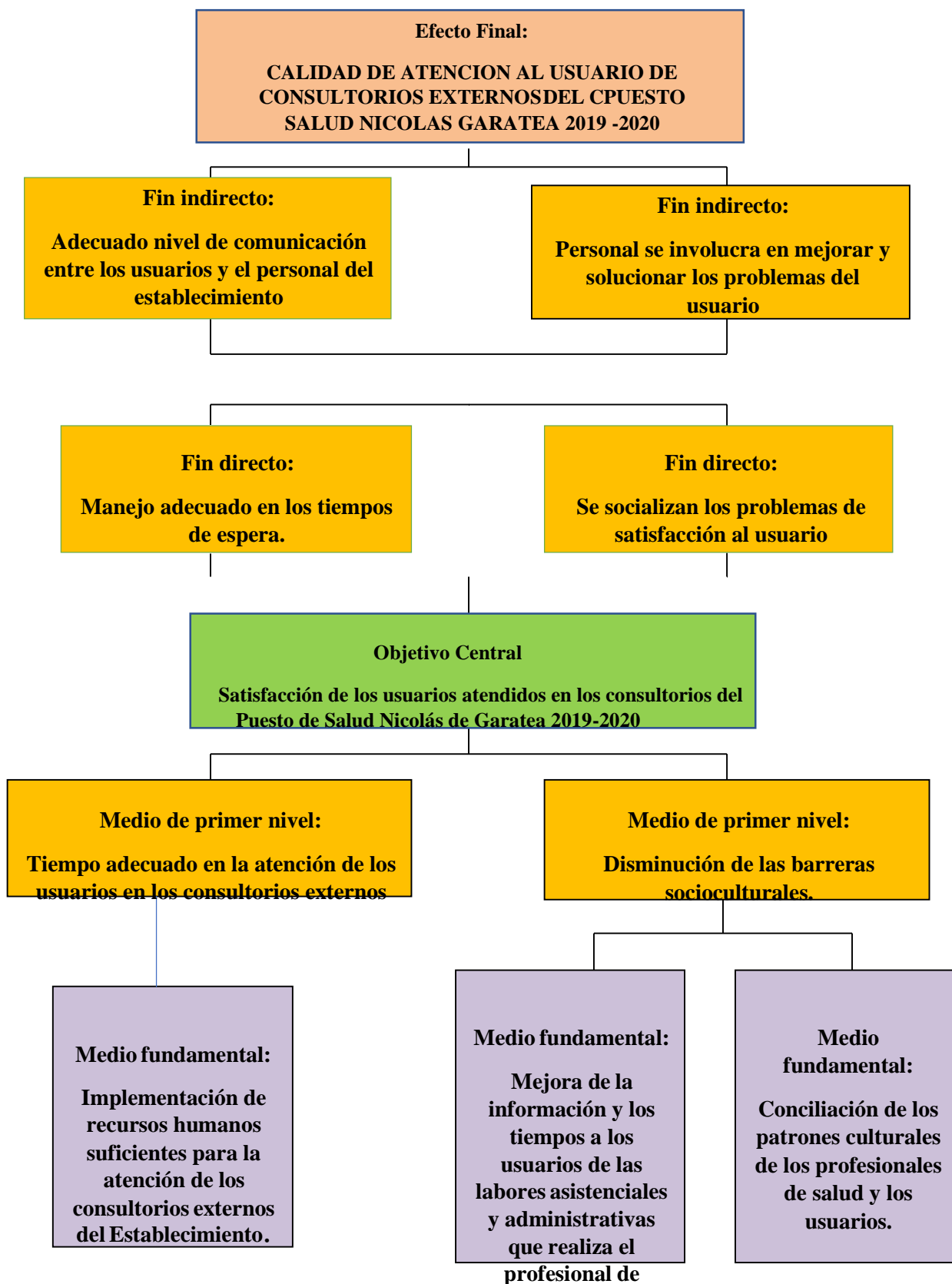
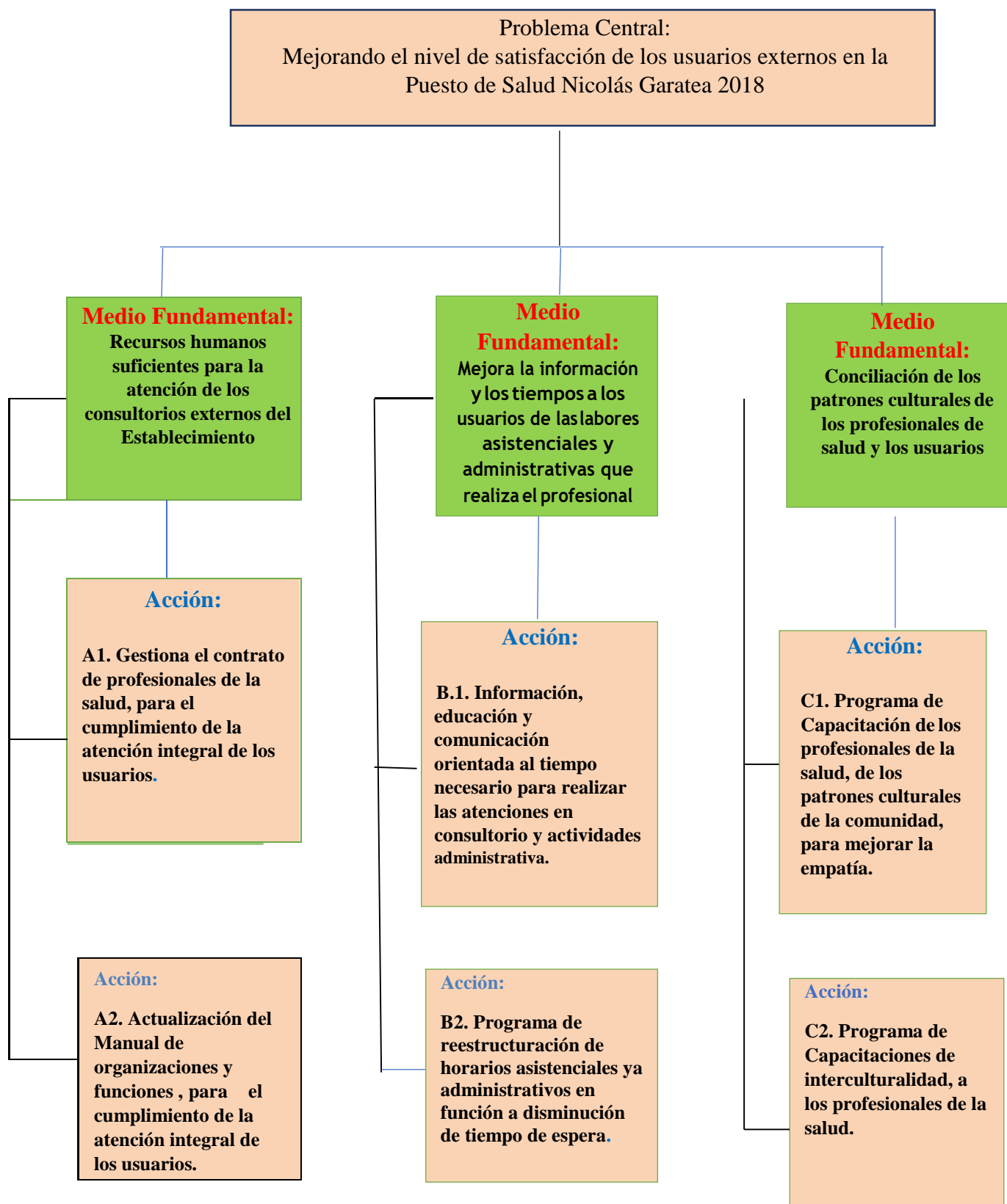


