



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA BIOLÓGICA**

TITULACIÓN DEMAGÍSTER EN GERENCIA DE SALUD PARA EL  
DESARROLLO LOCAL

**Plan de calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital  
Provincial General Pablo Arturo Suarez de Quito 2013**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.

AUTORA: Loayza Jaramillo, Andrea Katherine

DIRECTORA: Daher, Carolyn Marie, Mg

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2013

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA**

Mg.

DaherCarolyn Marie

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: “Plan de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Provincial General Pablo Arturo Suarez de Quito 2013” realizado por Loayza JaramilloAndrea Katherine; ha sido orientado y revisado durante se ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Septiembre 2013

f).....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Loayza Jaramillo Andrea Katherine, declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: Plan de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Provincial General Pablo Arturo Suarez de Quito 2013 de la Titulación Maestría en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local, siendo Daher Carolyn Mariedirectora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad".

f.....

Autora: Loayza Jaramillo Andrea Katherine

Cédula: 0704302637

## **DEDICATORIA**

Dedico esta realización tanto profesional como personal a las personas más importantes de mi vida a mi esposo e hijos, mis padres. Y a todas aquellas personas que comparten conmigo este triunfo.

Loayza Jaramillo Andrea Katherine

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de todo corazón a Dios, a mi hermano y a todas las personas que directa o indirectamente han tenido a bien ayudarme gracias por darme la fuerza para irme superando.

A mi directora de tesis por su gran apoyo y comprensión.

Gracias.

Loayza Jaramillo Andrea Katherine

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
CARATULA.....	i
APROBACION DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	VI
ÍNDICE DE CUADROS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
PROBLEMATIZACIÓN.....	5
JUSTIFICACIÓN.....	6
OBJETIVOS.....	7
CAPITULO I.....	8
Marco Teórico.....	8
1.1 Marco institucional.....	9
1.1.1. Aspecto Geográfico del Lugar.....	9
1.1.2. Dinámica Poblacional.....	10
1.1.3 Misión.....	14
1.1.4 Visión.....	14
1.1.5 Organización Administrativa.....	14
1.1.6. Servicios que presta la Institución.....	15
1.1.7 Datos Estadísticos de Cobertura.....	16
1.1.8 Características Geo- físicas de la Institución .....	18
1.1.9 Políticas de la Institución.....	19
1.2 Marco Conceptual.....	19
1.2.1 Definición de Servicio de Emergencia.....	19
1.2.2 Triage.....	19
1.2.2.1 Niveles de prioridad.....	20
1.2.2.1.1 Triage I.....	20

1.2.2.1.2 Triage II.....	20
1.2.2.1.3 Triage III.....	20
1.2.2.1.4 Triage IV.....	21
1.2.2.1.4 Triage V.....	21
1.2.3 Calidad.....	22
1.2.4. Calidad de atención en salud.....	23
1.2.5. Dimensiones de la calidad en salud.....	24
1.2.6 Definición del Manual Funciones.....	26
1.2.7 Importancia del Manual de funciones.....	26
1.2.8 Objetivos del Manual de Funciones.....	26
1.2.9 Concepto de indicadores de Gestión.....	27
1.2.10 Indicadores de la Calidad del proceso.....	28
CAPITULO II.....	29
Diseño Metodológico.....	29
2.1 Matriz de Involucrados.....	30
2.2 Árbol de Problemas.....	32
2.3 Árbol de Objetivos.....	33
2.4 Matriz de Marco Lógico.....	34
2.5 Resultados Esperados.....	35
CAPITULO III.....	37
RESULTADO NO. 1 Área de Triage para la valoración rápida y ordenada de todos los pacientes que llegan al Servicio de Emergencia.....	38
3.1.1 Solicitud de aprobación para la realización del proyecto.....	38
3.1.2 Reunión con las autoridades.....	39
3.1.3 Designar responsabilidades al personal.....	40
3.1.4 Determinar un espacio físico adecuado para el funcionamiento del triage.....	41
3.1.5 Capacitar al personal en protocolos de atención en triage.....	42
RESULTADO NO. 2 Manual de Funciones para el personal que labora en el Servicio de Emergencia.....	50
3.2.1 Reuniones de trabajo con el personal de emergencia definir sus funcione.....	50
3.2.2 Reuniones de Trabajo con Talento Humano.....	53
3.2.3. Elaboración del Manual de Funciones para su aprobación.....	54
3.2.4. Socialización al personal que labora en el Servicio de Emergencia del Manual de Funciones.....	55

RESULTADO NO. 3 Indicadores de Gestión para medir la Calidad de atención del Servicio de Emergencia.....	57
3.3.1 Elaboración del borrador de indicadores de gestión.....	57
3.3.2 Presentación del informe final de los Indicadores de Gestión a la Gerencia.....	58
3.3.3 Presentación de los Indicadores de Gestión al personal de Emergencia.....	62
3.3.4 Elaboración de un Plan de Aplicación de los Indicadores de Gestión por parte del responsable.....	62
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES.....	68
BIBLIOGRAFÍA.....	69
APENDICES.....	72



## INDICE DE CUADROS

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
CAPITULO I	
Cuadro No. 1.1 Censode Población 2010 .....	10
Cuadro No.1.2 Distribución Porcentual de la Población proyectada 2008 del Área de influencia del Hospital Pablo Arturo Suarez.....	11
Cuadro No. 1.3 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR GRUPOS PROGRAMÁTICOS EN LAS 9 AREAS DE SALUD DE LA POBLACION DE INFLUENCIA DEL HPAS. MSP 2008 (proyectada).....	13
Cuadro N°1.4 Número de atenciones en el Triage.....	18
CAPITULO III	
Cuadro No. 3.1 Cronograma de Capacitación en Protocolos de Atención en Triage.....	42
Cuadro No. 3.2 Tabulación de preguntas, respuestas correctas y sus respectivos porcentajes.....	48
Cuadro No. 3.3 Encuesta del Manual de Funciones.....	56

## INDICE DE FIGURAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
CAPITULO 1	
Figura No. 1.1 Mapa de Quito.....	9
Figura No. 1.2 Orgánico Estructural.....	15
Figura No. 1.3 Hospital Pablo Arturo Suarez. Emergencia.....	17
Figura No. 1.4 Hospital Pablo Arturo Suarez.....	18
CAPITULO 3	
Figura No.3.1 Documento de Solicitud.....	38
Figura No.3.2 Reunión con las Autoridades.....	39
Figura No.3.3 Reunión de Comité.....	40
Figura No.3.4 Antigua Área de Triage.....	41
Figura No.3.5 Nueva Área de Triage.....	41
Figura No.3.6 Nueva Área de Triage.....	41
Figura No.3.7 Capacitación de Protocolos de Atención en Triage.....	43
Figura No.3.8 Evaluación Pre Capacitación Pag.1.....	44
Figura No.3.9 Evaluación Pre Capacitación Pag.2.....	45
Figura No.3.10 Evaluación Post Capacitación Pag.1.....	46
Figura No.3.11 Evaluación Post Capacitación Pag.2.....	47
Figura No. 3.12 Índice de porcentaje de respuestas.....	48
Figura No.3.13 Nueva sala de espera.....	49
Figura No.3.14 Nueva área de Triage.....	49
Figura No.3.15 Reunión con el personal de Emergencia.....	50
Figura No.3.16 Lista de asistencia.....	51
Figura No.3.17 Lista de asistencia.....	52
Figura No. 3.18 Reunión con el personal de emergencia.....	53
Figura No. 3.19 Manual de Funciones.....	54
Figura No. 3.20 Socialización del Manual de Funciones.....	55
Figura No. 3.21 Encuesta del manual de funciones.....	56
Figura No. 3.22 Acta de Reunión.....	57
Figura No. 3.23 Indicadores de Gestión.....	58
Figura No. 3.24 Indicadores de Gestión.....	59
Figura No. 3.25 Indicadores de Gestión.....	60

Figura No. 3.26 Indicadores de Gestión.....	61
Figura No. 3.27 Presentación de Indicadores de Gestión.....	62

## RESUMEN

En el servicio de Emergencia del Hospital Pablo Arturo Suarez de Quito se desarrolló el proyecto de acción destinado a mejorar la calidad de atención que se ofrece al usuario externo observándose factores causales, como inexistencia de un área de triage adecuada, desconocimiento de funciones a cumplir por parte del personal y ausencia de indicadores de gestión del servicio.

Esto conjunto al desarrollo de actividades que contribuyan al cumplimiento de los objetivos planteados, mediante la implementación de un área adecuada de triage, elaboración y aplicación de un Manual de Funciones las cuales se realizaron en su totalidad, sin embargo el tercer objetivo Aplicación de Indicadores de Gestión no se pudo concluir en su totalidad porque faltó la evaluación prevista, debido a que las autoridades del hospital tomaron medidas de seguridad para el personal restringiendo los accesos por áreas críticas debido al rebrote de AH1N1 en el mes de agosto. Sin embargo, como alternativa se creó e implementó un plan de evaluación que fue presentado y aprobado por el Coordinador del Servicio de Emergencia del HPAS.

### PALABRAS CLAVE:

HPAS Hospital Pablo Arturo Suarez

AH1N1 Influenza A o Gripe Porcina

## ABSTRACT

In the emergency department at the Hospital Pablo Arturo Suarez in Quito was developed the action project. Assistance to improve the quality of care offered to the external user causal factors observed, such as lack of an adequate triage area, lack of functions to be fulfilled by staff and absence of management of service indicators.

This joint development activities that contribute to accomplish the objectives, by implementing a proper triage area, development and implementation of a Functional Manual which realization in full, however the third objective indicators Application Management could not be completed in its entirety because it lacks the planned evaluation, because the hospital authorities took security measures restricting access to staff for critical areas due to the outbreak of H1N1 in August. However, as an alternative was created and implemented an evaluation plan was submitted and approved by the Service Coordinator of Emergency HPAS.

### KEYWORDS:

HPAS: Hospital Pablo Arturo Suarez

AH1N1: Influenza A or Swine flu.

## INTRODUCCION

La calidad de atención de salud es un aspecto que ha mantenido preocupado y ocupado a nuestros gobernantes ya que las personas la conceptualizan dependiendo del espacio y el momento donde esté ubicado; por lo tanto, pueden existir varios enfoques: el del usuario, el del trabajador de salud y el de la institución como tal.

El Hospital Provincial General Pablo Arturo Suárez de la ciudad de Quito, enfrenta un gran reto en cuanto a calidad de atención, ya que es un Hospital que solventa los problemas de salud de la población especialmente de la mayor parte de los habitantes en el norte de la ciudad de Quito, los cuales asisten al establecimiento en busca de una atención adecuada, que les permita resolver su problema. Es aquí donde el equipo de salud juega un papel fundamental independientemente de su ubicación administrativa o asistencial.

Se debe tener presente que la salud es un derecho en Ecuador, y que la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud en su Capítulo I Art. 4. dice; El Sistema Nacional de Salud, se regirá por los siguientes principios.

1. Equidad. Garantizar a toda la población el acceso a servicios de calidad, de acuerdo a sus necesidades, eliminando las disparidades evitables e injustas como las concernientes al género y a lo generacional.

2. Calidad. Buscar la efectividad de las acciones, la atención con calidez y la satisfacción de los usuarios.

El servicio de emergencia del Hospital Pablo Arturo Suarez atiende un número aproximado de 90 pacientes al día en el último año (HPAS - MSP, 2012), lo cual indica el aumento de demanda espontánea hacia el hospital ya que sobrepasa los recursos tanto humanos y económicos con los que se dispone para dar solución y brindar una atención eficiente con calidad y calidez que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Por lo mencionado anteriormente es imprescindible prestar atención de calidad, segura y eficiente, que permita una mejor organización y distribución de los recursos sanitarios para lo

cual se hace necesario elaborar un Plan de calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Provincial General Pablo Arturo Suárez”.(S.N, 2013).

Tomando en cuenta que la factibilidad del mismo se da gracias a la colaboración de las autoridades para el desarrollo y ejecución del plan, así como la predisposición del personal que labora en el servicio para el cumplimiento de los objetivos, mismos que se lograron puesto que hubo la designación del espacio físico e implementación de equipamiento por parte de las autoridades para seguir con la capacitación de atención en triage, elaboración de manual de funciones su aplicación y la elaboración de indicadores que midan todos los cambios realizados en la calidad de atención ofertada.

## PROBLEMATIZACION

El Hospital Pablo Arturo Suarez es la única Unidad Operativa de segundo nivel de complejidad del Ministerio de Salud Pública que se encuentra en la Zona Norte de Quito y cubre la atención espontánea del sector tanto urbano como rural. Por su prestigio este Hospital recibe referencias de otras provincias del norte del país y de Colombia. Con la capacidad operativa actual, este hospital, ha respondido parcialmente a la demanda de atención.

En el Hospital Pablo Arturo Suárez, existe un Servicio de Emergencia, que tiene como objetivo principal brindar atención médica a los pacientes que presentan verdaderas emergencias, sin embargo el número total de pacientes que acuden al Servicio de Emergencia, supera la capacidad de atención médica habitual sobrepasando los recursos con los que se dispone para dar solución y brindar una atención eficiente con calidad y calidez ya que hace aproximadamente 3 años atrás se atendía entre 40 y 50 pacientes al día . Por lo tanto, el objetivo no llega a cumplirse en su totalidad ya que a este Servicio acuden pacientes con patologías que deben ser tratadas en consulta externa abarrotando las instalaciones puesto que se adolece de espacio físico adecuado y ocasionando que serios pacientes en estado emergencia no sean atendidas en el momento oportuno lo cual complica más tanto la vida de los pacientes como su recuperación o alta del servicio. (Álvarez, 2001)

Esto hace indispensable la implementación de un sistema de triage que clasifique y califique las verdaderas emergencias que ponen en riesgo la vida, para ser atendidas de acuerdo a prioridades y normativas todo esto contando con el espacio, la infraestructura, el equipamiento necesario.

Sumado a esto tenemos la falta de conocimiento por parte del personal de las funciones a desempeñar motivo por el cual los pacientes se sienten insatisfechos con la atención recibida ya que en varios casos son llevados de un lugar a otro sin recibir la atención o información que corresponde. Lo que hace necesario la elaboración de un Manual de Funciones del personal y la implementación de indicadores de gestión que permitan medir la Calidad de Atención ofertada por el Servicio de Emergencia.

Todos estos aspectos, se conjugan en un Plan de calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Provincial General Pablo Arturo Suarez de Quito 2013.



## JUSTIFICACION

Cada día, se considera de vital importancia la calidad de atención ofertada en los servicios de salud, no sólo por ser éste un indicador de gestión, sino, por ser los servicios de salud uno de los priorizados en cuanto a: asignación presupuestaria, asignación de recursos humanos, materiales e insumos y además porque la salud es un derecho humano universal, que debe ser otorgado como parte del derecho a la vida. Es por ello, que todas las acciones efectuadas en los servicios de salud deben tener la finalidad de dar respuestas óptimas y adecuadas a los problemas de salud. (Eguía, 2005)

Tal es el caso, del servicio de Emergencia del Hospital Pablo Arturo Suarez, área donde no existen información al respecto, por lo que se desconoce el nivel de satisfacción de los usuarios relacionada con la calidad de atención recibida por los servicios ofertados, además siendo el usuario, el protagonista en este aspecto, nunca ha sido tomado en cuenta para ello.

Al momento existe una coyuntura política y legal favorable para el desarrollo del plan ya que un conjunto de leyes un Sistema de Salud con calidad pues en la Constitución Pública de la República en su séptima sección artículo 32, dispone que el Estado garantizará el derecho a la salud, así como la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad solidaridad, calidad y eficiencia. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

La Ley Orgánica de Salud en su Capítulo I Artículo. 6.- también habla sobre la responsabilidad que tiene el Ministerio de Salud Pública para Diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las personas durante todas las etapas de la vida y de acuerdo con sus condiciones particulares. (Ley Orgánica de Salud, 2006)

Por lo antes expuesto, surgió la idea de implementar un programa de calidad de atención recibida en el servicio de Emergencia del Hospital Pablo Arturo Suarez.

## **OBJETIVOS**

### **1 General**

Desarrollar un Plan de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia mediante la implementación de un área de Triage, elaboración del Manual de Funciones, y el desarrollo de Indicadores de Gestión para brindar una atención con calidad y calidez a los pacientes en el Hospital Pablo Arturo Suárez en Quito, 2013.

### **2 Específicos**

- Implementar un área de Triage para asegurar la valoración rápida y ordenada de todos los pacientes que llegan al Servicio de Emergencia.
- Establecer un Manual de Funciones para el personal que labora en el Servicio de Emergencia.
- Implementar Indicadores de Gestión para medir la calidad de atención del Servicio de Emergencia.

**CAPITULO I**  
**MARCO TEORICO**

## 1.1 Marco institucional

### 1.1.1. Aspecto geográfico del lugar.

La ciudad de Quito se encuentra ubicada principalmente sobre el valle de Quito, que forma parte de la Hoya de Guayllabamba, la cual está emplazada en las faldas orientales del estratovolcán activo Pichincha, en la Cordillera Occidental de los Andes septentrionales de Ecuador, a una altitud promedio de 2850 msnm. La urbe está delimitada por el volcán Casitagua por el norte, la falla geológica EC-31 (conocida como Falla de Quito) por el este, las faldas orientales del Pichincha por el oeste y por el Volcán Atacazo por el sur. Sus dimensiones aproximadas son de 50 km de longitud en dirección sur-norte y 8 km de ancho de este a oeste. (Tello, 2009).



Figura No. 1.1 Mapa de Quito.  
Fuente: wikimedia

### 1.1.2.Dinámica Poblacional.

El Hospital Pablo Arturo Suarez está ubicado en el norte de la ciudad de Quito, en su área de influencia existen 778.651 habitantes, atendidos por áreas de salud. Y otros centros hospitalarios públicos y privados. Dentro del área de influencia se encuentran centros de atención de salud como el Hospital del Adulto Mayor y varias clínicas. Según el Censo 2010, las características demográficas de la población del Cantón Quito que se muestra en el siguiente cuadro.

**CUADRO NO.1.1 CENSO DE POBLACION 2010**

PROVINCIA PICHINCHA CANTÓN QUITO	
Mujeres	1.150.380
Hombres	1.088.811
Total	2.239.191

Fuente: INECElaborado: Dr. Mario Pancho.

La población más extensa está en el sector de Cotocollao Área 8, zona de influencia directa del Hospital Pablo Arturo Suárez ubicada en el sector norte de la ciudad de Quito al noroccidente. Es una población totalmente urbana, cuyas características son variadas de acuerdo al desarrollo en infraestructura, concentración de la población en el sector norte de la ciudad con urbanizaciones que son modernas (sector del Condado), ocupadas por sectores de población de medianos y altos recursos económicos; y también por asentamientos poblacionales de bajos recursos económicos, ubicados por lo general en las zonas más altas, en las estribaciones de la cordillera. Es una zona que está considerada de alto riesgo geológico volcánico por estar próxima al volcán Pichincha y dentro de un área sísmica.

### Cuadro No. 1.2

#### Distribución Porcentual de la Población Proyectada 2008 del Área de Influencia del Hospital Pablo Arturo Suárez.

AREAS DE SALUD DEL AREA DE INFLUENCIA DEL HPAS	Población	%
AREA 8 COTOCOLLAO	235.375	21
AREA 9 COMITÉ DEL PUEBLO	214.074	20
AREA 10 San Carlos	171.016	16
AREA 11 PEDRO V. M.	47.179	4,3
AREA 12 CAYAME	84.983	8
AREA 13 TABACUNDO	31.830	3
AREA 14 YARUQUI	150.899	14
AREA 18 NANEGALITO	14.770	1
AREA 21 CALDERON	139.134	13
<b>TOTAL</b>	<b>1`089260</b>	<b>100</b>

FUENTE: Gobierno de la Provincia de Pichincha. Proyección de la población 2008.

