



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE MEDICINA**

**MAESTRÍA EN GERENCIA INTEGRAL DE SALUD PARA EL
DESARROLLO LOCAL**

**“PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO NORMAL EN LA UNIDAD
MUNICIPAL DE SALUD SUR, QUITO SEPTIEMBRE 2009- 2010”**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MÁSTER EN
GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL**

AUTORA:

LCDA. AMPARITO NAVARRETE SANTACRUZ

DIRECTORA:

DRA. MARÍA DE LOURDES VELASCO G.

QUITO, DM- ECUADOR

2010

CERTIFICACIÓN

Doctora:

María de Lourdes Velasco Garcés

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente trabajo titulado “PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO NORMAL EN LA UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR, QUITO SEPTIEMBRE 2009- 2010” el mismo que esta de acuerdo con lo estudiado por la Escuela de Medicina de la UTPL, por consiguiente autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Quito, DM Julio 2010

Dra. María de Lourdes Velasco G

AUTORÍA

Todas las ideas, afirmaciones, documentación y proyecciones que constan en el presente trabajo investigativo, mismo que ha sido puesto en ejecución, es de exclusiva responsabilidad de su autora.

Quito, DM julio 2010

Lcda. Amparito Navarrete S.

1708097009

CESIÓN DE DERECHO

“Yo. Leonor Amparito Navarrete Santacruz 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”

Quito, DM Julio 2010

Lcda. Amparito Navarrete S.

1708097009

DEDICATORIA

Quiero primero dedicar este trabajo a DIOS por darme salud y sabiduría para poder culminar una de mis metas, también dedico a todas las personas que me han apoyado directa o indirectamente en especial a Lupita por ser mi amiga, hermana y compañera, ya que sin su apoyo no hubiese llegado a cumplir mi objetivo, a mi esposo y mis hijos por su amor, y soportar mi ausencia; a mi familia por estar siempre junto a mi y congratularse por mis logros alcanzados, a la Unidad Municipal de Salud Sur por permitirme realizar este proyecto y con ello a las autoridades y compañeras por su ayuda y apoyo entregando parte de su tiempo libre para asistir a la capacitación, para todos ustedes dedico este trabajo..

La autora

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a las autoridades, al personal docente y administrativo del programa de Maestría en Gerencia Integral de Salud para el Desarrollo local de la Universidad Técnica Particular de Loja por la oportunidad brindada para el mejoramiento y la capacitación profesional.

Un agradecimiento sincero al Director de la Unidad Municipal de Salud Sur por su ayuda y compromiso para que este proyecto siga adelante.

A la Doctora María de Lourdes Velasco directora de tesis quien con sus valiosos conocimientos y apoyo supo orientar la ejecución de mi aspiración.

A todos quienes me apoyaron de una u otra manera para cumplir mis objetivos, mil gracias de corazón.

La autora

CERTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

ÍNDICE

PRELIMINARES

Pág.

Carátula.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Cesión de Derecho.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Certificación Institucional.....	vii
Índice de contenido.....	viii

APARTADOS

1. Resumen.....	1
2. Abstrac.....	5
3. Introducción.....	9
4. Problematicación.....	13
5. Justificación.....	34
6. Objetivos.....	37
7. Marco Teórico.....	40
8. Diseño Metodológico.....	64
9. Resultados.....	76
10. Conclusiones.....	197
11. Recomendaciones.....	200
12. Bibliografía.....	203
13. Anexos.....	207

1. RESUMEN

RESUMEN

La Unidad Municipal de Salud Sur, esta localizada en la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Eloy Alfaro, al sur de la ciudad. Corresponde al III nivel de atención de salud, presta atención integral a toda la comunidad del sector sur, y a toda la ciudad, hasta el 15 de Septiembre 2009 se mantenía bajo la modalidad de autogestión, cobraba precios módicos en cada uno de sus servicios, además recibía aportes económicos por parte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

A partir de esa fecha deja de cobrar por la prestación de servicios y pasa a ser gratuito, por lo que deja de percibir ingresos propios de su autogestión, todavía recibe aporte económico financiero del Municipio de Quito. Mantiene como política institucional brindar atención de salud a todos los usuarios con eficiencia, eficacia, equidad calidad y calidez.