Gráfico No. 2c: Árbol de FINES Y - MEDIOS



3.-ARBOL DE MEDIOS FUNDAMENTALES Y ACCIONES PROPUESTAS



MARCO LOGICO					
	JERARQUÍA DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL PUESTO DE SALUD JANGAS 2019-2020				
PROPOSITO	satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios del Puesto de Salud Nicolás Garatea.	80% de usuarios satisfechos con la atención	Número de usuarios satisfechos	Encuesta de satisfacción del usuario	Los alumnos de la Universidad que prestan apoyo a la atención de usuarios
C O M P O N E N T E S	A.-Recursos humanos suficientes para la atención de los consultorios externos del Puesto de Salud.	90% de recursos humanos	Numero de recursos humanos	Memorándum de presentación de personal	Institución de Red Huaylas Sur para la previsión de personal
	B.-Mejora la información y los tiempos a los usuarios de los tiempos de las labores asistenciales y administrativas que realiza el personal asistencial.	80% de usuarios informados	Número de usuarios informados	Entrevista a la usuaria, acta de información	Agentes Comunitarios de Salud, y los usuarios
	C.-Conciliación los patrones culturales de los profesionales de la salud y los usuarios.	90% de profesionales respetando los patrones culturales	Número de usuarios con empatía	Encuesta	Los usuarios atendidos

A C C I O N E S	A.1.Gestionar el contrato de profesionales de la salud, para el cumplimiento de la atención integral de los usuarios.	90% de gestión para el contrato del personal	Número de recursos humanos	Documentos de solicitud de profesionales	La Red Huaylas Sur entidad que contrata el personal
	A.2.Designar funciones y actividades a cada profesional, para el cumplimiento de la atención integral de los usuarios	100% de designación de programas	MOF e el ROF	Memorándum de asignación de funciones	Jefe del Establecimiento de Salud.
	B.1.Programa de orientación relacionado al tiempo necesario para realizar las atenciones en consultorio y actividades administrativa	80% de usuarios orientados	Número de usuarios orientados	observación y acta	Los usuarios
	B.2.Establecer un horario para la atención de los usuarios en los consultorios	100 % de horario establecido	Número de Cartera de servicios identificando horarios	Observación y verificación de cartera de servicios	Los usuarios
	C.1.Capacitación de los profesionales de la salud, de los patrones culturales de la comunidad, para mejorar la empatía	100% de personal capacitado	Número de personal capacitado en patrones culturales	Acta de capacitación	Personal de Salud capacitado
	C.2.Capacitaciones de interculturalidad, a los profesionales de la salud.	100% de personal capacitado de interculturalidad	Número de personal capacitado de interculturalidad.	Acta de capacitación	Personal de Salud capacitado