Muy similares o quizás las mismas características tiene el Área de Salud Nro. 10 San Carlos, es a continuación del Área de Cotocollao con dirección sur hacia la parte central de la ciudad. La suma de las dos poblaciones de las dos áreas de salud 8 y 10, llegan al 37% del total del área de influencia del HPAS.

El Área de Salud 9 Comité del Pueblo, es otra población extensa de este sector, está ubicada al norte dirección oriente de la ciudad, y las características de urbanización son en su mayoría populares, reside población de medianos y bajos recursos económicos en su mayoría.

El Comité del Pueblo, Área de Salud 9 aledaña al Área de Salud 21 Calderón, también posee una alta densidad en su población y desarrollo urbano. Sumando las dos poblaciones de las dos Áreas de Salud 9 y 21 se puede observar que llegan al 32 % de la población total del área de influencia del Hospital Pablo Arturo Suárez y es el sector con mayor concentración de población de la ciudad de Quito.

El resto de población es decir 31%, es de las otras Áreas de Salud (11,12,13,14y 18) son poblaciones dispersas y rurales, sin embargo la población del Área 14 Yaruquí tiene una notable concentración de población debido al desarrollo del urbanismo residencial que se observa en las 2 últimas décadas en el noroeste de la ciudad de Quito, hacia el Valle de Tumbaco, es además una zona que ha sido y continua en el desarrollo de industria agrícola y pecuaria, actividad que causa el desplazamiento de las poblaciones en busca de trabajo.

Del análisis se concluye que la población de influencia del Hospital Pablo Arturo Suárez se concentra en su mayoría en las zonas urbanas de Cotocollao, San Carlos, Comité del Pueblo y Calderón y que son de inmediato acceso a este Hospital.

La distribución de esta población por grupos programáticos del Ministerio de Salud Pública se presenta en el cuadro Nro. 1.3.

La densidad de la población en los diferentes sectores de la ciudad de Quito y del norte de la Provincia de Pichincha, tiene características especiales en cuanto a la Estructura de la Población por grupos etarios.

Del cuadro Nro. 1.3 se observa que la población joven de menores de 1 año a 14 años de edad, que son los grupos etarios infantil, preescolar y escolar alcanza al 35% del total, es decir la tercera parte de la población son niños. La población de adolescentes de 15 a 19 le corresponde el 9,3% y la población mayor de 20 años y más es el 55%, lo que quiere decir que un 45%, casi la mitad de la población del área de influencia del HPAS es población joven menor de 20 años.

### Cuadro No. 1.3

#### Distribución de la población por grupos programáticos en las 9 áreas de salud de la población de influencia del HPAS. MSP 2008 (proyectada)

GRUPOS PROGRAMÁTICOS	Número	%
Menores de 1 año	20.584	1,9
De 12 a 28 días	20.138	1,8
De 1 a 2 años	81.958	7,6
De 2 a 4 años	62.059	5,7
De 5 a 9 años	100.893	9,2
De 10 a 14	97.698	9,0
De 15 a 19 años	102.042	9,3
De 20 a mas	603.888	55,4
<b>TOTAL POBLACION</b>	<b>1`089.260</b>	<b>100</b>
Embarazadas	22.153	
M.E.F. de 15 a 49 años	231.615	
M.E.F de 10 a 49 años	271.720	

FUENTES: Gobierno de la Provincia de Pichincha, "Cedula provincial de población" Proyectada 2008 y MSP, Grupos Programáticos.

Elaborado por: Comisión de Revisión Plan Estratégico HPAS, 2008-2013

Al realizar el análisis de la Población Pediátrica, se puede observar que el 35, 2 % son menores de 14 años del total de la población y de esta población pediátrica que suma 833.330 niños menores de 14 años, corresponde a menores de 1 año el 10,6%, el 37,5 % a preescolares (de 1 a 4 años) y a escolares el 52% (de 5 a 14 años).

Las mujeres embarazadas son el 2% de la población de mujeres en edad fértil, mujeres edad fértil de 10 a 49 años es el 25% del total de la población de mujeres. Esta descripción estadística deja ver hacia dónde se dirige actualmente la oferta de atención del Hospital Pablo Arturo Suárez y hacia dónde se debe dirigir la proyección de acciones en salud. La población adulta es del 55% de la población total lo que quiere decir que un 45%, casi la mitad de la población del área de influencia del HPAS es población joven menor de 20 años.



### **1.1.3.Misión.**

El Hospital Pablo Arturo Suarez es un Hospital General Base de II Nivel, le corresponde ser proveedor y coordinador de salud del sector norte de la Ciudad de Quito y de la Provincia de Pichincha desde la Red Pública de Servicios. Coordina acciones con otras instituciones públicas, semipúblicas y privadas. Su misión es dar atención de segundo nivel en las prestaciones de servicios de salud con un enfoque integral, intercultural, de equidad, universalidad, solidaridad y participación social. Por su categoría de Hospital Docente, está integrado a las instituciones de educación en la formación de nuevo personal de salud, y a la actividad de investigación científica. (Plan Estrategico Institucional , 2008-2013).

### **1.1.4.Visión.**

Para el 2013, el Hospital Pablo Arturo Suárez será una unidad modelo en la prestación de Servicios de Salud Pública con las cuatro especialidades básicas y sub especialidades, cumplirá con el rol de Hospital General Base, cubriendo la demanda de atención de la zona norte de la ciudad de Quito y de la Provincia de Pichincha, acreditada por la labor encomiable de su función y comprometida con la comunidad. Tendrá la más alta calidad técnica y administrativa en su gestión, basada en la investigación científica, en la formación del talento humano para la excelencia mediante la capacitación y docencia. Contará para ello con infraestructura moderna y segura, así como el equipamiento suficiente de alta tecnología. (Plan Estrategico Institucional , 2008-2013).

### **1.1.5.Organización Administrativa.**

El Hospital está en una transición en su organización del modelo Directivo- Normativo- Vertical al modelo de Organización Horizontal por Procesos desde el año 2005 dispuesto por el MSP como se muestra en la siguiente figura.

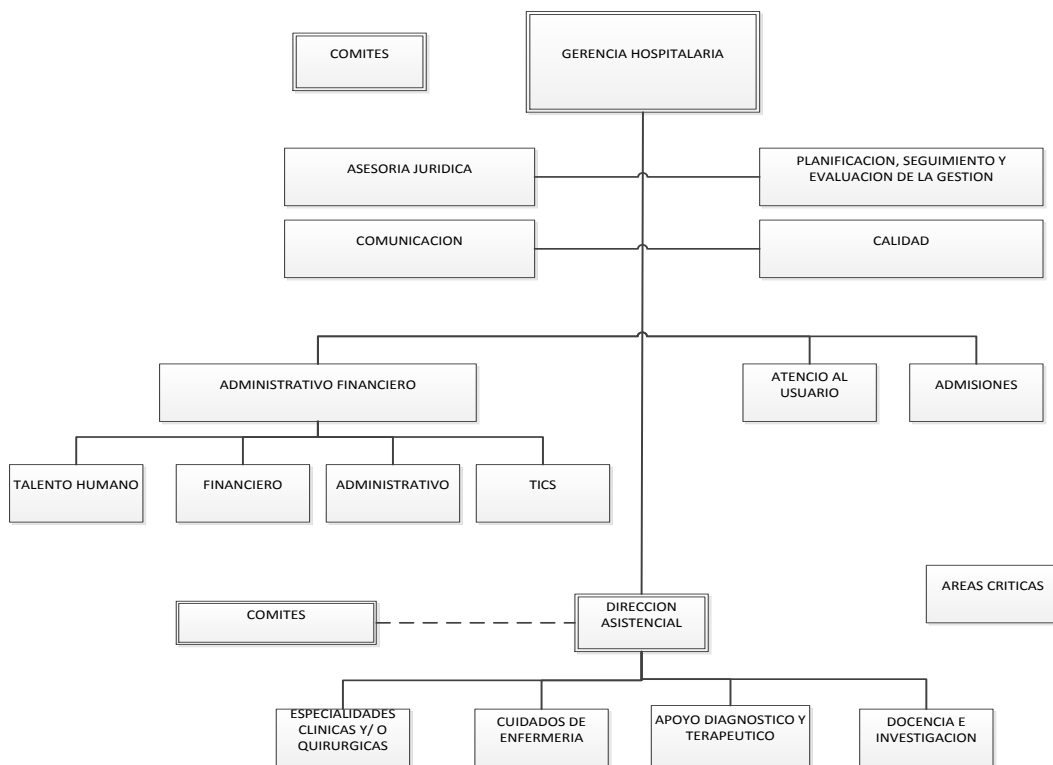


Figura No. 1.2 Orgánico Estructural.  
Fuente: Departamento de Gestión de Calidad.

El Modelo de Organización por procesos, en cambio responde a la necesidad de implantar el enfoque de Mejoramiento Continuo de la Calidad; propone y de alguna manera ya se está introduciendo, por lo menos la nominación de las nuevas funciones y/o roles del Talento Humano que son: Proceso de gerencia: Gerente General del Hospital, Subgerente; Procesos Habilitantes de Apoyo: Gestión de Talento Humano, Gestión de Enfermería, Gestión Financiera, Gestión de Calidad, Gestión de Comunicación. Procesos Habilitantes de Asesoría: Aseguramiento de la Calidad, Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Ciencia y Tecnología. Procesos Agregadores de Valor: Consulta Externa, Hospitalización, Centro Quirúrgico y Obstétrico, UCI, Emergencia, Docencia, Servicios de Diagnóstico y tratamiento.

### 1.1.6. Servicios que presta la Institución.

El Hospital Pablo Arturo Suárez ofrece la siguiente cartera de servicios.

#### ESPECIALIDADES CLÍNICAS:

Cardiología

Dermatología

Gastroenterología  
Medicina Interna  
Neumología  
Neurología  
Psiquiatría  
ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS:  
Cirugía General  
Neurocirugía  
Oftalmología  
Otorrinolaringología  
Maxilo-Facial  
Traumatología y Cirugía Ortopédica  
Urología  
Anestesiología  
Ginecología  
Pediatría  
Centro Obstétrico  
REHABILITACIÓN  
FARMACIA INSTITUCIONAL  
EMERGENCIA  
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS  
NEONATOLOGÍA  
SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO:  
Laboratorio  
Diagnóstico por imagen  
Anatomía Patológica  
Electromiografía

#### **1.1.7. Datos Estadísticos de Cobertura.**

En el Hospital Pablo Arturo Suarez la actual emergencia cuenta con solo 12 ambientes para atención, independientemente si se utilizan para observación, emergencias o pacientes críticos. La demanda espontánea es tal que se tienen que ocupar sin ninguna organización.

Del total de emergencias el 29% son de Gineco Obstetricia, el 42% de Clínica, 11% es de traumatología, el 16% es de Cirugía y 1% es de Pediatría. Este último indicador correspondiente a Pediatría por estar iniciándose en el Hospital desde hace 4 años la atención en esta especialidad.

El servicio de emergencia tiene como función la clasificación, valoración, estabilización y tratamiento oportuno e inmediato de pacientes no programados que acuden por problemas de salud de inicio súbito y que pueden comprometer su vida e integridad, por lo que está situada en la planta baja, con fácil acceso vehicular y peatonal, con adaptaciones para personas con discapacidad.



Figura No. 1.3 Hospital Pablo Arturo Suarez. Emergencia.  
Fuente: Departamento de Comunicación Social.

A continuación se detalla el número de atenciones a pacientes que acudieron a la atención rápida por triage desde su implementación en diciembre de 2011 hasta mayo del 2012 la explicación del por qué no han seguido tabulando los datos a la presente fecha es debido a que de cierto modo han dejado de darle la importancia que necesita el área de triage para su correcto funcionamiento. Aduciendo que debido a la falta de espacio muchas veces son atendidos directamente en emergencia en tal razón no se registró su paso por triage o que no tienen los recursos humanos y de equipamiento destinado al área de triage.

#### CUADRO No. 1.4 NÚMERO DE ATENCIONES EN EL TRIAGE

CONSULTORIO DE ATENCIÓN RÁPIDA	AÑO 2011	AÑO 2012
Enero		1974
Febrero		2072
Marzo		2414
Abril		2513
Mayo		2790
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre	622	
Octubre	2050	
Noviembre	2107	
Diciembre	1946	
TOTAL	6.725	11.763

Fuente: Información digital y escrita de Servicio de Emergencia. 2012  
Elaborado: Dr. Mario Pancho. Líder de Emergencia. 2012

#### 1.1.8. Características Geofísicas de la Institución.

El Hospital Pablo Arturo Suárez cuenta con una superficie de 35.000 metros cuadrados de espacios verdes y 14.000 metros cuadrados de construcción en cuatro plantas, de dos alas, con 15 salas de hospitalización.



Figura No. 1.4 Hospital Pablo Arturo Suarez.

Fuente: Departamento de Comunicación Social.

La edificación tiene en un 40% construcción antigua y en un 60% construcción nueva, ha sido remodelado en varias ocasiones, porque su diseño fue concebido para sanatorio de tuberculosos y no para funcionar como hospital general.

### **1.1.9.Políticas de la Institución.**

El Hospital Pablo Arturo Suárez en su afán de cambio y progreso tiene por políticas brindar atención médica integral, universal, eficiente, eficaz y con calidez a la población que demanda servicios de salud, regirse y cumplir las Leyes y normas del Sistema Nacional de Salud, Gerenciar las actividades de organización, docencia, atención y asistencia del Hospital, siempre brindando el escenario adecuado para las áreas médicas.

## **1.2. MARCO CONCEPTUAL.**

### **1.2.1.Definición de Servicio de Emergencia.**

Los servicios de emergencias son aquellos destinados a recibir, estabilizar o atender al paciente que requieran una atención médica inmediata que ponga en peligro la vida de una persona o la función de un órgano (Issemym, 2009).

### **1.2.2.Triage.**

Es un término de origen francés que significa clasificación o selección. En salud, constituye un proceso dinámico para determinar el orden de prioridades. Es un Servicio proporcionado por personal experto, mediante el cual los pacientes que solicitan atención médica, de acuerdo a una valoración rápida de sus signos y síntomas se les definirá la prioridad de atención a fin de que sea oportuna, evitando que pacientes con situaciones de salud que pueden esperar, desplacen a los que realmente tienen una emergencia o urgencia.(Jimenez, 2004).

El triage es un método para selección y clasificación de pacientes, basándose en las necesidades terapéuticas y los recursos disponibles, un proceso que permite dar un máximo de beneficios a la mayoría de pacientes, tratando de evitar que se retrase la atención, priorizando el compromiso vital y sus posibles complicaciones, reduciendo riesgos, evitando que empeore su pronóstico tanto por la demora en la atención o por lo que pueda acontecerle posteriormente ante la negativa a la misma. (Gómez, 2006)

El triage debe ser realizado en un ambiente adecuado, personalizado, respetando la privacidad, con calidad humana, empatía y conlleva además funciones como: dirigir al paciente a su lugar de atención, control de tiempos de asistencia, colaboración para la eficiencia y la mejora global del servicio de tal manera que permita la satisfacción de los usuarios. (Ramiro, 2008)

#### **1.2.2.1.Niveles de prioridad.**

Los pacientes pasan por el área de triage para ser evacuados por prioridad de atención, de acuerdo con los códigos de clasificación establecidos por la OPS y OMS. La categorización por colores se hace de acuerdo a la gravedad de la condición y patología de los pacientes. (OPS, 2005)

##### **1.2.2.1.1 Triage I**

**Código rojo:** es una emergencia y requiere atención inmediata. Corresponde a pacientes con: dificultad para respirar, sensación de ahogo, asfixia, agitación, piel morada, pérdida de conciencia, convulsiones, paro cardíaco o respiratorio, heridas, fracturas, golpes múltiples y severos en cualquier parte del cuerpo, hemorragias, intoxicaciones, quemaduras graves y parto inminente.

##### **1.2.2.1.2 Triage II**

**Código naranja:** Atención urgente, máximo dentro de 15 minutos en los consultorios de emergencias, ocasionalmente pueden requerir un retriage y convertirse en rojos por lo que hay que mantenerse expectantes. Corresponde a pacientes que presentan: dolor torácico con signos vitales alterados, mal estado general, sangrado abundante de cualquier origen, heridas que requieren puntos, quemaduras, ingestión o inhalación de tóxicos, alteraciones psiquiátricas agudizadas, fiebre o síntomas relacionados con embarazo, parálisis de aparición súbita, ictericia y dolor abdominal compromiso del estado general.

##### **1.2.2.1.3 Triage III**

**Código amarillo:** Pueden tener una atención demorada dentro de hasta 45 minutos. Pacientes que presentan: dolor de menos de 12 horas de evolución con mal estado general, fiebre, dificultad para respirar, taquicardia, diarrea con deshidratación, vómito persistente, reacciones alérgicas importantes o generalizadas, embarazadas con síntomas no relacionados con el embarazo, pacientes con enfermedades crónicas descompensadas o con síntomas agudas,

pacientes ancianos con síntomas agudos; infecciones de piel, articulaciones y de mucosas con dolor y fiebre; globo vesical, hemorragias sin compromiso hemodinámica y traumatismos localizados con probable compromiso óseo.

#### **1.2.2.1.4 Triage IV**






**Código verde:** sin riesgo para la vida, ambulatorio, con estabilidad hemodinámica, su traslado no precisa de un medio especial, recibirá atención médica en el mismo día en el dispensario que le corresponde. Son los pacientes que presentan: dolor de más de 3 días sin compromiso del estado general, infecciones respiratorias altas, infecciones urinarias bajas, infecciones gastrointestinales sin deshidratación, infecciones localizadas sin dolor y fiebre, golpes menores, heridas pequeñas sin compromiso del estado general.

#### **1.2.2.1.5 Triage V**

**Código azul:** Son pacientes estables, recibirán atención, otro día en la consulta externa del Centro de Salud o del Hospital. Corresponden a: síntomas crónicos que no hayan aumentado, malestar sin fiebre, ni dolor, sin antecedentes de traumatismos, ni alteración de signos vitales, alergias sin brote importante, dolores neuromusculares y articulares crónicos, flujos, agrieras, estreñimiento, tumores que requieren investigación, chequeos programados, lesiones crónicas de piel no sobre infectadas, etc.



## Formato de Triage

<b>SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HPAS</b>					
<b>FORMATO DE TRIAGE</b>					
PRIORIDAD	I 	II 	III 	IV 	V 
FECHA: -----	HORA: -----				
NOMBRE: ----- EDAD: ----- CI: -----					
AMBULANCIA: -----TRANSFERENCIA: -----					
MOTIVO DE CONSULTA:----- -----					
DX:----- -----					
Referido a:					
C. Clínica <input type="checkbox"/> Ginecología <input type="checkbox"/> Traumatología <input type="checkbox"/> Curaciones <input type="checkbox"/> U. Quemados <input type="checkbox"/>					
Si Usted es clasificado en triage IV, su enfermedad no pone en riesgo su vida y no requiere atención inmediata, por lo que debe acudir a :----- -----					
Si Usted es clasificado en triage V, debe solicitar un turno en la Consulta externa de:----- ----- -----					
-----					
<b>Responsable</b>					

Elaborado por: Dra. Andrea Loayza

### 1.2.3. Calidad.

El concepto de calidad se inicia dentro de los procesos industriales. Es así, que en el ámbito de las empresas se habla de calidad total como el conjunto de principios, de métodos organizados y de estrategia global que intentan movilizar a toda la empresa con el fin de integrar los esfuerzos de mejora continua de todas las personas y estamentos de la organización para

proveer productos y servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores. (Musarra, 2003).