Para ello la Institución cuenta con infraestructura adecuada, con profesionales capacitados, equipamiento necesario y tecnología de punta, su ubicación es estratégica ya que su área de influencia es extensa, es de fácil acceso por lo que la comunidad la prefiere.

Al establecer la línea de base de la Unidad Municipal de Salud Sur se identifico problemas en la atención del cliente interno y externo, generando esto la insatisfacción de los clientes por la atención recibida, el cliente percibe maltrato, personal desmotivado, no hay trabajo en equipo, falta de recursos para capacitación, exceso de trabajo, por lo que el personal esta cansado, esto a su vez repercute en la calidad de atención que se da a la comunidad. No dispone de protocolos por lo que no existe una guía para ejecutar los procedimientos de atención, también hay ausencia de estándares para valorar la calidad de atención que recibe el cliente.

A través de los problemas detectados se plantea la propuesta de acción “ PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION AL RECIEN NACIDO NORMAL EN LA UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR, QUITO SEPTIEMBRE 2009- 2010”

utilizando la metodología del marco lógico dirigido a mejorar la calidad de atención de salud de un grupo tan vulnerable como son los recién nacidos.

Se empezó realizando un cronograma de actividades y estrategias para ir ejecutando progresivamente cada uno de los RESULTADOS planificados, hasta logran el objetivo planteado, se inicio con la socialización del proyecto a las autoridades y personal involucrado obteniendo el compromiso y apoyo por parte de todos los asistentes para seguir adelante con lo establecido, al detectar la falta de protocolos de enfermería y estándares de calidad, previa revisión bibliográfica se procedió a diseñar el manual de protocolos de atención de enfermera para la atención del recién nacido normal en el área de alojamiento conjunto; se continuo con la capacitación del personal, diseño de un sistema de monitoreo y evaluación de los protocolos implementados a través de estándares establecidos.

Para conseguir los objetivos trazados se cumplió con todas las fases de los resultados y las actividades establecidas, conociendo de la ejecución de cada uno de estos resultados el director, jefas de área y las profesionales de alojamiento conjunto, hospitalización y neonatología, quienes exteriorizaron su colaboración y apoyo, permitiendo el cumplimiento de todos los resultados programados y por ende la factibilidad de la propuesta de acción orientada a mejorar la calidad de atención del recién nacido normal de la Unidad Municipal de Salud Sur.

Considerando a la capacitación del talento humano como un elemento de gran valor que ayuda al crecimiento de las personas, mejora el nivel de conocimiento, de profesionalismo y el nivel de desempeño, contribuyendo a la prestación de servicios de calidad, se planifico, desarrollo y evaluó el "CURSO TALLER DE CALIDAD ESTRATÉGICA EN SALUD" encaminado al mejoramiento continua, en el se abordaron temas importantes como: liderazgo, sistema estratégico, trabajo en equipo, atención al cliente en salud, determinación y gestión de procesos en neonatología , orientados a lograr una atención de calidad y calidez. El curso taller se desarrollo en el auditorio de la Institución durante tres días en un total de doce horas, contó con la participación de cincuenta profesionales, pero solo aprobaron el curso cuarenta

personas a las que se les entrego un certificado (anexo 6) con el respaldo del Instituto de Capacitación Municipal ICAM.

En base a los protocolos diseñados e implementados se efectuó un sistema de monitoreo y evaluación para controlar el cumplimiento de los estándares y obtener resultados que permitan evaluar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería al cliente externo.

Los resultados obtenidos en la evaluación de los estándares de calidad implementados, reflejan que el personal de enfermería utiliza y cumplen con lo establecido en los protocolos de atención. El porcentaje promedio obtenido es de 72.5% que equivale a Muy Buena, observándose continuidad en los procesos y compromiso del personal para ir mejorando, con esto mejorara también la satisfacción del cliente externo.