La calidad se define como la totalidad de funciones y características de un producto o servicio dirigidas a satisfacer las necesidades de un cierto usuario. (Quality, 2004)

En lo referente al campo sanitario, también ha ido evolucionando el concepto de calidad. La OMS (1985) define que la Calidad de la asistencia sanitaria como: “Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente durante el proceso” (OMS, 1985).

En fin en cuestión de definiciones tenemos un sin número pero nos enfocaremos que aquellas que tienen en cuenta al paciente.

#### **1.2.4. Calidad de atención en salud.**

Para el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, la calidad de la atención en salud ha constituido en forma permanente una de las prioridades y responsabilidades fundamentales. Este aspecto de la atención en salud se ha posesionado como tema de alta relevancia dentro de las legítimas exigencias de los usuarios siendo recogido como uno de los elementos centrales del proceso de la reforma del Sistema de Salud. (Briones, 2012)

Sin embargo la calidad de atención en salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos el paciente, el prestador, el asegurador tienen una percepción diferente, que, sin contradecir y estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que más valora.

Para el Centro de Gestión Hospitalaria del MSP en la calidad de atención en salud:

“El paciente, por ejemplo, aspectos tales como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, las características físicas del sitio en donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe, y los resultados y las complicaciones del proceso, son características que puede evaluar fácilmente y que, por lo tanto, determinan su valoración de la calidad. Por el contrario, la idoneidad del

prestador y el nivel de actualización de la tecnología empleada durante su atención, son aspectos que no puede evaluar y que, por eso mismo, da por hechos". (Musarra, 2003)

Para el prestador, sin desconocer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se soporta en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como credenciales y experiencia de los profesionales y tecnología disponible.

Para el pagador del servicio, la eficiencia, es decir, la relación entre el costo de cualquier intervención y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud, es la característica que más valora.

El resumen anterior sirve para ilustrar cómo la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de distintos aspectos, cada uno apreciado y valorado de manera diferente según el nivel del sistema en que se encuentre.

#### **1.2.5. Dimensiones de la calidad en salud.**

Según Delgado Cantú (2006) las dimensiones de la calidad en salud son: Competencia técnica, Relaciones interpersonales, Eficiencia, Eficacia, Acceso a los servicios, Comodidad, Continuidad, Seguridad, Equidad, Imagen institucional; sin embargo para el desarrollo de esta proyecto se han tomado en cuenta los siguientes.

**Competencia técnica:** Es el nivel de conocimientos, habilidades, destrezas, capacidad de desempeño de los profesionales de la salud, del personal técnico y del personal administrativo. Dicha competencia técnica se relaciona con la ejecución de las pautas y las normas de atención y el ejercicio profesional en términos de confiabilidad y uniformidad.

**Relaciones interpersonales:** Es el grado de interacción y comunicación entre gerentes y proveedores de salud, entre proveedores y clientes y entre los equipos de salud y la comunidad. Las buenas relaciones interpersonales generan en los clientes confianza y credibilidad y se demuestra por medio del respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y la

compenetración. También por la manera de escuchar y comunicarse. Una buena relación entre compañeros de trabajo fortalece la integración del equipo y optimiza el rendimiento.

**Eficiencia:** La eficiencia está ligada a los costos. Eficiencia es la capacidad de suministrar el mayor beneficio, la atención más óptima al paciente y a la comunidad con los recursos que se cuenta, no obstante las limitaciones que puedan existir. Exige que los proveedores de los servicios eviten suministrar atenciones duplicadas, innecesarias o inapropiadas es reducir los costos de atención sin afectar la calidad.

**Eficacia:** Es el grado de relación entre el procedimiento aplicado y los resultados esperados o programados. La calidad de los servicios de salud depende del cumplimiento de las normas de prestación de servicios y las de orientación clínica. Una evaluación de la eficacia debe responder a las siguientes preguntas: Por ejemplo, cuando un tratamiento se aplica correctamente, ¿produce los resultados esperados?, ¿es el tratamiento recomendado y la tecnología usada la más apropiada para el medio en el cual se presta el servicio? La eficacia es una dimensión importante en el ámbito central donde se definen las normas y especificaciones, pero también son importantes en el ámbito local en el que los gerentes o directivos deciden como aplicar las normas y adaptarlas a las condiciones locales.

**Acceso a los servicios:** Es facilidad que tiene el usuario de hacer uso de los servicios de salud donde desee ser atendido. El acceso a los servicios implica que la prestación u otorgamiento de los servicios de salud no sean impedidos, limitados ni restringidos por barreras, geográficas, económicas, sociales, culturales, organizacionales.

**Comodidad:** Es importante porque influye en la expectativa del paciente. A menudo se relaciona con el buen trato, la cordialidad. En suma la comodidad se refiere a las características de los servicios de salud que, aunque no están directamente relacionados con la eficacia del servicio, agregan valor y acrecientan la satisfacción del paciente.

**Equidad:** Se debe establecer el marco regulatorio para el accionar de los prestadores del sector salud para aumentar progresivamente la equidad en la provisión de los servicios expresados priorizando los sectores más pobres y vulnerables.

### **1.2.6. Definición del manual funciones.**

Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas. Debe ser elaborado técnicamente es decir por personas que conozcan del tema basados en los respectivos procedimientos, sistemas y normas que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva. (Martínez, 2008).

Para implementar exitosamente este documento en la realidad del hospital, se requiere de un compromiso y un apoyo racional en todos los niveles de la organización. Por cuanto debe ser flexible a los cambios que se produzcan en la organización.

### **1.2.7. Importancia del manual de funciones.**

El Manual de Funciones, es un documento muy importante ya que contiene esencialmente la estructura organizacional, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. También se suele incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación. (Zonaca, 2009).

Hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc), lo requieran, sino porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc.

Además, es la piedra angular para implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, desarrollo de carrera y otros. La existencia del Manual de Funciones en una organización es de vital importancia y por ello se debe cuidar el proceso de su elaboración. (Zonaca, 2009).

### **1.2.8. Objetivos del manual de funciones.**

El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización, evitando así

funciones y responsabilidades compartidas.(Delgado Cantú, 2006)Dentro de los más importantes de un Manual de Funciones se destacan los siguientes:

1. Facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
2. Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.
3. Servir de base en la calificación de méritos y la evaluación de puestos.
4. Precisar las funciones encomendadas a cada cargo, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
5. Propiciar la uniformidad en el trabajo.
6. Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo evitando repetir instrucciones sobre lo que tiene que hacer el empleado.

#### **1.2.9. Concepto de indicadores de gestión.**

Los indicadores que miden la calidad del proceso ocupan un lugar importante en las evaluaciones de gestión de calidad. De hecho el proceso de la atención médica es el conjunto de acciones que debe realizar el médico (como exponente del personal que brinda atención) sobre el paciente para llegar a un diagnóstico que, en general se concibe como la mejoría de su salud quebrantada. Se trata de un proceso complejo donde la interacción del paciente con el equipo de salud, además del equipamiento utilizado, debe jugar un papel relevante. (Ramiro, 2008).

También se analizan aquí variables relacionadas con el acceso de los pacientes al hospital, el grado de utilización de los servicios, la habilidad con que los médicos realizan aquellas acciones sobre los pacientes y todo aquello que los pacientes hacen en el hospital por cuidarse a sí mismos. Por otro lado, es en el proceso donde puede ganarse o perderse eficiencia de modo que, los indicadores de eficiencia (que se abordan más adelante) en cierto sentido son indicadores de la calidad del proceso. (HPAS - MSP, 2012)

En la atención médica los procesos suelen tener enormes variaciones, con los indicadores lo que se trata es de identificar las fuentes de variación que pueden deberse a problemas en la calidad de la atención.

### **1.2.10. Indicadores de la calidad del proceso.**

Los indicadores en Salud son indispensables para la toma de decisiones, no es posible pensar en procesos de modernización, sin que en el Servicio de Emergencia del Hospital Provincial General Pablo Arturo Suárez se maneje indicadores que permitan medir la Calidad de Atención en Salud.

**CAPITULO II**  
**DISEÑO METODOLÓGICO**

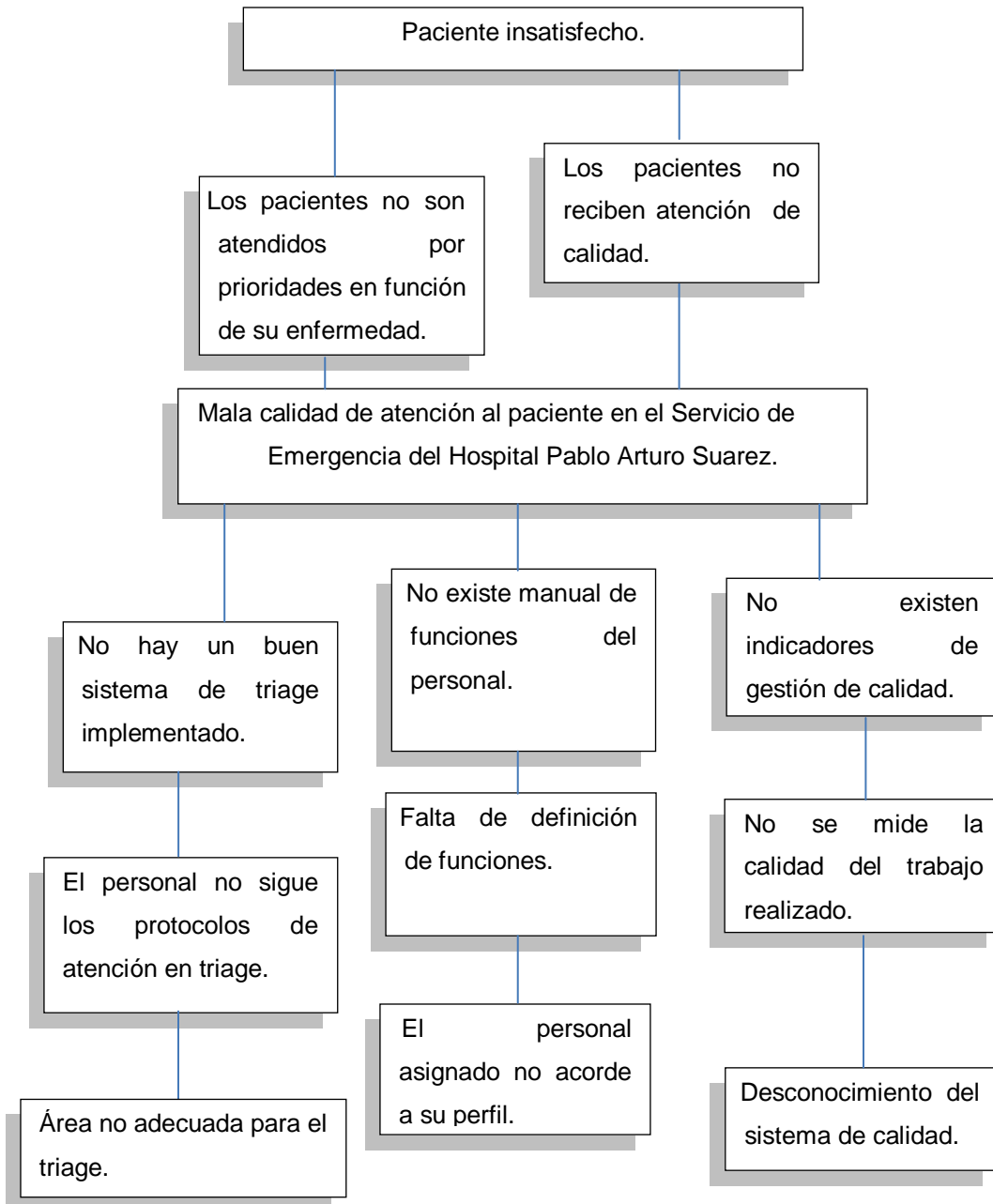


## 2.1 Matriz de Involucrados

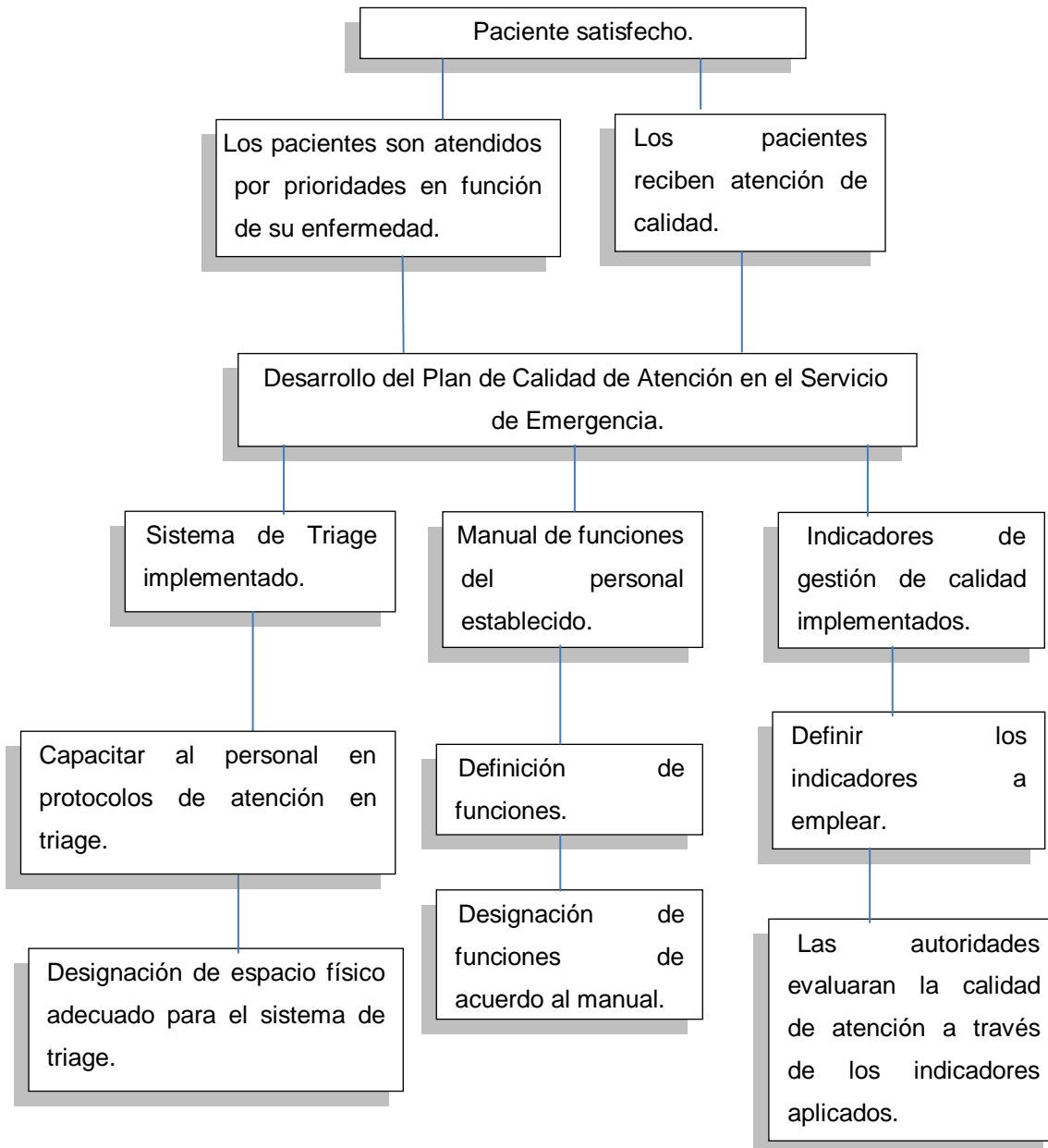
GRUPOS Y O INSTITUCIONES	INTERES	RECURSOS Y MANDATOS	PROBLEMAS PERCIBIDOS
Directivos del Hospital Pablo Arturo Suarez.	Mejorar la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia.	Recursos Humanos. Recursos Materiales.  Mandatos: Constitución Política del Estado. <b>Sección segunda: Salud; Art. 363.-</b> 2. Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura. 3. Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.	El Servicio de Emergencia del Hospital no está brindando una atención con Calidad y Calidez.
Usuarios Internos.	Satisfacer las necesidades de los pacientes.	Recursos Humanos. Recursos Materiales.  Mandatos: Constitución Política del Estado. <b>Sección segunda: Salud; Art. 363.-</b> 2. Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.	En el Servicio de Emergencia no se brinda una buena atención.
Pacientes.	Recibir una atención con calidad y calidez.	Recursos Humanos. Mandatos: Constitución Política del Estado. <b>Sección II. Artículo 39. I.</b> El Estado garantizará el servicio de salud público y reconoce el servicio de salud privado; Regulará y vigilará la atención de calidad....	Mala atención en el servicio de emergencia.
Maestrante.	Aportar en la calidad de atención al paciente que acude a Emergencia. Cumplir con los	Recursos Humanos: Maestrante. Recursos Materiales: Los necesarios para llevar a cabo la investigación.  Mandatos: Plan Estratégico del Hospital Pablo Arturo	Los descritos en el árbol de problemas.

	requisitos de la Universidad para posterior titulación de Magister.	Suarez que rige desde el año 2008 – 2013. Normas y Reglamentos para la Tesis de la Universidad Técnica Particular de Loja.	
--	---	---	--

## 2.2.Árbol de Problemas



### 2.3.Árbol de Objetivos



## 2.4. Matriz de Marco Lógico

RESUMEN EN NARRATIVO	INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<b>FIN:</b> Contribuir a disminuir la insatisfacción de la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital Pablo Arturo Suarez.			Apoyo de las autoridades en la mejora de atención en el servicio de emergencia.
<b>PROPOSITO:</b> En el Servicio de Emergencia del Hospital Pablo Arturo Suarez los pacientes son atendidos con calidad.	100% de las actividades previstos implementados hasta el 31 de agosto de 2013.	Área de triage adecuada en espacio, equipamiento y personal capacitado. Manual de Funciones Aplicado. Plan de aplicación de Indicadores de Gestión.	Cooperación de todo el equipo multidisciplinario del Servicio de Emergencia.
<b>Resultado 1:</b> Área de Triage para la valoración rápida y ordenada de todos los pacientes que llegan al Servicio de Emergencia.	El 100% del personal del servicio capacitado en sistema de triage y espacio de Área de triage asignada y equipada hasta el 31 de agosto de 2013.	Actas de reuniones, Capacitación, fotos, evaluaciones pre y post capacitación.	Colaboración del personal de Emergencia para implementar el área de triage.
<b>Resultado 2:</b> Manual de Funciones para el personal que labora en el Servicio de Emergencia elaborada e implementada	El 100% del personal de Emergencia, cumple con las funciones establecidas en el Manual hasta el 31 de agosto de 2013.	Actas de reuniones, documento de manual elaborado y aprobado, fotografías de socialización.	Todo el personal de emergencia cumpla con lo descrito en el manual de funciones.
<b>Resultado 3:</b> Indicadores de Gestión para medir la Calidad de atención del Servicio de Emergencia.	100% de los Indicadores establecidos e implementados hasta el 31 de agosto de 2013.	Documentos, Plan de aplicación y evaluación de indicadores de gestión, fotos.	Todo el personal de emergencia aplica los indicadores de gestión de calidad.

## 2.5.Resultados Esperados

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	RECURSOS
<b>Resultado1:</b> Area de Triage para la valoración rápida y ordenada de todos los pacientes que llegan al Servicio de Emergencia.			
1.1Solicitud de aprobación para la realización del proyecto. 1.2 Reunión con las autoridades. 1.3Designar responsabilidades al personal. 1.4Determinar un espacio físico adecuado para el funcionamiento del triage. 1.5 Capacitar al personal en protocolos de atención en triage.	La Maestrante. INVOLUCRADOS: Autoridades del hospital. Líder de Emergencia y Personal de Emergencia.	Mayo– Julio 2013.	Recurso Humano Oficina de Gerencia del Hospital. Área física del servicio de emergencia. Costo 100 dólares americanos.
<b>Resultado 2:</b> Manual de Funcionespara el personal que labora en el Servicio de Emergencia elaborada e implementada.			
2.1 Reuniones de trabajo con el personal de emergencia para definir sus funciones. 2.2 Reuniones de trabajo con Talento Humano. 2.3 Elaboración del Manual de Funcionespara su aprobación. 2.4 Socializar al personal que labora en el servicio de emergencia el Manual de Funciones.	La Maestrante. INVOLUCRADOS: Talento Humano. Líder de Emergencia y Personal de Emergencia.	Junio – Agosto 2013	Costo Aproximado de la Elaboración del Manual 100 dólares americanos.
<b>Resultado 3:</b> Indicadores de Gestión para medir la Calidad de atención del Servicio de Emergencia.			
3.1Elaboración del borrador de Indicadores de Gestión. 3.2 Presentación del informe final de los Indicadores de Gestión a la Gerencia. 3.3 Presentación de los	La Maestrante. INVOLUCRADOS: Autoridades del hospital. Talento Humano. Líder de Emergencia.	Julio - Agosto 2013	Material de oficina. Computadora. Recurso Humano Costo Aproximado del Documento 50 dólares americanos.

Indicadores de Gestión al personal de Emergencia propuestos para su implementación. 3.4 Elaboración de un Plan de Aplicación de los Indicadores de Gestión por parte del responsable.			
--	--	--	--

**CAPITULO III**  
**RESULTADOS**



## RESULTADO NO. 1

### Area de Triage para la valoración rápida y ordenada de todos los pacientes que llegan al Servicio de Emergencia

#### 3.1.1.Solicitud de aprobación para la realización del proyecto.

En cumplimiento de esta actividad el martes 7 de mayo de 2013 entregue en el despacho de la gerencia del hospital el documento de solicitud de permiso y apertura necesaria para la realización del proyecto, y con fecha viernes 10 de mayo del mismo año recibo su aprobación con visto bueno de sumilla inserta en el documento original. (Ver Figura No.3.1)



Figura No.3.1 Documento de Solicitud.

### 3.1.2.Reunión con las autoridades.

Con la finalidad de dar cumplimiento a esta actividad se solicitó una reunión con las autoridades e involucrados líderes del servicio de emergencia y como respuesta quedamos agendados para el miércoles 19 de junio de 2013 a las 10:30 de la mañana en la oficina de gerencia. (Ver Figuras No.3.2) En la realización de la reunión se dio a conocer el proyecto, sus objetivos y se solicitó la colaboración para llevar a cabo el proyecto. Ante lo expuesto el gerente designa se conforme un comité que está conformado por el Director Médico Asistencial, Coordinador del Servicio de Emergencia y Enfermera Líder y la maestrante.

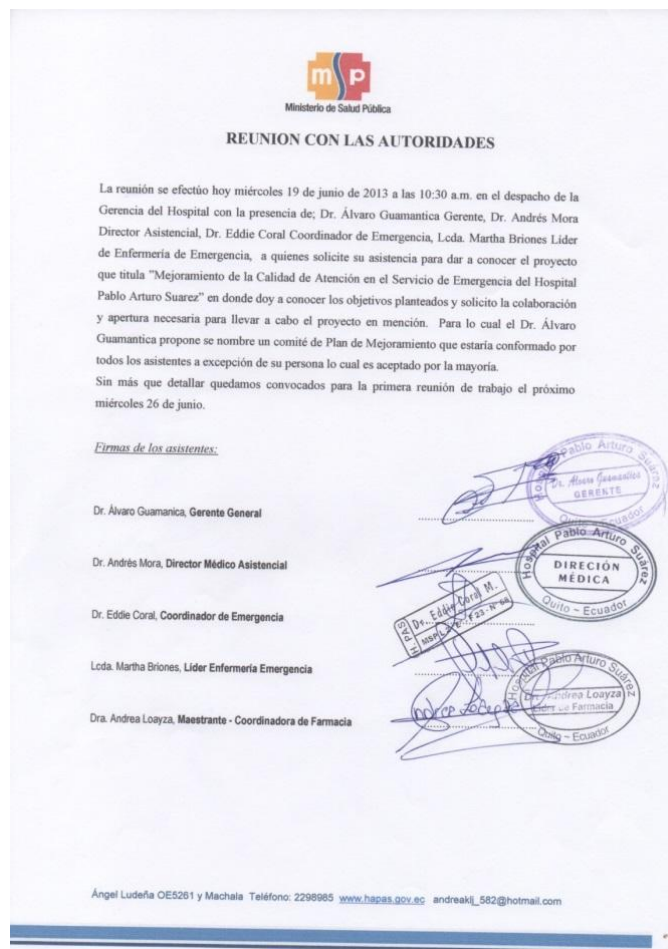


Figura No.3.2 Reunión con las Autoridades

### 3.1.3. Designar responsabilidades al personal.

Para dar cumplimiento a esta actividad se efectuó la primera reunión de comité el miércoles 26 de junio de 2013 en donde se designó las responsabilidades que deberán cumplir el personal en el área de triage. (Ver Figura No.3.3) Quedando auto convocados para la siguiente reunión el miércoles 3 de julio de 2013.

**Ministerio de Salud Pública**  
**COMITÉ DE PLAN DE MEJORAMIENTO**  
**ACTA N° 01 - 2013**

**FECHA:** 26 - 06 - 2013  
**LUGAR:** Sala de Reuniones de Dirección Asistencial.  
**HORA:** 11H00 A.M

**ASISTEN:**

Dr. Andrés Mora	<b>Director Médico Asistencial</b>
Dr. Eddie Coral	<b>Coordinador de Emergencia</b>
Lcda. Martha Briones	<b>Líder Enfermería Emergencia</b>
Psd. Cristina Aulestia	<b>Coordinadora de Talento Humano</b>
Dra. Andrea Loayza	<b>Maestrante - Coordinadora de Farmacia</b>

**ORDEN DEL DÍA:**

- 1.- Designar responsabilidades al personal del área de triage.
- 2.- Reunión de trabajo con Talento Humano.

**DESARROLLO:**

Se da inicio a la reunión a las 11:00 A.M.

Se solicita la asistencia de la Coordinadora de Talento Humano ya que uno de los puntos a tratar es la designación de responsabilidades del personal que labora en el área de triage ya que necesitamos de la intervención y el conocimiento del departamento de Talento Humano con la finalidad de que lo establecido quede registrado en nómina.

- Las personas contratadas para la ventanilla de admisión deberán registrar la entrada y salida de los pacientes e informar.
- Las enfermeras y médicos que realicen atención en el triage clasificarán y ubicarán a los enfermos.

En cuanto al Manual de Funciones a elaborar yo como maestrante presentare el primer borrador en la próxima reunión el miércoles 3 de julio de 2013.

Siendo las 12:05 P.M. se da por concluida la sesión.

*Firma de Asistentes:*

Dr. Andrés Mora, **Director Médico Asistencial**

Dr. Eddie Coral, **Coordinador de Emergencia**

Lcda. Martha Briones, **Líder Enfermería Emergencia**

Dra. Andrea Loayza, **Maestrante - Coordinadora de Farmacia**

Ángel Ludeña OE5261 y Machala Teléfono: 2298985 [www.hapas.gov.ec](http://www.hapas.gov.ec) [andreaklj\\_582@hotmail.com](mailto:andreaklj_582@hotmail.com)

*Stamps:* Hospital Pablo Arturo Suárez, DIRECCIÓN MEDICA, Quito - Ecuador

Figura No.3.3 Reunión de Comité.

### 3.1.4. Determinar un espacio físico adecuado para el funcionamiento del triage.

En cumplimiento a la presente actividad determinar espacio físico adecuado, los administradores en consenso con el coordinador del servicio delimitaron el área designada a triage. Ya que anteriormente solo se contaba con un cubículo y sin el equipamiento para la toma de signos (Ver Figura No.3.4)



Figura No.3.4 Antigua Área de Triage.

En la actualidad con la designación del espacio apropiado, el talento humano capacitado y el equipamiento se tiene como resultado una oferta de servicio integral. (Ver Figuras No.3.5 y 3.6)

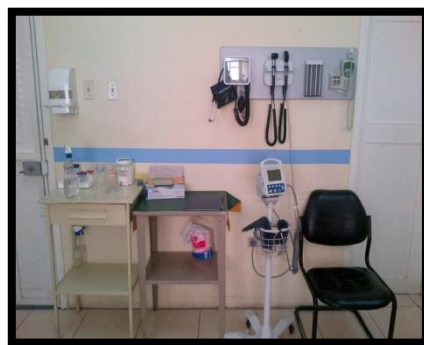
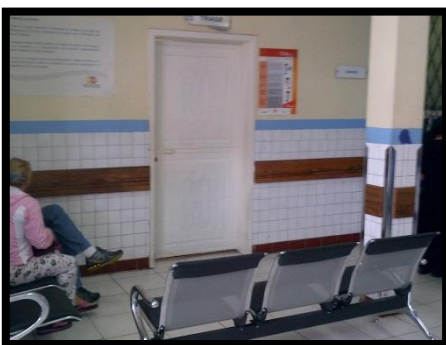


Figura No.3.5 Nueva Área de Triage. Figura No.3.6 Nueva Área de Triage.

### 3.1.5. Capacitar al personal en protocolos de atención en triage.

Para dar cumplimiento a esta actividad se realizó la capacitación a todo el personal que labora en el servicio de emergencia en cuanto a Protocolos de Atención en Triage el doctor Mario Pancho Emergenciólogo del hospital es quien realizó la capacitación. Cumpliendo el siguiente Cronograma (Ver Figura No.3.7)

#### Capacitación en Protocolos de Atención en Triage

**OBJETIVO GENERAL** Capacitar al equipo de salud que labora en la Emergencia del Hospital “Pablo Arturo Suarez” de Quito, sobre Protocolos de Atención en Triage, a fin de brindar una atención de calidad.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer el programa de normas sobre manejo de Triage;
- Contribuir al mejoramiento de la calidad de atención; y,
- Hacer un monitoreo periódico del protocolo de Triage.

**GRUPO AL QUE VA DIRIGIDO:** Va dirigido al personal que labora en el área de emergencia del Hospital.

**LUGAR:** Auditorio del Hospital “Pablo Arturo Suarez”.

**JORNADAS DE TRABAJO:** La capacitación se realizó por grupos de personas de acuerdo a sus horarios de trabajo.


#### Cuadro No. 3.1 Cronograma de Capacitación en Protocolos de Atención en Triage

FECHA	HORA	TEMA	TURNO
12 de julio de 2013	08:00 a 10:00 a.m.	Protocolos de Atención en Triage	Mañana
12 de julio de 2013	10:30 a 12:30 p.m.	Protocolos de Atención en Triage	Tarde
12 de julio de 2013	16:30 a 18:30 p.m.	Protocolos de Atención en Triage	Noche



Figura No.3.7Capacitación de Protocolos de Atención en Triage.

En donde con la finalidad de conocer si los asistentes asimilaron una parte de lo mostrado se realizó una evaluación pre y post exposición.(Ver Figuras No.3.8, No.3.9, No.3.10, No.3.11)

  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

EVALUACION PRE-CAPACITACION DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
PABLO ARTURO SUAREZ

Nombre: *LUIS AUGUSTO MOREJON MARTINEZ*

Fecha: *12 - JULIO - 2013*

1. Que entiende por Atención de Calidad?

*Prestar la mejor forma posible al paciente con  
calidez y amor*

2. Cite 3 requisitos de infraestructura que se deben cumplir para ofrecer un buen Servicio de Atención de Calidad?

*Espacio físico adecuado  
Insumos necesarios  
Medicamentos de buena calidad*

3. Cite 2 ejemplos que se encuentren dentro de la categoría de Reanimación.

*Para Corallo Respiratoria  
Stock Hipotermico*

4. Cuales son las categorías de Prioridades de un Servicio de Emergencia.

*Emergencia  
URGENCIA MEDICA  
CUIDADOS CRITICOS  
ATENCION RAPIDA  
DE TRIAGE*

Figura No.3.8

5. Nombre 3 maneras de mejorar la satisfacción del paciente de servicio de emergencia.

Atención Rápida.....  
Capacitación al Personal.....  
Servicio Adecuado.....

6. Dentro de la Categoría de prioridades Nivel III es?

Urgente .....  
Emergente .....

7. Cuál es la función del área de triage.

Seleccionar, dirigir en forma adecuada a los  
pacientes que acuden con traumas de los Centros de Salud.....

8. Que es un indicador de atención de calidad.

la cantidad y la satisfacción que todos los  
pacientes indican.....

9. Cite dos indicadores de atención de calidad.


Buena atención.....  
Mayor Número de pacientes satisfechos.....

10. Sugiera que tipo de capacitación o entrenamiento cree usted que necesita para ofrecer al cliente la atención esperada.

Capacitación constante y entrenamiento cada  
vez y cuando se planifique.....

Figura No.3.9



  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

**EVALUACION POST-CAPACITACION DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
PABLO ARTURO SUAREZ**

Nombre: *Lidia Priscila Guerrero*

Fecha: *12 - Julio de 2013*

1. Que entiende por Atención de Calidad?

*Satisfacen las necesidades de usuarios de manera eficiente*

2. Cite 3 requisitos de infraestructura que se deben cumplir para ofrecer un buen Servicio de Atención de Calidad?

*Equipos funcionando constantemente*  
*Espacios físicos cómodos*  
*Espacios físicos esterilizados*

3. Cite 2 ejemplos que se encuentren dentro de la categoría de Reanimación.

*Shock epiléptico*  
*Coma diabético*

4. Cuáles son las categorías de Prioridades de un Servicio de Emergencia.

*Reanimación*  
*Emergencia*  
*Urgencia*  
*Menos Urgencia*  
*No Vigente*

Figura No.3.10

5. Nombre 3 maneras de mejorar la satisfacción del paciente de servicio de emergencia.

*Atención oportuna.....*  
*Espacio suficiente para la espera*  
*limpieza de los instalaciones*

6. Dentro de la Categoría de prioridades Nivel III es?

Urgente .....

Emergente .....

7. Cuál es la función del área de triage.

*Clasificación del paciente según su prioridad de atención.....*

8. Que es un indicador de atención de calidad.

*la tasa de abandono de triage sea menor.....*

9. Cite dos indicadores de atención de calidad.

*Comodidad en la atención.....*  
*Calidad en la atención.....*

10. Sugiera que tipo de capacitación o entrenamiento cree usted que necesita para ofrecer al cliente la atención esperada.

*Capacitaciones prácticas con talleres grupales.....*

Figura No.3.11

**Cuadro No. 3.2 Tabulación de preguntas, respuestas correctas y sus respectivos porcentajes.**

Preguntas	Correctas Pre Evaluación	Correctas Post Evaluación
1	80	90
2	75	89
3	65	88
4	48	76
5	69	82
6	55	91
7	60	94
8	73	80
9	51	77

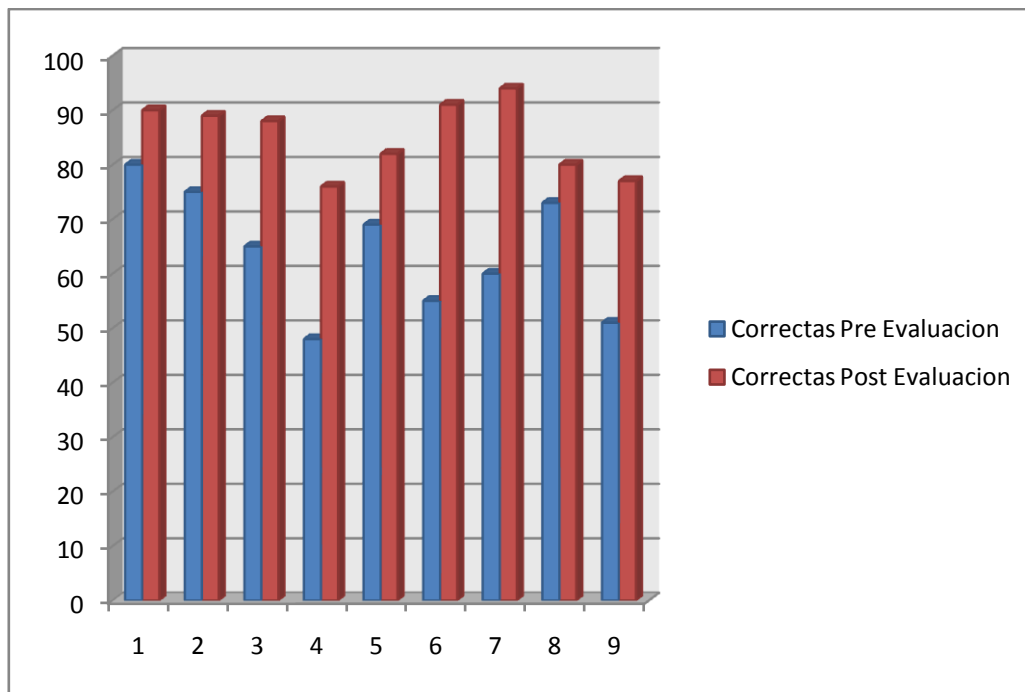


Figura No. 3.12 Índice de Porcentaje de respuestas.

En la tabulación se expresa el porcentaje de preguntas que fueron contestadas de forma incorrecta antes de la capacitación para luego de la misma realizar una post evaluación en la cual se evidencio el nivel de conocimiento obtenido a través de la capacitación, de un total de 94 asistentes, la décima pregunta no se ha tomado en cuenta debido a que se la realizo para la toma de decisiones en talento humano.

Gracias al cumplimiento de este objetivo a través del desempeño de sus actividades se puede evidenciar en las fotografías que los pacientes son atendidos de mejor manera, más ordenada en el función de prioridades. (Ver Figuras No.3.13 y No.3.14).

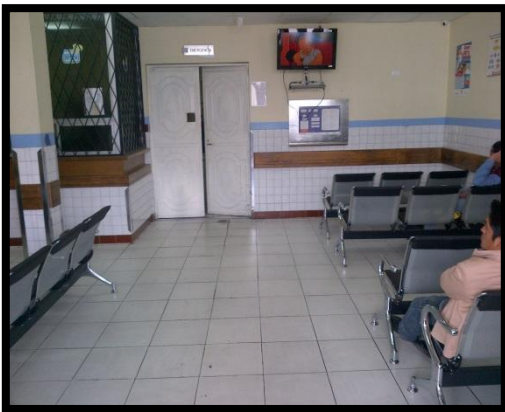


Figura No.3.13 Nueva Sala de Espera.

Figura No.3.14 Nueva Área de Triage.