Puedo concluir diciendo que la calidad de atención, el mejoramiento continuo, la planificación estratégico son instrumento necesarios, que todas las personas que prestamos servicios dirigidos a la comunidad debemos ponerlo en practica para conseguir la satisfacción del cliente interno y externo y de nosotros mismo, para lo cual se requiere el compromiso de todos los actores de la institución dispuestos al cambio, depende de las autoridades y de las jefaturas de área el continuar con los procesos, monitorear, evaluar permanentemente los protocolos implementados y de incluir programas de capacitación continua para todo el personal y considerar que la preparación es una inversión mas no un gasto.

2. ABSTRAC

ABSTRAC

The South City Health Unit is located in the province of Pichincha, Quito canton, parish Eloy Alfaro, south of the city. Level III is for the health care, pay attention integral to the whole community of the southern sector, and the entire city to the September 15, 2009 is maintained in the form of self-management, low prices charged in each of their services, and financial contributions received by the Municipality of the Metropolitan District of Quito.

From that date no longer charge for services and becomes free, so they cease to receive their own income for self-management, still receives financial economic contribution of the Municipality of Quito. Maintains an institutional policy to provide health care to all users with efficiency, effectiveness, quality and warmth.

To this end the institution has adequate infrastructure, trained professionals, necessary equipment and technology, its location is strategic because its influence is widespread, is easily accessible so that the community prefers.

In establishing the base line of the South City Health Unit was identified problems in the care of internal and external customers, generating dissatisfaction that customers for the care provided, the customer perceives abuse, unmotivated staff, no teamwork , lack of resources for training, overworked, so the staff is tired, this in turn affects the quality of care given to the community. No protocols available so that there is not a guide to perform the procedures of care, there are no standards for assessing the quality of care received by the customer.

Through the problems identified were raised by the proposed action "PROGRAM FOR IMPROVING THE QUALITY OF CARE IN THE NORMAL NEWBORN HEALTH UNIT MUNICIPAL SUR SEPTEMBER 2009- 2010" using the logical framework methodology aimed at improving the quality of care health of a vulnerable group such as newborns.

It started making a schedule of activities and strategies to be implemented progressively each of the planned results, to achieve the stated objective, we began with the

socialization of the project to the authorities and staff involved obtaining commitment and support from all participants to proceed with the establishment, by detecting the lack of nursing protocols and quality standards, after literature review proceeded to design the protocol manual nursing care for normal newborn care in the whole housing area, is continuous staff training, design of a monitoring and evaluation of the protocols implemented through established standards.

To achieve the set objectives were met all phases of the results and activities, knowing the performance of each of these results, the director, heads of area and rooming professionals, hospital and neonatology, who manifested their collaboration and support, enabling the implementation of all planned outcomes and hence the feasibility of the proposed action aimed at improving the quality of care of normal newborn Municipal Health Unit South.

Considering the training of human talent as a valuable element that helps the growth of people, improving the level of knowledge, professionalism and level of performance, contributing to the provision of quality services, was planned, developed and tested the "strategic quality WORKSHOP COURSE IN HEALTH" aimed at continuous improvement in the addressed important issues such as: leadership, strategic system, teamwork, customer service in health, determination and process management in neonatology, aimed at achieving a quality care and warmth. The course development workshop in the auditorium of the Institution for three days in a total of twelve hours, was attended by fifty professionals, but only forty people passed the course to give them a certificate (Annex 6) with support of the Municipal Training Institute ICAM.

Based on the protocol designed and implemented, conducted a monitoring and evaluation system to monitor compliance with standards and results to assess the quality of care provided by nursing staff to the external customer.

The results in the evaluation of the quality standards implemented, show that nurses use and comply with the provisions of protocols. The average percentage of 72.5% obtained

is equivalent to Very Good, showing continuity in the processes and commitment of staff to be improving, with this also wet external customer satisfaction.

I can conclude that the quality of care, continuous improvement, strategic planning are needed tool that all the people who provide services aimed at the community must put into practice to achieve the satisfaction of internal and external customers and ourselves, to This requires the commitment of all stakeholders of the institution willing to change, dependent on the authorities and the headquarters area to continue with the process, monitoring, ongoing evaluation of the implemented protocols and include continuous training programs for all staff, and consider that more preparation is an investment not an expense.