## RESULTADO NO. 2

### Manual de Funciones para el personal que labora en el Servicio de Emergencia.

#### 3.2.1. Reuniones de trabajo con el personal de emergencia para definir sus funciones.

El viernes 28 de junio a las 12:00 a.m. se realizó la reunión con el personal que labora en el servicio de emergencia con la finalidad que den a conocer que funciones cumplen diariamente. (Ver Figura No.3.15)



Figura No.3.15 Reunión con el personal de Emergencia.

Lista de Asistencia.



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

LISTA DE ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	C.I.
MARIO STALIN HERRERA BUZAIDE	<i>[Firma]</i>	050311947-1
Edguy Arribas Cevallos Enrique	<i>[Firma]</i>	171922764-3
Juan Pablo Castelo Vignie	<i>[Firma]</i>	060388431-3
Roberto Fernando Higuera Perez	<i>[Firma]</i>	180370762-1
Ximeno Baldeón Ordóñez	<i>[Firma]</i>	0604346072
Sabrina Karol Sotomayor Segura	<i>[Firma]</i>	1716946536
Stalin Lenin Segura Flores	<i>[Firma]</i>	172028100-3
Melissa Padilla	<i>[Firma]</i>	172500025-9
María Augusta García	<i>[Firma]</i>	172634910-9
Cecilia Probalino	<i>[Firma]</i>	170325370-6
CONSUELO VIVANCO R.	<i>[Firma]</i>	170580460-5
Verónica Huera	<i>[Firma]</i>	171684325-3
Dr Luis Morejón	<i>[Firma]</i>	170082603-3
PABLO CESAR CARRERA CARRERA	<i>[Firma]</i>	17786714-8
GRACE CHACHA	<i>[Firma]</i>	060357756-0
FREDY RICARDO CARRERA LOPEZ	<i>[Firma]</i>	171208679-0.

Figura No.3.16

Lista de Asistencia.



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA


LISTA DE ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	C.I.
Glady's Guamán F.	<i>[Firma]</i>	1101380309
Rosario Albornoz	<i>[Firma]</i>	05.009491-6
Sonia Remundo	<i>[Firma]</i>	040102698-4
Romero Cortez	<i>[Firma]</i>	170628312-1
Moncello Auzardo	<i>[Firma]</i>	171495715-7
MONICA DILLON	<i>[Firma]</i>	1706603550
Matalia Caza	<i>[Firma]</i>	1719221267
Latorre P. Mercedes	<i>[Firma]</i>	1713345336
DIEGO LLAYO	<i>[Firma]</i>	172698358-1.
Soledad Taponta	<i>[Firma]</i>	1714118435
<i>[Firma]</i> Abx Moze	<i>[Firma]</i>	1708038276
<i>[Firma]</i> WASHINGTON MORALES	<i>[Firma]</i>	1707782691

Figura No.3.17

### 3.2.2. Reuniones de trabajo con Talento Humano.

Con la finalidad de dar cumplimiento a esta actividad se efectuó la segunda reunión de Comité el miércoles 3 de julio de 2013 a las 10:00 de la mañana en la cual se trabajó para la elaboración del manual de funciones. (Ver Figura No.3.18)

  
Ministerio de Salud Pública  
**COMITÉ DE PLAN DE MEJORAMIENTO**  
ACTA N° 02 - 2013

**FECHA:** 03 - 07 - 2013  
**LUGAR:** Sala de Reuniones de Dirección Asistencial.  
**HORA:** 10H00 A.M

**ASISTEN:**

Dr. Andrés Mora	<b>Director Médico Asistencial</b> <b>Coordinador de Emergencia</b> <b>Líder Enfermería Emergencia</b> <b>Coordinadora de Talento Humano</b> <b>Maestrante - Coordinadora de Farmacia</b>
Dr. Eddie Coral	
Lcda. Martha Briones	
Psd. Cristina Aulestia	
Dra. Andrea Loayza	

**ORDEN DEL DÍA:**


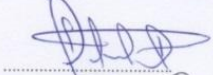

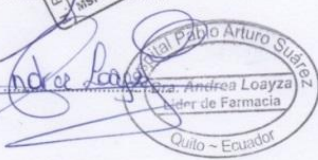
1.- Elaboración del Manual de Funciones.

**DESARROLLO:**

Con la asistencia de todos los convocados se da inicio a la reunión a las 10:10 a.m. en donde como tema principal tenemos la elaboración de un manual de funciones para el personal que labora en el servicio de emergencia, con todas las pautas e indicaciones que se obtuvo en la reunión del viernes 28 de junio, de esta manera se elabora un borrador pero en función del tiempo se determinó que para los cargos que aún faltan concluir sean efectuados por la maestrante con asesoramiento del Coordinador del Servicio.

Siendo las 13:00 P.M, se da por concluida la sesión.

*Firma de Asistentes:*

Dr. Andrés Mora, <b>Director Médico Asistencial</b>	
Dr. Eddie Coral, <b>Coordinador de Emergencia</b>	
Lcda. Martha Briones, <b>Líder Enfermería Emergencia</b>	
Dra. Andrea Loayza, <b>Maestrante - Coordinadora de Farmacia</b>	

Ángel Ludeña OE5261 y Machala Teléfono: 2298985 [www.hapas.gob.ec](http://www.hapas.gob.ec) andreakij\_582@hotmail.com

Figura No.3.18 Reunión con el personal de Emergencia.



### 3.2.3. Elaboración del Manual de Funciones para su aprobación.

Una vez culminado la actividad de elaboración del Manual se solicita al Gerente se revise para su posterior aprobación. Caratula(Ver Figura No.3.19) el documento completo se encuentra en los apéndices páginas 79 a la 104.

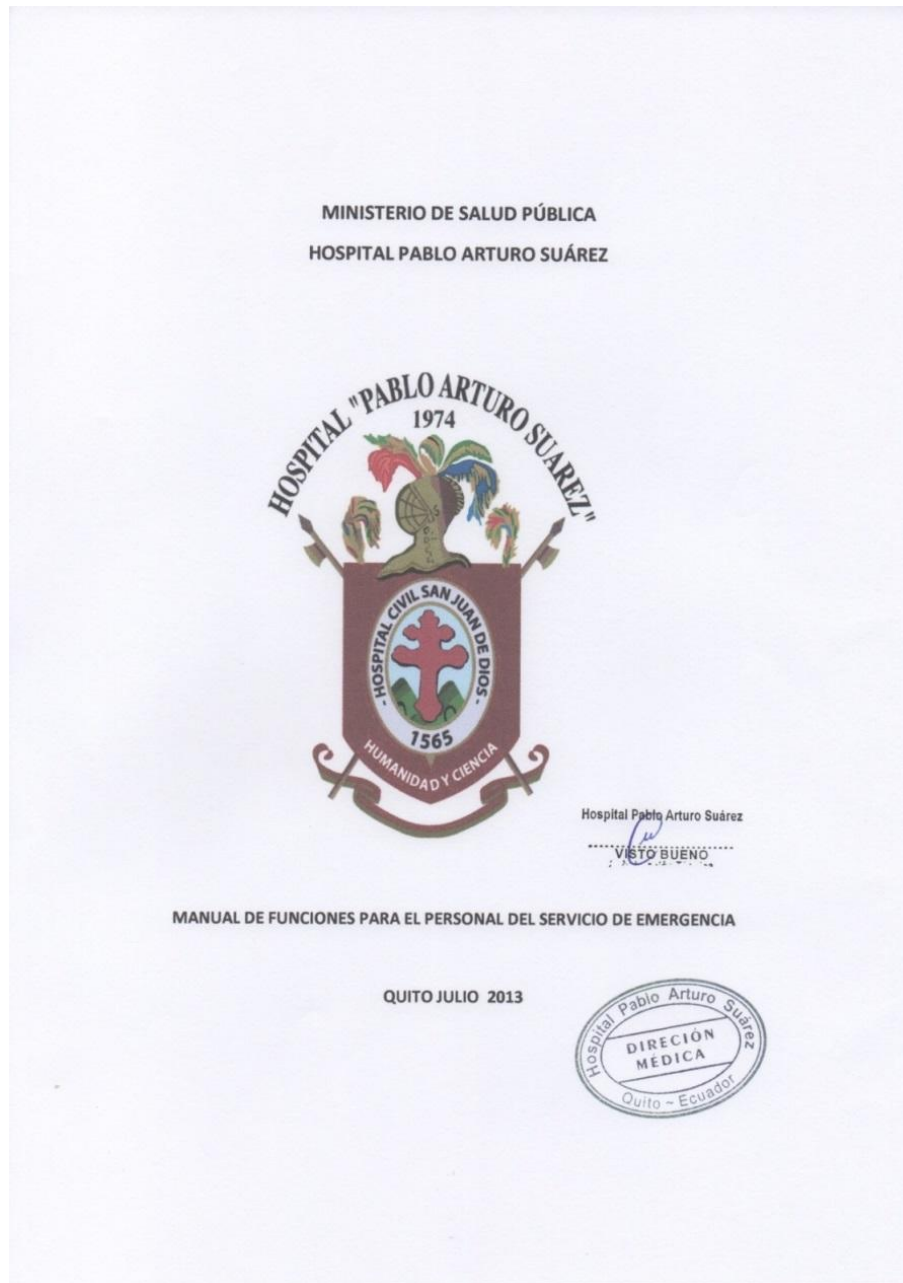


Figura No.3.19 Manual de Funciones.

### **3.2.4. Socialización al personal que labora en el Servicio de Emergencia del Manual de Funciones.**

El viernes 19 de julio en el auditorio se realiza la socialización del Manual de Funciones al personal de emergencia. (Ver Imagen No.3.20)



Figura No. 3.20 Socialización del Manual de Funciones

En la socialización del Manual de Funciones se realizó una encuesta a todo el personal un total de 94 personas con la finalidad de obtener el porcentaje de aplicabilidad del mismo obteniéndose los resultados que se describen a continuación.

**Cuadro No. 3.3 Encuesta del Manual de Funciones.**

Preguntas	SI	NO	% de
1	90	4	96%
2	80	14	85%
3	76	18	80%
4	74	20	78%
5	89	5	94%
6	76	18	80%
7	50	44	53%

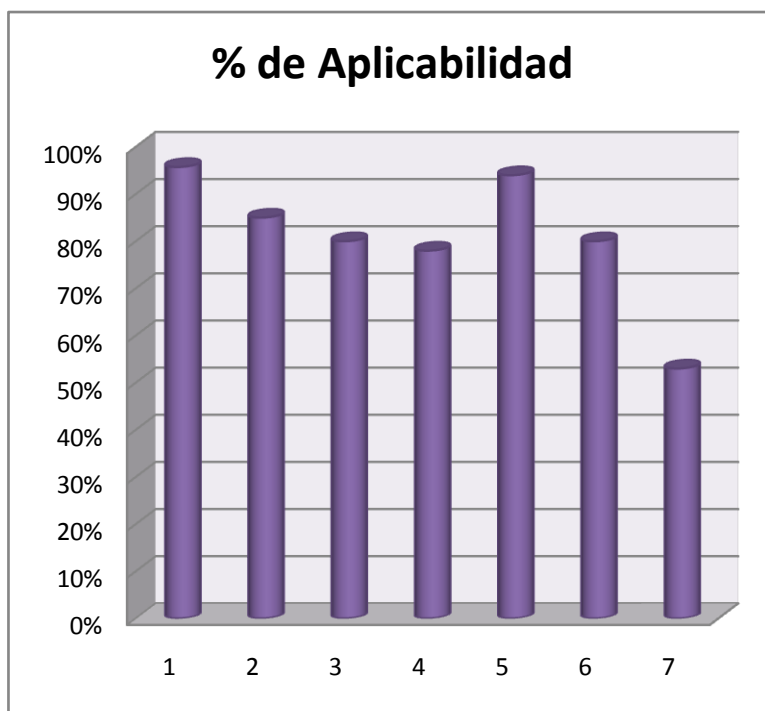


Figura No. 3.21 Encuesta del Manual de Funciones.


En la figura de aplicabilidad se expresa el porcentaje de preguntas contestadas positivamente y su resultado es alto lo que demuestra objetividad y aplicabilidad en la implementación del Manual de Funciones.

## RESULTADO NO. 3

### Indicadores de Gestión para medir la Calidad de atención del Servicio de Emergencia.

#### 3.3.1. Elaboración del borrador de indicadores de gestión.

Para dar cumplimiento a esta actividad el miércoles 17 de julio se efectúa la tercera reunión de trabajo del Comité con el objeto de elaborar los Indicadores de Gestión (Ver Imagen No.3.22) Tomando como referencia los indicadores que se aplican en el Hospital Eugenio Espejo.

  
Ministerio de Salud Pública  
**COMITÉ DE PLAN DE MEJORAMIENTO**  
ACTA N° 03 - 2013

**FECHA:** 17 - 07 - 2013  
**LUGAR:** Sala de Reuniones de Dirección Asistencial.  
**HORA:** 08H00 A.M

**ASISTEN:**

Dr. Andrés Mora	Director Médico Asistencial
Dr. Eddie Coral	Coordinador de Emergencia
Lcda. Martha Briones	Líder Enfermería Emergencia
Dra. Andrea Loayza	Maestrante - Coordinadora de Farmacia


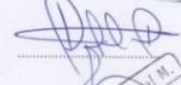

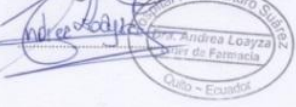
**ORDEN DEL DÍA:**

1.- Elaboración del borrador de Indicadores de Gestión.

**DESARROLLO:**

Nos reunimos a las 08:00 a.m. Con el propósito de elaborar los Indicadores de Gestión que se aplicarán en el servicio de Emergencia tomando referencias de otros hospitales como Eugenio Espejo del Ministerio de Salud Pública y Carlos Andrade Marín del IESS, el borrador obtenido se corregirá pues tenemos algunos que se repiten ya que nos arroja el mismo parámetro, otros por el contrario no corresponde su aplicación puesto que no miden niveles de mejoramiento; quedando como compromiso que la maestrante realice la depuración para su posterior revisión y aprobación; se da por concluida la sesión siendo las 11:30 a.m.

*Firma de Asistentes:*

Dr. Andrés Mora, Director Médico Asistencial	
Dr. Eddie Coral, Coordinador de Emergencia	
Lcda. Martha Briones, Líder Enfermería Emergencia	
Dra. Andrea Loayza, Maestrante - Coordinadora de Farmacia	

Ángel Ludeña OE5261 y Machala Teléfono: 2298985 [www.hapas.gob.ec](http://www.hapas.gob.ec) andreaki\_582@hotmail.com

Figura No. 3.22 Acta de reunión

### 3.3.2. Presentación del informe final de los Indicadores de Gestión a la Gerencia.

El 25 de julio se presenta a la Gerencia del hospital el documento propuesto para su implementación de los Indicadores de Gestión.(Ver Figuras No.3.23 – 3.26)

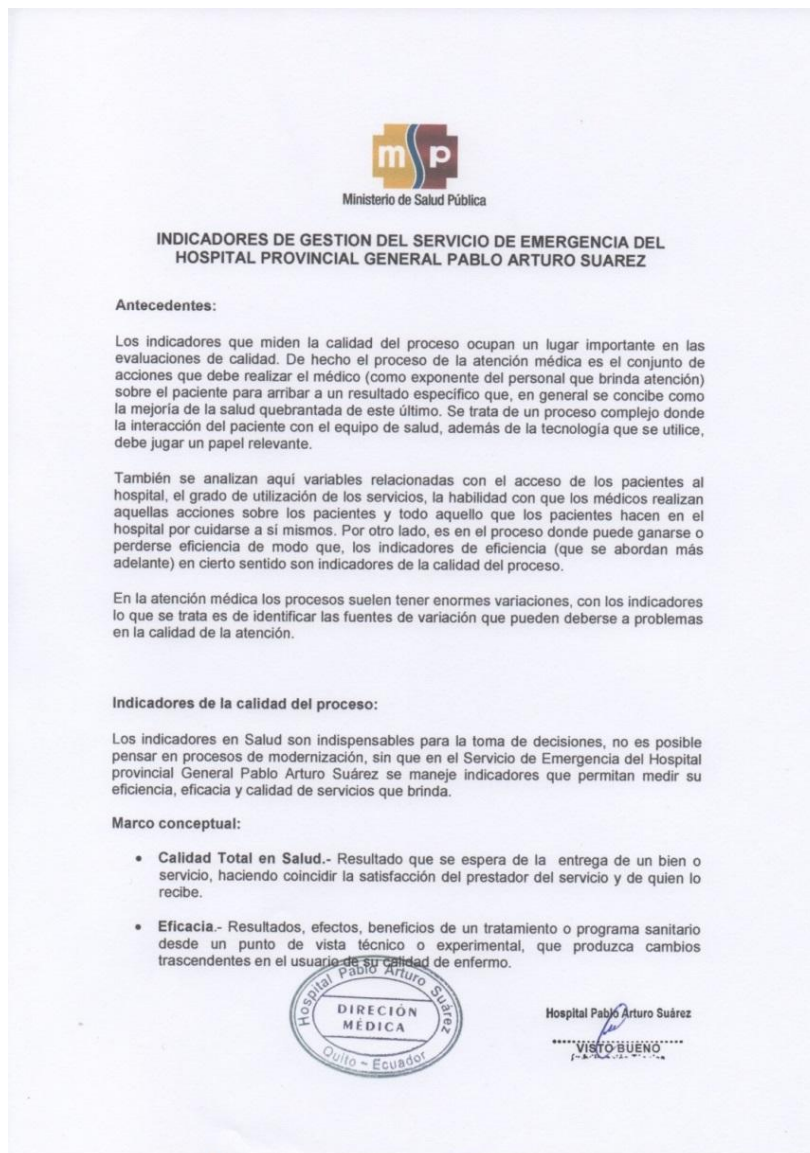


Figura No. 3.23 Indicadores de Gestión

- **Eficiencia.-** Conseguir objetivos con el menor consumo posible de recursos. Relación entre beneficios y costos de un programa. Obtener el máximo beneficio al menor costo pero con calidad. La eficiencia la mediremos con variables económicas y con parámetros productividad y rendimiento
- **Indicadores.-** Parámetros referenciales que miden eficiencia, eficacia, efectividad, calidad de los servicios. Su construcción requiere evaluación cuantitativa de los instrumentos que se analizan.
- **Productividad.-** Relación entre el producto y diferentes variables, instrumentos etc, la productividad no es trabajar más, sino trabajar bien.

#### Procedimiento de evaluación

La evaluación de las responsabilidades asignadas al Servicio de Emergencia se realizará a través de los siguientes indicadores: Eficacia, Eficiencia, producción del servicio y rendimiento, calidad y de gestión.

Mensualmente y dentro de los 5 primeros días de cada mes el Servicio de Emergencia entregará al Gerente del Hospital Provincial general Pablo Arturo Suárez, la información estadística de su producción que permita el cálculo de los diferentes indicadores con variables cuantitativas.

Para la evaluación de indicadores, cada trimestre se realizará una comparación con la referencia de periodos anteriores; las estrategias de mejoramiento propuestas serán implementadas bajo la responsabilidad del Coordinador de Emergencia.

Parámetros de Medición				
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA	DESCRIPCION
Número de Consultas	Número de pacientes que acuden para ser atendidos en un periodo de tiempo. (Turno)	100%	Mensual	El número total de consultas de en el área de triage realizadas en un periodo de tiempo. Se entiende por consulta aquella atención que consume recursos asistenciales.
Tasa de pacientes derivados a Consulta Externa	N° de pacientes referidos a consulta externa en el formulario de parte diario de consulta de emergencia / N° de pacientes registrados en el formulario de parte diario de emergencias.	90%	Mensual	Mide la cantidad de pacientes referidos hacia la consulta externa luego de la valoración médica de emergencia.
Atención puerta-asistencia	Suma (hora de contacto asistencial- hora de llegada del paciente) en periodo de tiempo /número de pacientes atendidos en ese periodo de tiempo.	Mucho (más de 30 minutos) Poco (15 - 20 minutos)	Mensual	Mide el tiempo medio medido en minutos que tardan los pacientes en recibir la primera atención por un miembro del



Hospital Pablo Arturo Suárez

VISTO BUENO

2

Figura No. 3.24 Indicadores de Gestión

		Normal (30 minutos)		equipo de salud desde que accede al servicio de triage definido por la hora registrada de llegada.
Atención asistencia-evaluación médica	Suma (hora de evaluación médica-hora asistencia de triage) en un periodo de tiempo /número de pacientes por prioridad atendidos en ese periodo de tiempo.	El resultado se expresará en minutos y segundos por cada paciente.	Mensual	Mide el tiempo medio medido en minutos que tardan los pacientes en recibir la evaluación médica desde que fue asistido en triage. Se analizará por separado, los grupos de pacientes por prioridad de atención, es decir se sacará un indicador para los pacientes de prioridad I, II, III, IV y V.
Cumplimiento de formularios de triage	N° de formularios de triage llenados correctamente/ número total de formularios de triage x 100	100%	Mensual	Mide el grado de correcto llenado de formularios de triage por el personal de salud. El registro correcto y completo del formulario de triage es un aspecto básico de la calidad así como una constancia médico legal de que el paciente fue atendido y fue categorizado.
Cumplimiento de formularios de parte diario de consulta de emergencia	N° de formulario de parte diario de emergencia llenados correctamente/ número total de formularios de parte diario de emergencia x 100	100%	Mensual	Mide el grado de correcto llenado de formularios de consulta de patología de emergencia de prioridad IV y V por el personal médico. Además este instrumento es útil para medir la producción profesional por parte de estadística, así como una constancia médico legal de que el paciente fue atendido y resuelto o derivado.
Tasa de abandono de triage	(N° de pacientes atendidos en consultorio /N° de pacientes atendidos en triage x 100) - 100	100%	Mensual	Muestra la cantidad de usuarios que abandonaron la sala de triage antes de ser evaluados por el médico.



Hospital Pablo Arturo Suárez

VISTO BUENO

Figura No. 3.25 Indicadores de Gestión

Pacientes con tratamiento establecidos en Protocolos	Número de Atenciones Emergentes Protocolizadas / Número de Atenciones x 100	80%	Mensual	Mide el porcentaje de pacientes con tratamiento Emergente correcto.
Altas de emergencia	Número De altas de Emergencia / Numero. Consultas x 100	90%	Mensual	Mide la eficacia de la consulta de Emergencia y nivel de solución.
Calidez atención en	% de pacientes satisfechos por atención en la encuesta	80%	Mensual	Mide el porcentaje de pacientes satisfechos por atención cálida y respetuosa
Comodidad de atención	Número De pacientes que refieren comodidad por cada 100 pacientes	80%	Mensual	Mide el porcentaje de comodidad física en los servicios
Revisado por:	Dr. Eddie Coral			
Aprobado por:	Dr. Andrés Mora			

Hospital Pablo Arturo Suárez  
 VISTO BUENO



Figura No. 3.26 Indicadores de Gestión



### **3.3.3. Presentación de los Indicadores de Gestión al personal de Emergencia.**

Luego de recibir el documento aprobado por la Gerencia del Hospital se coordina la presentación con la colaboración de la Dra. Sonia Revelo del Departamento de Gestión de Calidad del hospital sobre los indicadores de gestión a aplicar, a todo el personal de emergencia efectuándose el martes 6 de agosto en el salón auditorium. (Ver Figura No.3.27) La razón por la cual no se tuvo la colaboración de la mencionada doctora desde el inicio del presente plan de acción es debido a que fue incorporada al hospital a partir del mes de agosto.



Figura No. 3.27 Presentación de Indicadores de Gestión

### **3.3.4. Elaboración de un Plan de Aplicación de los Indicadores de Gestión por parte del responsable.**

La elaboración de un Plan de aplicación de los Indicadores de Gestión surge a raíz de que no se puede evaluar la implementación de los mismos debido a que tuvimos un brote de AH1N1 durante el mes de agosto y las autoridades restringieron los accesos hacia las áreas críticas del hospital como Cuidados Intensivos, Neonatología y Emergencia. Ante esto se analizó conjuntamente con el director médico asistencial, líderes de emergencia, gestión de la calidad y la maestrante la elaboración de un plan de aplicación en un futuro próximo.

## Procedimiento de evaluación

La evaluación de las responsabilidades asignadas al Servicio de Emergencia se realizará a través de los siguientes indicadores: Eficacia, Eficiencia, producción del servicio, competencia técnica, calidad, comodidad y de gestión.

Mensualmente y dentro de los 5 primeros días de cada mes el Servicio de Emergencia entregará al Gerente del Hospital Provincial General Pablo Arturo Suárez, la información estadística de su producción que permita el cálculo de los diferentes indicadores con variables cuantitativas.

Para la evaluación de indicadores, cada trimestre se realizará una comparación con la referencia de periodos anteriores; las estrategias de mejoramiento propuestas serán implementadas bajo la responsabilidad del Coordinador de Emergencia.

<b>Número de Consultas.</b>
Ingresar por el área de emergencia.
Pedir al Guardia Permiso para ingresar, puede ingresar con familiar si está mal.
En la sala de espera el personal de emergencias toma los datos.
Clasifican según el nivel de prioridad.
Si fuere el caso ser atendido.

<b>Tasa de pacientes derivados a consulta externa</b>
Valoración medica
Si necesita atención emergente primero se lo estabiliza
Si fuere el caso lo medica
Revisión de Horarios y fecha de profesionales en consulta externa
Agendar a paciente con el médico tratante
Entrega de cita medica
Ingresa en el reporte de pacientes referidos.

<b>Atención Puerta asistencia</b>
Registra el guardia la hora y fecha de ingreso
En la sala de espera el personal de emergencias toma los datos, ingresando la hora y fecha.

Semanalmente se recoge los datos de los guardias y del personal de Triage
Se unifica los documentos y se identifica cada usuario.
Se tabula los resultados.
Se obtiene la media de atención para mejorar.
Se presenta un reporte mensual.

<b>Atención asistencia-evaluación médica</b>
En la sala de espera el personal de emergencias toman los datos, ingresando la hora y fecha.
Se les clasifican según el nivel de prioridad.
Si necesita atención emergente primero se lo estabiliza
Si fuere el caso lo medica
Se identifica el personal de emergencia
Se le asigna a un medico
Espera hasta el momento que le toca que le atiendan
Se ingresa la ficha del paciente a un doctor.
El medico lo llama.
Ingresa la información del paciente la hora y fecha de atención.
Semanalmente se recoge los datos del Triage y la atención médica.
Se unifica los documentos y se identifica cada usuario.
Se tabula los resultados.
Se obtiene la media de atención para mejorar.
Se presenta un reporte mensual.

<b>Cumplimiento de formularios de triage</b>
Se pide semanalmente todos los formularios del triage
Se asigna un grupo de personas.
Se les entrega los formularios
Revisan que el llenado de los formularios estén completos
Revisan que la información del formulario sea correcta
Se registra el número de formularios en total.
Se registra los formularios correctos.
Se tabula y se presenta mensualmente

<b>Cumplimiento de formularios de parte diario de consulta de emergencia</b>
Se pide semanalmente todos los formularios de consulta de patología de emergencia de prioridad IV, V.
Se asigna un grupo de personas.
Se les entrega los formularios

Revisan que el llenado de los formularios estén completos
Revisan que la información del formulario sea correcta
Se registra el número de formularios en total.
Se registra los formularios correctos.
Se tabula y se presenta mensualmente

<b>Tasa de abandono de triage</b>
Registra el guardia la hora y fecha de ingreso
En la sala de espera el personal de emergencias toman los datos, ingresando la hora y fecha.
Se les clasifican según el nivel de prioridad.
Si necesita atención emergente primero se lo estabiliza
Si fuere el caso lo medica
Se identifica el personal de emergencia
Se le asigna a un medico
Espera hasta el momento que le toca que le atiendan
Se ingresa la ficha del paciente a un doctor.
El medico lo llama.
Ingresar la información del paciente la hora y fecha de atención.
Semanalmente se recoge los datos del guardia, Triage y la atención médica.
Se unifica los documentos y se identifica cada usuario.
Se tabula los resultados.
Se suma los usuarios que no aparecen en los listados del doctor
Se presenta un reporte mensual.

<b>Pacientes con tratamiento establecidos en protocolos</b>
El Paciente Ingresar la información del paciente la hora y fecha de atención.
Se suma todos los pacientes y se saca el valor del 100%
Se filtra y se suma los pacientes con tratamiento Emergente correcto
Para encontrar el porcentaje de realiza una regla de tres

<b>Altas de emergencia</b>
Se revisa semanalmente los datos de las personas ingresadas
Se identifica las altas de emergencia
Se realiza un proceso matemático para saber cuál es el número de altas referente al número de pacientes ingresados.
Se unifica mensualmente y se presenta.

<b>Calidez en la atención</b>
Atendido el paciente se le realiza una encuesta (Es una pregunta de la encuesta final realizada al paciente).
Se tabula los resultados semanalmente
Al fin de mes se unifican los resultados
Se verifica del 100% de atenciones cuantas fueron con calidez y respeto.

<b>Comodidad de atención</b>
Atendido el paciente se le realiza una encuesta (Es una pregunta de la encuesta final realizada al paciente).
Se tabula los resultados semanalmente
Al fin de mes se unifican los resultados
Se verifica del 100% de atenciones cuantas indican que el espacio físico es cómodo.

Debido a factores que zafaron de nuestras manos por la aparición de casos con pacientes de AH1N1 se limitó los accesos de áreas críticas del hospital lo cual influyo directamente en la implementación y posterior evaluación de los Indicadores de Gestión en tal razón se elaboró un plan de aplicación de los indicadores de gestión mismo que será puesto en marcha por parte de las autoridades concluyendo así con los objetivos planteados.

### **Análisis del Resultado del Fin y Propósito**

#### **Desarrollar un Plan de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia.**

Con el propósito de Desarrollar un Plan de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia que tiene como finalidad contribuir a mejorar la atención se estableció actividades tendientes a tomar decisiones para el mejoramiento de la salud pública, dentro del Hospital Pablo Arturo Suarez, ampliando un proceso participativo de involucramiento, con el fin de obtener estrategias para lograr el mejor funcionamiento en la calidad de atención en el Servicio de Emergencia; los cuales fueron socializados ante las autoridades y el equipo multidisciplinario de este Centro de Salud, quienes a través de las regulaciones para el personal como los usuarios, se pudo garantizar la entrega de servicios, destacando la prioridades y mejorando la atención con calidad y calidez en el sistema de salud, los cuales han promovido la equidad a través de un método de monitoreo permanente que garantice estos servicios.

## 10. CONCLUSIONES

1. Se cumplió con los objetivos planteados pues se logró que todo el personal del Servicio de Emergencia del Hospital participe en la ejecución del proyecto obteniendo como resultado brindar una atención con calidad y calidez al usuario.
2. Se cumplió en su totalidad la implementación de un área de Triage determinando los espacios indicados, adecuándolos con los equipos necesarios y el recurso humano correspondiente, teniendo como resultado la valoración rápida y ordenada de todos los pacientes.
3. La elaboración y aplicación de un Manual de Funciones para el personal que labora en el Servicio de Emergencia permite guiar las actividades realizadas y al departamento de talento humano verificar que estas se cumplan.
4. Con la aplicación del Plan de Implementación de los Indicadores de Gestión del Servicio de Emergencia se mejorara la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Pablo Arturo Suarez de Quito.
5. A través de las actividades del proyecto se disminuyó la congestión del servicio mejorando el flujo de pacientes y se ha logrado que los pacientes sean atendidos por orden de prioridades según el sistema de triage.
6. Por lo tanto queda demostrado que ha sido factible crear e implementar un plan de atención de calidad en el servicio de emergencia del Hospital Pablo Arturo Suarez de Quito.

## 11. RECOMENDACIONES

Luego de desarrollado el proyecto, se recomienda:

A los Directivos del Hospital “Pablo Arturo Suarez” de Quito que se amplíe el espacio físico del Servicio de Emergencia, a fin de brindar un servicio integral con calidad, calidez, eficiencia y eficacia.

Realizar revisiones periódicas de las funciones, incorporando cambios sugeridos al Manual de Funciones de acuerdo a las necesidades propias del servicio.

Aplicar los Indicadores de Gestión, de manera que se posea un referente amplio y estandarizado de los procesos necesarios a seguir. Lo cual debe ser evaluado y analizado periódicamente como se indica en el plan de implementación.

Al Equipo de Salud del Hospital que siga manteniendo ese alto espíritu de colaboración y de ayuda para la implementación de este tipo de planes, teniendo muy presente las sugerencias dadas durante la capacitación para de esta manera mejorar el buen vivir de la población de nuestro entorno.

## 12. BIBLIOGRAFIA.

1. Almenara-Barrios J, García-Ortega C, González-Caballero JL, Abellán-Hervas MJ (2002). Salud Pública de México: Creación de indicadores de gestión hospitalaria mediante análisis de componentes principales. México: Literatura Biomédica.
2. Álvarez M.C. (2001). Enfermería Clínica: El triage en los servicios de urgencias hospitalarios: Papel de la enfermera; Asturias: S.E.
3. American Society for Quality (2004). Recuperado de <http://www.asq.org.ac>.
4. Aranguren E. (2009). Estudio de la validez pronóstica de la recepción, acogida y clasificación de pacientes en el área de urgencias de un hospital terciario. Anales San Navarra may-aug.
5. Briones A. (2012). Proyecto de mejoramiento de la calidad de atención en el servicio de Urgencias Pediátricas del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo. Portoviejo.
6. Candela MD (2006). Recepción, Acogida y clasificación de pacientes en urgencias RAC© & TRIAGE.
7. Carvajal P. (2012). Triage Intrahospitalario. Quito DM: Recuperado de, <http://www.slideshare.net/PaulAlejandroCarvajal/triage-intrahospitalario>.
8. Constitución de la República del Ecuador. Pág. 29 Constitución de bolsillo. 2008.
9. Gómez Jiménez J, Boneu F, Becerra O, Albert E, Ferrando JB, Medina M. (2006). Dar Ayuda al Triage del Modelo Andorrano de Triage (MAT) y Sistema Español de Triage (SET). Fiabilidad, utilidad y validez en la población pediátrica y adulta. Emergencias. España.
10. Dirección Nacional de Biodiversas y Áreas Protegidas. Ministerio del Ambiente. Edgar Tello.
11. Delgado Cantú, Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad, (2006).
12. Maldonado, M. (2011) Reestructurada: Dra. Buele Maldonado, Norita; Diseño, Ejecución y Gerencia de Proyectos para Salud: Trabajo de Grado II- Módulo IV.
13. Eguía A. (2005). Atención de enfermería en el área de clasificación triage: Hospital de Clínicas. Caracas.
14. Enfermería Milenium (2013). Prueba de Tuberculina: Técnica del Mantoux. Panama: S.N. Recuperado de, <http://www.enfermeriamilenium.com>.
15. Gómez J (2005). Validación clínica de la nueva versión del Programa. España.
16. Hospital Pablo Arturo Suarez – MSP. (2012) Médico Funcional, Quito, Ecuador.
17. Hospital Pablo Arturo Suarez - MSP, (2008) PLAN ESTRATEGICO, Quito, Ecuador.



18. Hospital Pablo Arturo Suárez MSP, (2009), Información para Autores de Artículos de la revista Científica del Hospital Pablo Arturo Suárez, Unidad de Docencia e Investigación. Quito Ecuador.
19. Hospital Pablo Arturo Suárez MSP. (2012). Departamento de Estadística. Quito Ecuador.
20. Jiménez A,(2004). Manual de Protocolos y Actuación en Urgencias 2ª Edición.España. Edición con la colaboración de: FISCAM
21. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud. Ley No. 80. R.O. No. 670, (25 de Septiembre del 2002).
22. Ley Orgánica de Salud. Registro Oficial Suplemento 423 de 22 de Diciembre del 2006.
23. Liñares N. (2005). Triage: Hospital de Clínicas. Caracas.
24. Martínez S. (2008). Procedimiento de Triage en la Urgencia Hospitalaria: Metas de enfermería. Madrid España.
25. Ministerio De Salud Pública (2011, Marzo 01). Plan de Triage en los Hospitales. Quito DM: S.N. Recuperado de, <http://www.salud.gob.ec/>.
26. Morera R, Navarro R. (2003). La enfermera RAC: una apuesta de futuro. España.
27. Musarra MJ.(2003). Normas de Calidad en la Industria: Experiencias internacionales. Nº4.
28. Ramiro E. (2005). Monitorización del tiempo de espera previo al triage en un servicio de urgencias hospitalario.
29. REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD, Decreto ejecutivo No 423, (22 de Diciembre del 2006).
30. Revista Científica y de Investigación (2003, Febrero 15). Excelencia Enfermera. Madrid: Gallego N. Recuperado de, <http://www.ee.isics.es>.
31. S.N, (2010). Servidores Públicos. Issemym. Toluca, Estado de México: Recuperado el 26 de Agosto del 2013, <http://www.issemym.gob.mx/index.php?page=servicio-de-urgencias>.
32. Vila C. (2012). El triage en los servicios de urgencias hospitalarios: Papel de la enfermera. México
33. Wikimedia (2009, Julio 29). Mapa de la Parroquia Cotocollao. Quito. S.N. Recuperado de, [http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Mapa\\_de\\_la\\_parroquia\\_de\\_Cotocollao\\_%28Quito%29.jpg](http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Mapa_de_la_parroquia_de_Cotocollao_%28Quito%29.jpg).
34. Zonaca, G. (2009). Niveles de Atención Sanitaria, Bogotá Colombia.

**APENDICE No. 1**



Figura No. Reunión con el personal de Emergencia.

**APENDICE No. 2**



Figura No. Socialización del Manual de Funciones.

**APENDICE No. 3**

**ENCUESTA SOBRE APLICABILIDAD DEL MANUAL DE FUNCIONES**

1.-Le gusta su lugar de trabajo.

SI.....

NO.....

2.- Se siente integrado en él.

SI.....

NO.....

3.- Las labores que realiza las hace con satisfacción.

SI.....

NO.....

4.- Conoce cuál es el órgano regular de su servicio.

SI.....

NO.....

5.- Esta de acuerdo con las funciones y atribuciones que se le han asignado.

SI.....

NO.....

6.- Si su jefe inmediato le solicita realizar un trabajo que no es su función. Ud. Colaboraría.

SI.....

NO.....

7.- El planificar, organizar y ejecutar es una función que la deben cumplir los paramédicos.

SI.....

NO.....

## APENDICE No. 4

### MANUAL DE FUNCIONES PARA EL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL PABLO ARTURO SUÁREZ

#### Introducción

El servicio de Emergencia del hospital Pablo Arturo Suárez, debe seguir una distribución basada en la funcionalidad y la operatividad. Es bueno recordar que uno de los lugares por donde el paciente suele ingresar, es el servicio de Emergencia, es por eso que se mantendrá una organización adecuada y funcional, con zonas definidas y delimitadas para una correcta atención, evitando retrasos en la atención al enfermo. El servicio de Emergencia debe contar con las diferentes áreas o salas: Admisión, Sala de Triage, Primer nivel de atención o críticos, Segundo nivel o boxes, Salas de espera y observación.