3. INTRODUCCIÓN

INTRODUCCION

A través de los años los gerentes que manejan las organizaciones se trazan metas limitadas, que les han impedido ver más allá de sus necesidades inmediatas, es decir, planean únicamente a corto plazo; lo que conlleva a no alcanzar niveles óptimos de calidad y por lo tanto a obtener una baja rentabilidad en sus negocios.

El secreto de las organizaciones de mayor éxito en el mundo radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus productos como para sus empleados esto incluye también a las instituciones de salud; por lo tanto el control total de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos y en todas las organización, y esta implica un proceso de Mejoramiento Continuo que no tiene final. Dicho proceso permite visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevarán a las instituciones a aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos así también a los clientes externos.

Asimismo, este proceso busca que el gerente sea un verdadero líder de su organización, asegurando la participación de todos que involucrándose en todos los procesos de la cadena productiva. Para ello él debe adquirir compromisos profundos, ya que él es el principal responsable de la ejecución del proceso y la más importante fuerza impulsadora de su institución.

Con la llegada del nuevo siglo seremos testigos de la revolución tecnológica, y veloz desarrollo del conocimiento científico que involucra a todas las personas y con ello a todas las organizaciones a nivel mundial; con este fenómeno las organizaciones exigirán a sus miembros a capacitarse continuamente e ir a la par con el avance tecnológico que el tiempo lo exige, especialmente a las de salud a ser mas competitivas para enfrentar los retos que significa trabajar con calidad para tener servicios eficientes eficaces y equitativos.

Los modelos de dirección modernos exigen la presencia de líderes visionarios, transformadores, positivos y pro activos que dirijan a las organizaciones hacia el logro de los objetivos estratégicos a través de una planificación que responda a la participación activa de todos sus miembros.

La Unidad Municipal de Salud Sur corresponde al III nivel de atención de salud, para la comunidad de toda la ciudad y especialmente del sector sur; los lineamientos de atención se basan en el cumplimiento de la misión y visión institucionales que están establecidas, para brindar atención de salud con calidad, calidez, equidad, eficiencia y eficacia para satisfacción del usuario.

Se realizó el acercamiento de la maestrante, primero a la institución, y luego a la comunidad, a través de encuestas y observación directa a los usuarios internos y externos se evidencian problemas como desmotivación del personal, falta de incentivos, insuficientes programas de capacitación, agotamiento por falta de personal, inexistencia de trabajo en equipo, malas relaciones interpersonales, repercutiendo en la comunidad que utiliza los servicios a través de una baja calidad de atención, por esta razón se implementa la propuesta cuyo objetivo principal es el MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION AL RECIEN NACIDO NORMAL EN LA UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR.

La Unidad Municipal de Salud Sur cuenta con una área 4.908 metros cuadrados, área de construcción 3.437 metros cuadrados distribuidos en dos plantas con estructura de hormigón armado, que corresponde al área de internación y el área administrativa, resto del terreno son parqueaderos; actualmente cuenta con un edificio nuevo y moderno, construido en el año 2007 destinado para la consulta externa, con un área de construcción de 1 000 metros cuadrados, dividido en cuatro plantas de 250 metros cuadrados cada una.

Se justifica la intervención, porque en la Unidad Municipal de Salud Sur las expectativas están dirigidas al mejoramiento continuo del entorno físico, nivel técnico y científica de su personal ya que cuenta con una certificación Internacional a la calidad que es la ISSO 9001- 2000 y es interés de la Institución mantener al usuario satisfecho.

Entendiendo por calidad total al conjunto de principios, métodos organizados y estrategias globales que intentan motivar a toda la organización con el fin de obtener una mayor satisfacción del cliente a menor costo y en menor tiempo.

La calidad de los servicios se logra a través de compra, operación, y evaluación de los servicios que entregamos al cliente. Esta depende de las actitudes de todo el personal que labora en la institución, es decir la calidad es responsabilidad de todos.

Entonces la calidad no es sino el mejoramiento continuo de los servicios a través de la capacitación, mejoramiento de procesos, trabajo en equipo y lo más importante el querer ser mejores.

Esta propuesta es factible ya que se cuenta con la autorización (anexo 1) y el apoyo de las autoridades para la ejecución de lo planificado como: capacitación, implementación de protocolos, que llevara a la conseguir los objetivos planteados.