**Admisión:** El Objetivo de Admisión es registrar la entrada y salida de los pacientes y dirigirlos a la unidad de Triage. En ocasiones actúa como centro de información de pacientes y como servicio general de Admisión en días festivos o fines de semana.

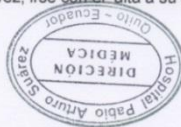
**Triage:** Es el lugar físico en el que el profesional de enfermería y el personal médico acogen, clasifican y ubican a los enfermos.

**Primer nivel de atención de críticos:** Corresponde al área en el que se tratan a aquellos pacientes cuyo estado de salud es grave o muy grave, o bien que sin serlo precisan de una atención inmediata a fin de evitar una situación de mayor gravedad.


**Segundo nivel o sala de boxes:** Es donde los profesionales sanitarios llevan a cabo acciones para mejorar la salud de los pacientes que presentan un riesgo moderado o grave que no compromete su salud.

**Sala de espera:** Es el lugar en donde se encuentran los familiares de los enfermos o acompañantes, a la espera de que sean requeridos para información médica. Generalmente se encuentra ubicada al lado de la puerta de entrada de urgencias, junto al servicio de admisión.

**Sala de observación:** Es una sala habilitada con camas, donde el enfermo permanecerá un máximo de 24 horas, para observar la evolución de su enfermedad, posteriormente se le debe ingresar al servicio de hospitalización correspondiente, o a su vez, irse con el alta a su domicilio.



Hospital Pablo Arturo Suárez  
VISTO BUENO

	FICHA DE CARACTERIZACIÓN		FECHA : 04/07/2013
			SITUACION: Mejoramiento
PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION	MACROPROCESO:	HPAS	
	PROCESO:	EMERGENCIA	
	SUBPROCESO		
ELABORADO POR: Dra. Andrea Loayza	REVISADO: DR. EDDIE CORAL	APROBADO: DR. ANDRES MORA	
NIVEL	Profesional		
Denominación del puesto:	Médico Especialista (Coordinador de Emergencia)		
No. De Cargos:	Uno (1)		
Dependencia:	Emergencia		
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Médico.		
Función Básica:	Planificar, organizar, coordinar y evaluar el funcionamiento y actividades del Servicio de en Emergencia para garantizar la calidad de atención del usuario, en concordancia con el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital.		
Relaciones del cargo: Internas:	De autoridad sobre los siguientes cargos: Médicos Generales, Médicos Postgradistas, Médicos Residentes, Enfermera IV, III, II, I, Auxiliares de Enfermería y Camilleros. De apoyo y coordinación con los profesionales de la salud en la atención de los usuarios.		
Atribuciones del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representa por delegación al Jefe Inmediato Superior en asuntos de su competencia.</li> <li>• Autoriza la ejecución de la programación de actividades y otros del personal a su cargo.</li> <li>• Convoca al personal de emergencia a reuniones técnico administrativas para el planeamiento, organización y evaluación de las actividades de enfermería del Servicio a su cargo.</li> <li>• Controla el suministro de insumos y material del servicio.</li> <li>• Supervisa las actividades proporcionadas al usuario por el personal a su cargo.</li> </ul>		



Hospital Pablo Arturo Suárez

VISTO BUENO

**Funciones Específicas**

- Elaborar y remitir al Jefe Inmediato Superior el cuadro de necesidades del servicio.
- Participar en la elaboración del Plan Anual de Trabajo del servicio.
- Cumplir y hacer cumplir la programación, supervisión y evaluación del funcionamiento y actividades del servicio.
- Informar y reportar a su superior las novedades más importantes.
- Brindar asesoramiento en el campo médico.
- Difundir y socializar al personal de enfermería a su cargo, los documentos técnicos de gestión institucional para su cumplimiento.
- Promover actividades de prevención, protección, recuperación y rehabilitación de la salud en el campo médico.
- Mantener buenas relaciones interpersonales y comunicación efectiva con el equipo de salud propiciando un clima laboral favorable en el servicio.
- Participar en la elaboración, actualización e implementación de guías, procedimientos, normas, directrices e instrumentos de gestión, en coordinación con los profesionales de la salud, a fin de brindar calidad en la atención del usuario.
- Velar por el cumplimiento de normas y medidas de bioseguridad para evitar las infecciones intrahospitalarias.
- Cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en las directivas, normas y guías de atención en el campo médico.
- Elaborar y remitir a su superior los requerimientos, especificaciones técnicas de bienes y servicios, en coordinación con el personal a su cargo en lo que corresponda a fin de contribuir con el buen funcionamiento del servicio.
- Promover y conducir a través de los servicios las actividades de docencia e investigación en el campo médico.
- Apoyar la capacitación de los profesionales, técnicos del servicio en conocimientos, técnicas y la ejecución de programas académicos de pre y post grado de universidades e institutos.
- Aplicar mecanismos de seguridad interna para salvaguardar los documentos, equipos y/o recursos asignados al servicio.
- Promover la calidad de atención del personal con base en los aspectos, éticos, humanísticos y profesionales.
- Cautelar la permanencia, integridad y seguridad del usuario respetando su derecho durante el periodo de estancia.
- Coordinar el apoyo técnico multidisciplinario en situaciones de



Hospital Pablo Arturo Suárez


VISTO BIENO

	<p>emergencia y urgencia en el servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la calidad del cuidado médico con base en los aspectos éticos, humanísticos y profesionales.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir el tratamiento médico prescrito a los usuarios del servicio.</li> <li>• Presidir los comités, comisiones de trabajo relacionados a asuntos del departamento.</li> <li>• Las demás funciones que le asigne el Jefe Inmediato Superior.</li> </ul>
<b>Criterios de desempeño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en investigaciones de tipo aplicado tendientes a establecer las causas y soluciones a los problemas de salud de la comunidad.</li> <li>• Establecer y mantener las relaciones de coordinación necesarias para lograr una eficaz prestación de los servicios de salud.</li> <li>• Velar por la consecución oportuna de los recursos necesarios y por la racional utilización de los disponibles y demás bienes a su cargo.</li> <li>• Actuar con ética médica y de acuerdo al reglamento interno de la institución.</li> <li>• Todas las actuaciones están acordes al manual de ética médica de la entidad.</li> </ul>
<b>Conocimientos Básicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informática básica.</li> <li>• Planes de emergencia.</li> <li>• Factores de riesgo.</li> <li>• Normatividad aplicable a acciones de promoción y prevención.</li> <li>• Manejo de Historia clínica.</li> </ul>
<b>Capacidades, Habilidades y Aptitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de organización y control de los recursos asignados</li> <li>• Capacidad de liderazgo para el logro de los objetivos institucionales</li> <li>• Capacidad de análisis</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Actitud proactiva hacia el cambio y el mejoramiento continuo.</li> </ul>



Hospital Pablo Arturo Suárez  
 VISTO BUENO



	<b>FICHA DE CARACTERIZACIÓN</b>		FECHA : 04/07/2013
			SITUACION: Mejoramiento
PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION	MACROPROCESO:	HPAS	
	PROCESO:	EMERGENCIA	
	SUBPROCESO		
ELABORADO POR: Dra. Andrea Loayza	REVISADO: DR. EDDIE CORAL	APROBADO: DR. ANDRES MORA	
NIVEL	Profesional		
Denominación del puesto:	Médico General		
No. De Cargos:	Cinco (5)		
Dependencia:	Emergencia		
Cargo del Jefe Inmediato:	Coordinador de Emergencia		
Propósito:	Atender integralmente al usuario con el objeto de tratar, rehabilitar, prevenir con el fin de preservar o mejorar su estado de		
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prescribir y/o realizar procedimientos para ayudar en el diagnóstico en el manejo de los pacientes según el criterio médico.</li> <li>• Colaborar en la entidad tanto en el ámbito intra como extramural, procurando siempre la excelente calidad y oportunidad en el servicio.</li> <li>• Practicar exámenes de medicina general, formular, diagnosticar y prescribir el tratamiento que debe seguir, aplicando los derechos del enfermo.</li> <li>• Realizar intervenciones a pacientes hospitalizados o ambulatorios, o colaborar en ellos de acuerdo con el nivel del hospital y controlar los pacientes que estén bajo su cuidado.</li> <li>• Realizar control médico periódico a pacientes laboralmente expuestos a situaciones de contaminación ambiental que impliquen riesgos para la salud.</li> <li>• Llevar controles estadísticos con fines científicos y administrativos y reportar las actividades de notificación obligatoria.</li> </ul>		
	Asistir a interconsulta y remitir pacientes a médicos		



Hospital Pablo Arturo Suárez


VISTO BUENO

	<p>especialistas cuando se requiera y de acuerdo con la norma del sistema de referencia y contrareferencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en la elaboración de programas de promoción y prevención de la salud a la comunidad.</li> <li>• Atender la vigilancia epidemiológica en todas aquellas situaciones que sean factor de riesgos para la población.</li> <li>• Colaborar en la elaboración e implantación del plan de emergencia para ser aplicado en institución.</li> <li>• Asistir en el pronóstico del estado de salud de la población del área de influencia.</li> <li>• Participar en la evaluación de las actividades e impacto de la prestación de los servicios de salud.</li> <li>• Promover en su área de trabajo la participación de la comunidad en actividades de la salud e impulsar la conformación de los comités de salud y formación de líderes comunitario en salud.</li> <li>• Participar en investigaciones de tipo aplicado tendientes a establecer las causas y soluciones a los problemas de salud de la comunidad.</li> <li>• Establecer y mantener las relaciones de coordinación necesarias para lograr una eficaz prestación de los servicios de salud.</li> <li>• Velar por la consecución oportuna de los recursos necesarios y por la racional utilización de los disponibles y demás bienes a su cargo.</li> <li>• Actuar con ética médica y de acuerdo al reglamento interno de la institución.</li> </ul>
<p><b>Criterios de desempeño</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en investigaciones de tipo aplicado tendientes a establecer las causas y soluciones a los problemas de salud de la comunidad.</li> <li>• Establecer y mantener las relaciones de coordinación necesarias para lograr una eficaz prestación de los servicios de salud.</li> <li>• Actuar con ética médica y de acuerdo al reglamento interno de la institución, la institución.</li> <li>• Todas las actuaciones están acordes al manual de ética médica de la entidad.</li> </ul>
<p><b>Conocimientos Básicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informática básica.</li> <li>• Planes de emergencia.</li> <li>• Factores de riesgo.</li> <li>• Manejo de Historia clínica.</li> </ul>

Hospital Pablo Arturo Suárez

VISTO BUENO




	FICHA DE CARACTERIZACIÓN		FECHA : 04/07/2013
			SITUACION: Mejoramiento
PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION	MACROPROCESO:	HPAS	
	PROCESO:	EMERGENCIA	
	SUBPROCESO		
ELABORADO POR: Dra. Andrea Loayza	REVISADO: DR. EDDIE CORAL	APROBADO: DR. ANDRES MORA	
NIVEL	Profesional		
Denominación del puesto:	Enfermera V (Supervisora de Enfermería)		
No. De Cargos:	Uno (1)		
Dependencia:	Emergencia		
Cargo del Jefe Inmediato:	Coordinador de Emergencia		
Función Básica:	Planificar, organizar, coordinar y evaluar el funcionamiento y actividades del Servicio de Enfermería en Emergencia para garantizar la calidad de atención del usuario, en concordancia con el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital.		
Relaciones del cargo: Internas:	Reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe Inmediato Superior. De autoridad sobre los siguientes cargos: Enfermera IV, III, II, I, Auxiliar de Enfermería II, I y Camilleros asignados al Servicio de Enfermería en Emergencia. De apoyo y coordinación con los profesionales de la salud en la atención de los usuarios.		
Atribuciones del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representa por delegación al Jefe Inmediato Superior en asuntos de su competencia.</li> <li>• Autoriza la ejecución de la programación de actividades y otros del personal a su cargo.</li> <li>• Convoca al personal de enfermería a reuniones técnico administrativas para el planeamiento, organización y evaluación de las actividades de enfermería del Servicio a su cargo.</li> <li>• Controla el suministro de insumos y material del servicio.</li> <li>• Supervisa las actividades de enfermería proporcionadas al usuario por el personal a su cargo.</li> </ul>		

Hospital Pablo Arturo Suárez

VISTO BUENO





<p><b>Funciones Especificas</b></p>  <p>Hospital Pablo Arturo Suárez DIRECCIÓN MÉDICA Quito - Ecuador</p> <p>Hospital Pablo Arturo Suárez ..... VIÉTO BUENO .....</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y remitir al Jefe Inmediato Superior el cuadro de necesidades del servicio.</li> <li>• Participar en la elaboración del Plan Anual de Trabajo del servicio.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir la programación, supervisión y evaluación del funcionamiento y actividades del servicio.</li> <li>• Informar y reportar a su superior las novedades más importantes.</li> <li>• Brindar asesoramiento en el campo de enfermería.</li> <li>• Difundir y socializar al personal de enfermería a su cargo, los documentos técnicos de gestión institucional para su cumplimiento.</li> <li>• Promover actividades de prevención, protección, recuperación y rehabilitación de la salud en el campo de enfermería.</li> <li>• Mantener buenas relaciones interpersonales y comunicación efectiva con el equipo de salud propiciando un clima laboral favorable en el servicio.</li> <li>• Participar en la elaboración, actualización e implementación de guías, procedimientos, normas, directrices e instrumentos de gestión, en coordinación con los profesionales de la salud, a fin de brindar calidad en la atención del usuario.</li> <li>• Velar por el cumplimiento de normas y medidas de bioseguridad para evitar las infecciones intrahospitalarias.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en las directivas, normas y guías de atención en el campo de enfermería.</li> <li>• Elaborar y remitir a su superior los requerimientos, especificaciones técnicas de bienes y servicios, en coordinación con el personal médico en lo que corresponda a fin de contribuir con el buen funcionamiento del servicio.</li> <li>• Promover y conducir a través de los servicios las actividades de docencia e investigación en el campo de enfermería.</li> <li>• Apoyar la capacitación de los profesionales y técnicos del servicio en conocimientos y técnicas de enfermería y la ejecución de programas académicos de pre y post grado de universidades e institutos.</li> <li>• Aplicar mecanismos de seguridad interna para salvaguardar los documentos, equipos y/o recursos asignados al servicio.</li> <li>• Promover la calidad de atención de enfermería con base en los aspectos, éticos, humanísticos y profesionales.</li> <li>• Cautelar la permanencia, integridad y seguridad del usuario respetando su derecho durante el periodo de estancia.</li> <li>• Coordinar el apoyo técnico multidisciplinario en situaciones de emergencia y urgencia en el servicio.</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la calidad del cuidado de enfermería con base en los aspectos éticos, humanísticos y profesionales.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir el tratamiento médico prescrito a los usuarios del servicio.</li> <li>• Realizar el inventario del material y/o equipos de enfermería del servicio.</li> <li>• Integrar los comités, comisiones de trabajo relacionados a asuntos del departamento de enfermería si fuera requerido.</li> <li>• Verificar el orden y la custodia de la historia clínica de los usuarios hospitalizados para garantizar su disponibilidad.</li> <li>• Las demás funciones que le asigne el Jefe Inmediato Superior.</li> </ul>
<b>Criterios de desempeño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en investigaciones de tipo aplicado tendientes a establecer las causas y soluciones a los problemas de salud de la comunidad.</li> <li>• Establecer y mantener las relaciones de coordinación necesarias para lograr una eficaz prestación de los servicios de salud.</li> <li>• Velar por la consecución oportuna de los recursos necesarios y por la racional utilización de los disponibles y demás bienes a su cargo.</li> <li>• Actuar con ética médica y de acuerdo al reglamento interno de la institución. la institución.</li> <li>• Todas las actuaciones están acordes al manual de ética médica de la entidad.</li> </ul>
<b>Conocimientos Básicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informática básica.</li> <li>• Planes de emergencia.</li> <li>• Factores de riesgo.</li> <li>• Normatividad aplicable a acciones de promoción y prevención.</li> <li>• Manejo de Historia clínica.</li> </ul>





Hospital Pablo Arturo Suárez

VISTO BUENO

	<b>FICHA DE CARACTERIZACIÓN</b>		<b>FECHA :</b> 04/07/2013
			<b>SITUACION:</b> Mejoramiento
<b>PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION</b>	<b>MACROPROCESO:</b>	HPAS	
	<b>PROCESO:</b>	EMERGENCIA	
	<b>SUBPROCESO</b>		
<b>ELABORADO POR:</b> Dra. Andrea Loayza	<b>REVISADO:</b> DR. EDDIE CORAL	<b>APROBADO:</b> DR. ANDRES MORA	
<b>NIVEL</b>	Profesional		
<b>Denominación del puesto:</b>	Enfermera V (Supervisora de Enfermería)		
<b>No. De Cargos:</b>	Uno (1)		
<b>Dependencia:</b>	Emergencia		
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Coordinador de Emergencia		
<b>Función Básica:</b>	Planificar, organizar, coordinar y evaluar el funcionamiento y actividades del Servicio de Enfermería en Emergencia para garantizar la calidad de atención del usuario, en concordancia con el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital.		
<b>Relaciones del cargo:</b> <b>Internas:</b>	Reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe Inmediato Superior. De autoridad sobre los siguientes cargos: Enfermera IV, III, II, I, Auxiliar de Enfermería II, I y Camilleros asignados al Servicio de Enfermería en Emergencia. De apoyo y coordinación con los profesionales de la salud en la atención de los usuarios.		
<b>Atribuciones del cargo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representa por delegación al Jefe Inmediato Superior en asuntos de su competencia.</li> <li>• Autoriza la ejecución de la programación de actividades y otros del personal a su cargo.</li> <li>• Convoca al personal de enfermería a reuniones técnico administrativas para el planeamiento, organización y evaluación de las actividades de enfermería del Servicio a su cargo.</li> <li>• Controla el suministro de insumos y material del servicio.</li> </ul>		
Hospital Pablo Arturo Suárez  ..... VISTO BUENO .....	Supervisa las actividades de enfermería proporcionadas al usuario por el personal a su cargo.		