Se realiza el diagnostico situacional, partiendo de la aplicación de una encuesta de opinión sobre el nivel de satisfacción del usuario interno y externo.

La propuesta de acción esta orientada al mejoramiento continuo de la calidad de atención, donde tanto la ejecutora de la propuesta como todos los involucrados tengan una participación dinámica con un trabajo interactivo con el fin de lograr los objetivos planteados.

A través de esta propuesta de acción se quiere elevar el nivel de calidad de atención al usuario, desarrollar capacidades del talento humano, obteniendo el mejoramiento continuo de los servicios. Incrementando la productividad, disminuyendo costos, elevando la imagen y el prestigio de la institución; esto se puede lograr por medio de las evaluaciones.

La calidad de los servicios prestados se lograra por medio de la capacitación continua, cambio de paradigmas, de actitudes, mejoramiento de los procesos ya existentes, y del trabajo en equipo dirigido a ser mejores.

4. PROBLEMATIZACION

PROBLEMATIZACION

La Unidad Municipal de Salud Sur es una entidad de atención de salud comunitaria y hospitalaria, especializada en la atención materna infantil, que persigue brindar atención en salud con calidez, calidad, eficiencia, eficacia, y equidad para satisfacer las necesidades del usuario. Corresponde al tercer nivel de atención de salud presta atención integral a la comunidad del sector sur, la población del área de influencia es alrededor de 123.216 habitantes, de los cuales, 66.685 corresponde al sexo masculino y 56.524 al sexo femenino, correspondientes a los barrios: Cháhuar quingo, Alegría 1, Doscientas casas, Ferroviaria, Forestal, Chimba calle, El camal, Los Andes, Luluncoto, Méjico, y Pío XII. La educación de esta población tiene un nivel de analfabetismo de 1.98%, primaria 38%, secundaria en un porcentaje de 46.32% y un nivel superior

Durante el año 2009 según consta en los datos estadísticos, nacieron 2617 productos de cesáreas y partos normales.¹

Para establecer el Diagnostico situacional del servicio se elaboro la línea de base, a través de esta se pudo identificar problemas y necesidades del servicio, se aplico encuestas tanto al usuario externo (anexo 1), como al usuario externo (anexo 2).

Los resultados obtenidos a través de las encuestas evidencio problemas en la atención del usuario interno y externo, generando insatisfacción de los usuarios por la atención recibida, en el usuario externo existe inconformidad por que no se les da una buena información, por que no se les atiende inmediatamente a sus bebes cuando la madre lo solicita, por que dicen ser maltratadas, no reciben buena atención por parte del personal, también existe desinformación sobre lactancia materna e inmunizaciones.

Mientras que en el cliente interno se detecto desmotivación en el trabajo, cansancio, que falta comunicación, no hay trabajo en equipo, malas relaciones entre los actores internos, el

¹ Datos proporcionados por el área de Estadística de la UMSS.

personal de enfermería en un 60 % no aplica normas de atención integral al paciente, esto repercute en el cuidado del paciente. La falta de protocolos de atención de enfermería o el desconocimiento de estos permite que no exista una guía de atención o continuidad de los mismos.

A pesar de que este servicio cuenta con una infraestructura adecuada, con equipos necesarios para dar atención de calidad a los recién nacidos, pero hace falta personal de enfermeras, razón por lo que frecuentemente piden a la supervisora de turno se asigne otra enfermera para que vaya a trabajar en este servicio causando incomodidad y malestar en las enfermeras de las otras áreas.

Todos estos problemas antes mencionados provocan insatisfacción tanto en el cliente interno como externo por la atención recibida en el área de alojamiento conjunto, esto conduce a una baja calidad de atención de enfermería al usuario en la Unidad Municipal de Salud Sur.

Los resultados de la línea de base se obtuvieron aplicando dos tipos de encuesta, tanto para el cliente externo, como para el cliente interno, los mismos que se presenta a continuación.