<p><b>Funciones Específicas</b></p>  <p>Hospital Pablo Arturo Suárez DIRECCIÓN MÉDICA Quito - Ecuador</p> <p>Hospital Pablo Arturo Suárez VISTO BUENO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y remitir al Jefe Inmediato Superior el cuadro de necesidades del servicio.</li> <li>• Participar en la elaboración del Plan Anual de Trabajo del servicio.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir la programación, supervisión y evaluación del funcionamiento y actividades del servicio.</li> <li>• Informar y reportar a su superior las novedades más importantes.</li> <li>• Brindar asesoramiento en el campo de enfermería.</li> <li>• Difundir y socializar al personal de enfermería a su cargo, los documentos técnicos de gestión institucional para su cumplimiento.</li> <li>• Promover actividades de prevención, protección, recuperación y rehabilitación de la salud en el campo de enfermería.</li> <li>• Mantener buenas relaciones interpersonales y comunicación efectiva con el equipo de salud propiciando un clima laboral favorable en el servicio.</li> <li>• Participar en la elaboración, actualización e implementación de guías, procedimientos, normas, directrices e instrumentos de gestión, en coordinación con los profesionales de la salud, a fin de brindar calidad en la atención del usuario.</li> <li>• Velar por el cumplimiento de normas y medidas de bioseguridad para evitar las infecciones intrahospitalarias.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en las directivas, normas y guías de atención en el campo de enfermería.</li> <li>• Elaborar y remitir a su superior los requerimientos, especificaciones técnicas de bienes y servicios, en coordinación con el personal médico en lo que corresponda a fin de contribuir con el buen funcionamiento del servicio.</li> <li>• Promover y conducir a través de los servicios las actividades de docencia e investigación en el campo de enfermería.</li> <li>• Apoyar la capacitación de los profesionales y técnicos del servicio en conocimientos y técnicas de enfermería y la ejecución de programas académicos de pre y post grado de universidades e institutos.</li> <li>• Aplicar mecanismos de seguridad interna para salvaguardar los documentos, equipos y/o recursos asignados al servicio.</li> <li>• Promover la calidad de atención de enfermería con base en los aspectos, éticos, humanísticos y profesionales.</li> <li>• Cautelar la permanencia, integridad y seguridad del usuario respetando su derecho durante el periodo de estancia.</li> <li>• Coordinar el apoyo técnico multidisciplinario en situaciones de emergencia y urgencia en el servicio.</li> <li>• Garantizar la calidad del cuidado de enfermería con base en los</li> </ul>
--	--

	FICHA DE CARACTERIZACIÓN		FECHA : 04/07/2013
			SITUACION: Mejoramiento
PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION	MACROPROCESO:	HPAS	
	PROCESO:	EMERGENCIA	
	SUBPROCESO		
ELABORADO POR: Dra. Andrea Loayza	REVISADO: DR. EDDIE CORAL	APROBADO: DR. ANDRES MORA	
NIVEL	Profesional		
Denominación del puesto:	Enfermera III		
No. De Cargos:	Dos (2)		
Dependencia:	Emergencia		
Cargo del Jefe Inmediato:	Supervisora de Enfermería de Emergencia.		
Función Básica:	Brindar cuidados especializados integrales de enfermería al usuario en estado crítico en el Servicio de Enfermería en Emergencia del Hospital Pablo Arturo Suárez.		
Relaciones del cargo: Internas:	Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe Inmediato Superior del Servicio de Enfermería en Emergencia. De coordinación permanente con el personal técnico y auxiliar de enfermería. De apoyo y coordinación con los profesionales de la salud en la atención, rehabilitación, recuperación y cuidados de la salud de los usuarios.		
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar el proceso de atención de enfermería al usuario del Servicio de Emergencia.</li> <li>• Participar en las campañas, programas y estrategia sanitaria en el campo de enfermería si fuera requerido.</li> <li>• Administrar los medicamentos a los usuarios según prescripción médica.</li> <li>• Registrar las observaciones en la historia clínica de los hechos ocurridos con el usuario hospitalizado.</li> <li>• Brindar asesoramiento en el campo de enfermería, licencias, vacaciones y otros del servicio.</li> </ul>		
<p>Hospital Pablo Arturo Suárez</p> <p>.....VISADO.....</p>			






	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y remitir los informes técnicos relacionados a las funciones del servicio.</li> <li>• Asistir y participar en las reuniones técnico administrativas del servicio.</li> <li>• Informar incidencias y reportes de su competencia a su superior.</li> <li>• Cumplir lo dispuesto en los documentos técnicos de gestión institucional.</li> <li>• Cumplir con la programación de guardias, licencias, vacaciones y otros del servicio.</li> <li>• Las demás funciones que le asigne el Jefe Inmediato Superior.</li> </ul>
<b>Conocimientos Básicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Actitud proactiva hacia el cambio y el mejoramiento continuo.</li> <li>• Manejo de Historia clínica.</li> </ul>



Hospital Pablo Arturo Suárez

VISTO BUENO

	FICHA DE CARACTERIZACIÓN		FECHA : 04/07/2013
			SITUACION: Mejoramiento
PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	MACROPROCESO:	HPAS	
	PROCESO:	EMERGENCIA	
	SUBPROCESO		
ELABORADO POR: Dra. Andrea Loayza	REVISADO: DR. EDDIE CORAL	APROBADO: DR. ANDRES MORA	
NIVEL	Profesional		
Denominación del puesto:	Enfermera II		
No. De Cargos:	Tres (3)		
Dependencia:	Emergencia		
Cargo del Jefe Inmediato:	Supervisora de Enfermería de Emergencia.		
Función Básica:	Brindar cuidados especializados integrales de enfermería al usuario en estado crítico en el Servicio de Enfermería en Emergencia del Hospital Pablo Arturo Suárez.		
Relaciones del cargo: Internas:	Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe Inmediato Superior del Servicio de Enfermería en Emergencia. De coordinación permanente con el personal técnico y auxiliar de enfermería. De apoyo y coordinación con los profesionales de la salud en la atención, rehabilitación, recuperación y cuidados de la salud de los usuarios.		
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en actividades de prevención, protección, recuperación y rehabilitación de la salud en el campo de enfermería.</li> <li>• Participar en la actualización e implementación normas, guías de atención y procedimientos, directivas relacionadas con las funciones del servicio.</li> <li>• Cumplir lo dispuesto de las normas y guías de atención a fin de garantizar la calidad de atención al usuario, evitando riesgo y complicaciones.</li> </ul>		

Hospital Pablo Arturo Suárez

VISTO BUENO




	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar y controlar el adecuado uso de insumos y materiales para garantizar el cuidado integral del usuario.</li> <li>• Garantizar la permanencia, integridad y seguridad del usuario respetando sus derechos durante el periodo de hospitalización.</li> <li>• Asistir y participar en actividades de capacitación relacionadas a enfermería.</li> <li>• Encomendar actividades de menor complejidad al personal técnico y auxiliar de enfermería bajo su supervisión y responsabilidad.</li> <li>• Elaborar registros de actividades, censos, movimiento de control de equipos, materiales y otros que exista en el servicio, para sistematizar la información.</li> <li>• Participar en la elaboración del cuadro de necesidades del servicio si fuera requerido.</li> <li>• Mantener la integridad y buen funcionamiento de los equipos, material y enseres del servicio.</li> <li>• Las demás funciones que le asigne el Jefe Inmediato Superior.</li> </ul>
<b>Conocimientos Básicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Actitud proactiva hacia el cambio y el mejoramiento continuo.</li> <li>• Manejo de Historia clínica.</li> </ul>



Hospital Pablo Arturo Suárez

..... VISTO BUENO .....

	FICHA DE CARACTERIZACIÓN		FECHA : 04/07/2013
			SITUACION: Mejoramiento
PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION	MACROPROCESO:	HPAS	
	PROCESO:	EMERGENCIA	
	SUBPROCESO		
ELABORADO POR: Dra. Andrea Loayza	REVISADO: DR. EDDIE CORAL	APROBADO: DR. ANDRES MORA	
NIVEL	Profesional		
Denominación del puesto:	Enfermera I		
No. De Cargos:	Tres (3)		
Dependencia:	Emergencia		
Cargo del Jefe Inmediato:	Supervisora de Enfermería de Emergencia.		
Función Básica:	Brindar cuidados especializados integrales de enfermería al usuario en estado crítico en el Servicio de Enfermería en Emergencia del Hospital Pablo Arturo Suárez.		
Relaciones del cargo: Internas:	Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe Inmediato Superior del Servicio de Enfermería en Emergencia. De coordinación permanente con el personal técnico y auxiliar de enfermería. De apoyo y coordinación con los profesionales de la salud en la atención, rehabilitación, recuperación y cuidados de la salud de los usuarios.		
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar el proceso de atención de enfermería al usuario del Servicio de Emergencia.</li> <li>• Administrar los medicamentos a los usuarios según prescripción médica.</li> <li>• Registrar las observaciones en la historia clínica de los hechos ocurridos con el paciente.</li> <li>• Cumplir con la programación de guardias, licencias, vacaciones y otros del servicio.</li> </ul>		

Hospital Pablo Arturo Suárez


VISTO BUENO



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir lo dispuesto de las normas y guías de atención a fin de garantizar la calidad de atención al usuario, evitando riesgo y complicaciones.</li> <li>• Garantizar la permanencia, integridad y seguridad del usuario respetando sus derechos durante el periodo de hospitalización.</li> <li>• Elaborar registros de actividades, censos, movimiento de control de equipos, materiales y otros que exista en el servicio, para sistematizar la información.</li> <li>• Mantener la integridad y buen funcionamiento de los equipos, material y enseres del servicio.</li> <li>• Las demás funciones que le asigne el Jefe Inmediato Superior.</li> </ul>
<b>Conocimientos Básicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud proactiva hacia el cambio y el mejoramiento continuo.</li> <li>• Manejo de Historia clínica.</li> </ul>



Hospital Pablo Arturo Suárez  
 .....  
**VISTO BUENO**  
 .....

	FICHA DE CARACTERIZACIÓN		FECHA : 04/07/2013
			SITUACION: Mejoramiento
PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION	MACROPROCESO:	HPAS	
	PROCESO:	EMERGENCIA	
	SUBPROCESO		
ELABORADO POR: Dra. Andrea Loayza	REVISADO: DR. EDDIE CORAL	APROBADO: DR. ANDRES MORA	
NIVEL	Profesional		
Denominación del puesto:	Auxiliar de Enfermería II		
No. De Cargos:	Tres (3)		
Dependencia:	Emergencia		
Cargo del Jefe Inmediato:	Supervisora de Enfermería de Emergencia.		
Función Básica:	Ejecución de labores auxiliares de enfermería de acuerdo a las indicaciones general del profesional de enfermería en Emergencia, para lograr la atención integral del usuario.		
Relaciones del cargo: Internas:	Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe Inmediato Superior del Servicio de Emergencia. De apoyo al profesional de la salud en el confort y cuidado de los usuarios del servicio.		
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en las tareas de apoyo para la atención del usuario</li> <li>• Mantener limpia y ordenada la unidad del usuario y el área de trabajo</li> <li>• Mantener trato adecuado al usuario para brindar un servicio con calidad y calidez.</li> <li>• Asistir a las reuniones técnicas programadas y actividades de capacitación en servicio con la finalidad de tener conocimiento de estas.</li> </ul>		




Hospital Pablo Arturo Suárez

VISTO BUENO

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en el cuidado de bienes institucionales durante su jornada laboral.</li> <li>• Aplicar las normas de Bioseguridad durante la ejecución de su trabajo para disminuir la incidencia de infecciones Intrahospitalarias.</li> <li>• Mantener permanentemente informada a su superior de las tareas que realiza y situaciones de alarma.</li> <li>• Participar en la orientación de cuidados básicos del usuario con la finalidad de enseñar a los familiares acerca de estos.</li> <li>• Proporcionar las órdenes de análisis, recetas y otros que se le asigne con el fin de optimizar la atención del usuario.</li> <li>• Las demás funciones que le asigne el Jefe Inmediato Superior.</li> </ul>
<b>Conocimientos Básicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición para adaptarse a cambios y rotaciones.</li> <li>• Respeto a las líneas de autoridad.</li> </ul>



Hospital Pablo Arturo Suárez  
 VICTO BUENO

	FICHA DE CARACTERIZACIÓN		FECHA : 04/07/2013
			SITUACION: Mejoramiento
PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION	MACROPROCESO:	HPAS	
	PROCESO:	EMERGENCIA	
	SUBPROCESO		
ELABORADO POR: Dra. Andrea Loayza	REVISADO: DR. EDDIE CORAL	APROBADO: DR. ANDRES MORA	
NIVEL	Profesional		
Denominación del puesto:	Auxiliar de Enfermería I		
No. De Cargos:	Dos (2)		
Dependencia:	Emergencia		
Cargo del Jefe Inmediato:	Supervisora de Enfermería de Emergencia.		
Función Básica:	Ejecución de labores auxiliares de enfermería de acuerdo a las indicaciones general del profesional de enfermería en Emergencia, para lograr la atención integral del usuario.		
Relaciones del cargo: Internas:	Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe Inmediato Superior del Servicio de Emergencia. De apoyo al profesional de la salud en el confort y cuidado de los usuarios del servicio.		
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en las tareas de apoyo para la atención del usuario</li> <li>• Mantener limpia y ordenada la unidad del usuario y el área de trabajo</li> <li>• Mantener trato adecuado al usuario para brindar un servicio con calidad y calidez.</li> <li>• Asistir a las reuniones técnicas programadas y actividades de capacitación en servicio con la finalidad de tener conocimiento de estas.</li> </ul>		



Hospital Pablo Arturo Suárez

VISTO BUENO




	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en el cuidado de bienes institucionales durante su jornada laboral.</li> <li>• Aplicar las normas de Bioseguridad durante la ejecución de su trabajo para disminuir la incidencia de infecciones Intrahospitalarias.</li> <li>• Mantener permanentemente informada a su superior de las tareas que realiza y situaciones de alarma.</li> <li>• Participar en la orientación de cuidados básicos del usuario con la finalidad de enseñar a los familiares acerca de estos.</li> <li>• Retirar los medicamentos de farmacia institucional.</li> <li>• Retirar los insumos del almacén.</li> <li>• Las demás funciones que le asigne el Jefe Inmediato Superior.</li> </ul>
<b>Conocimientos Básicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición para adaptarse a cambios y rotaciones.</li> <li>• Respeto a las líneas de autoridad.</li> </ul>



Hospital Pablo Arturo Suárez

.....  
 VISTO BUENO  
 .....

	FICHA DE CARACTERIZACIÓN		FECHA : 04/07/2013
			SITUACION: Mejoramiento
PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION	MACROPROCESO:	HPAS	
	PROCESO:	EMERGENCIA	
	SUBPROCESO		
ELABORADO POR: Dra. Andrea Loayza	REVISADO: DR. EDDIE CORAL	APROBADO: DR. ANDRES MORA	
NIVEL	Profesional		
Denominación del puesto:	Camillero		
No. De Cargos:	Dos (2)		
Dependencia:	Emergencia		
Cargo del Jefe Inmediato:	Supervisora de Enfermería de Emergencia.		
Función Básica:	Realizar actividades técnicas de acuerdo a las indicaciones generales del profesional de enfermería en Emergencia para lograr la atención integral del usuario.		
Relaciones del cargo: Internas:	Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe Inmediato Superior del Servicio de Emergencia. De apoyo al profesional de la salud en el confort y cuidado de los usuarios del servicio.		
Funciones Especificas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir y trasladar al usuario según grado de dependencia a los diferentes tópicos del servicio.</li> <li>• Participar en actividades de apoyo de enfermería para atención del usuario.</li> <li>• Realizar actividades de limpieza y desinfección de camillas, sillas de ruedas, reguladores de oxígeno, según normas establecidas.</li> <li>• Participar en el transporte y traslado del usuario dentro de los servicios hospitalarios a fin de garantizar la seguridad del usuario.</li> </ul>		

Hospital Pablo Arturo Suárez


..... VISTO BUENO .....  
2013



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en la recepción y entrega del servicio.</li> <li>• Aplicar las normas de Bioseguridad durante el horario de trabajo contribuyendo a disminuir la incidencia de infecciones Intrahospitalarias.</li> <li>• Efectuar los requerimientos internos de material e insumos médicos a fin brindar atención de calidad al usuario.</li> <li>• Mantener permanentemente informado a su superior, sobre las tareas que realiza y situaciones de alarma.</li> <li>• Trasladar los cadáveres al Servicio de Anatomía Patológica según las normas técnicas vigentes.</li> <li>• Asistir y participar en reuniones técnicas programadas y actividades de capacitación</li> <li>• Participar en el cuidado de bienes institucionales durante su jornada laboral verificando y reportando deterioro o pérdida.</li> <li>• Transportar al usuario con oxígeno permanente del servicio de emergencia y cuidados críticos a los servicios que se requiera.</li> <li>• Realizar el conteo diario de los equipos (camillas, sillas de ruedas, balones de oxígeno) asignados al servicio.</li> <li>• Participar en el abastecimiento oportuno de los balones (gases medicinales) en el servicio.</li> <li>• Cumplir con las directivas, normas, guías a fin de brindar servicios de calidad, evitando riesgos y complicaciones al usuario.</li> <li>• Las demás funciones que le asigne el Jefe Inmediato Superior.</li> </ul>
<b>Conocimientos Básicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Actitud proactiva hacia el cambio y el mejoramiento continuo.</li> <li>• Disposición para adaptarse a cambios y rotaciones. Respecto a las líneas de autoridad.</li> <li>• Mantener buenas relaciones interpersonales.</li> </ul>



Hospital Pablo Arturo Suárez.  
*[Signature]*  
 VISTO BUENO

	FICHA DE CARACTERIZACIÓN		FECHA : 04/07/2013
			SITUACION: Mejoramiento
PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION	MACROPROCESO:	HPAS	
	PROCESO:	EMERGENCIA	
	SUBPROCESO		
ELABORADO POR: Dra. Andrea Loayza	REVISADO: DR. EDDIE CORAL	APROBADO: DR. ANDRES MORA	
NIVEL	Profesional		
Denominación del puesto:	Paramédico		
No. De Cargos:	Dos (2)		
Dependencia:	Emergencia		
Cargo del Jefe Inmediato:	Coordinador de Emergencia.		
Función Básica:	Proveer tratamientos de emergencia apropiados, transportar al paciente hacia el Hospital para su posterior tratamiento.		
Relaciones del cargo: Internas:	Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Jefe Inmediato Superior del Servicio de Emergencia. De apoyo al profesional de la salud en el confort y cuidado de los usuarios del servicio.		
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar evaluaciones y proveer atención inicial a personas en situación de emergencia médica.</li> <li>• Proporcionar atención primaria a pacientes en emergencias en un escenario fuera del hospital.</li> <li>• Practica la ciencia de la medicina pre-hospitalaria de urgencia, en coordinación con una dirección médica.</li> <li>• Aplicar las normas de Bioseguridad durante el horario de trabajo contribuyendo a disminuir la incidencia de infecciones Intrahospitalarias.</li> <li>• Las demás funciones que le asigne el Jefe Inmediato Superior.</li> </ul>		
Conocimientos Básicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Mantener buenas relaciones interpersonales.</li> </ul>		

Hospital Pablo Arturo Suárez

VISTO BUENO



	FICHA DE CARACTERIZACIÓN		FECHA : 04/07/2013
			SITUACION: Mejoramiento
PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION	MACROPROCESO:	HPAS	
	PROCESO:	EMERGENCIA	
	SUBPROCESO		
ELABORADO POR: Dra. Andrea Loayza	REVISADO: DR. EDDIE CORAL	APROBADO: DR. ANDRES MORA	
NIVEL	Profesional		
Denominación del puesto:	Guardia		
No. De Cargos:	Dos (2)		
Dependencia:	Emergencia		
Cargo del Jefe Inmediato:	Jefe de Seguridad.		
Función Básica:	Velar por la seguridad y bienestar del personal y pacientes del Servicio de Emergencia.		
Relaciones del cargo: Internas:	Depende directamente y reporta el cumplimiento de sus funciones al Supervisor de Seguridad. De apoyo, con la vigilancia permanente en las puertas de ingreso al servicio de Emergencia.		
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca dejará la puerta sin atención.</li> <li>• Vigilancia de las entradas al servicio de Emergencias, no permitiendo el acceso a sus dependencias más que a las personas autorizadas para ello.</li> <li>• Información general (el guardián nunca informa del estado de salud de un enfermo).</li> <li>• Mantenimiento de las normas de convivencia general (no fumar, buen uso de las instalaciones, etc).</li> <li>• Controlar que solamente pase a la zona de boxes un acompañante por paciente.</li> </ul>		
Conocimientos Básicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Mantener buenas relaciones interpersonales.</li> </ul>		

Hospital Pablo Arturo Suárez

VISTO BUENO