ENCUESTA APLICADA AL USUARIO EXTERNO DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR QUITO SEPTIEMBRE 2009

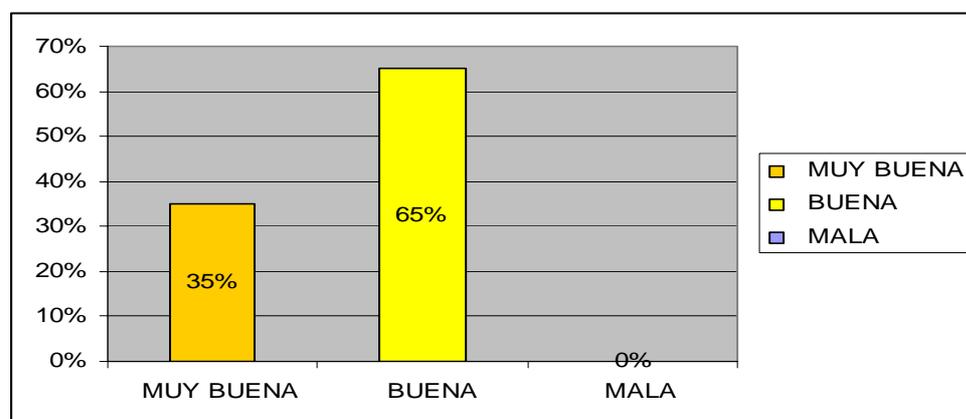
TABLA 1

¿LA INFORMACIÓN QUE EL MEDICO LE PROPORCIONO SOBRE LA CONDICION DE SU BEBE FUE?

MUY BUENA	35%
BUENA	65 %
MALA	00 %
TOTAL	100 %

GRAFICO 1

INFORMACION SOBRE CONDICION DE PACIENTE



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

Del total de personas encuestadas, el 65% considera que la información que el proporciono el médico es buena, un 35% dice que es muy buena, por lo que se debe mejorar el proceso de la comunicación entre el médico y el paciente para que este quede satisfecho y disipe sus inquietudes.

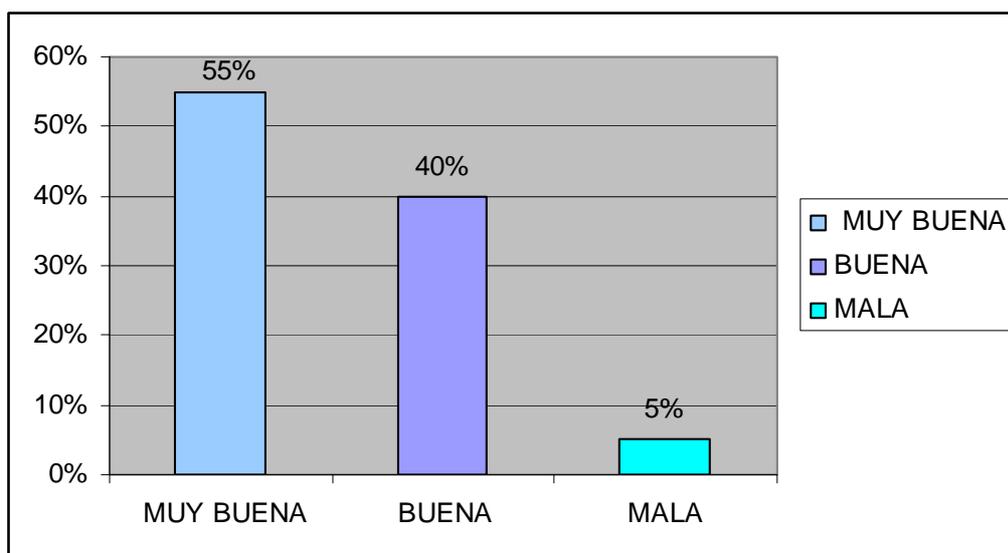
TABLA 2

¿LA ATENCIÓN QUE USTED Y SU HIJO RECIBIERON POR PARTE DEL PERSONAL MEDICO FUE?

MUY BUENA	55%
BUENA	40%
MALA	05%
TOTAL	100%

GRAFICO 2

TIPO DE ATENCION RECIBIDA POR PARTE DEL MEDICO



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

Del total de las personas encuestadas, un 55% consideran que la calidad de atención que recibe el paciente de parte del personal medico es muy buena, el 40% considera que es buena, mientras que un 5% piensa que es mala.

Los usuarios externos un 45% manifiestan su inconformidad por la calidad de atención recibida, especialmente por el trato que reciben.

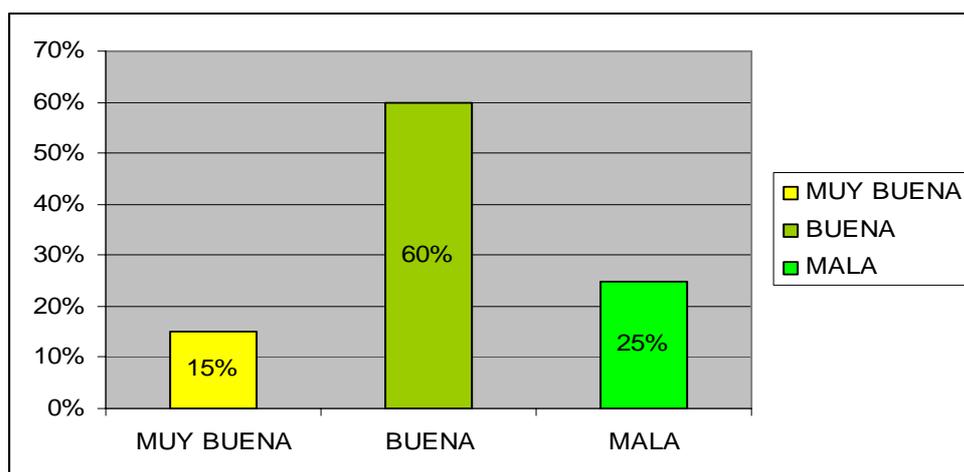
TABLA 3

¿LA ATENCIÓN QUE USTED Y SU HIJO RECIBIERON POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA FUE?

MUY BUENA	15%
BUENA	60 %
MALA	25%
TOTAL	100 %

GRAFICO 3

TIPO DE ATENCION RECIBIDA POR PARTE DE ENFERMERIA



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las personas encuestadas, el 60% considera que la atención recibida por parte del personal de enfermería en buena, el 25% considera que es mala, y el 15% considera que es muy buena, lo que demuestra que hay inconformidad por parte de las madres de los recién nacidos.

Las madres encuestadas refieren su inconformidad por la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería, refiriéndose al trato, a la falta de información, al retraso en los procedimientos, lo que conlleva a brindar servicios de baja calidad.

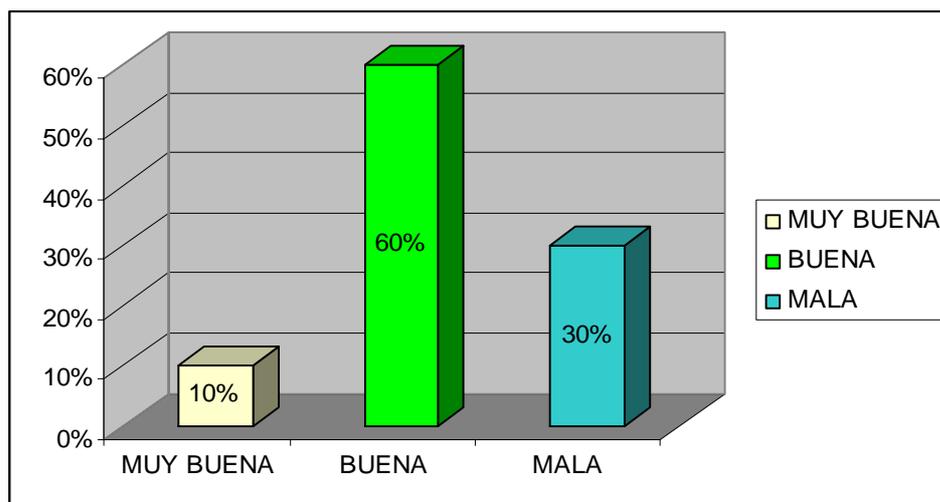
TABLA 4

¿LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA LACTANCIA MATERNA FUE?

MUY BUENA	10%
BUENA	60 %
MALA	30%
TOTAL	100 %

GRAFICO 4

INFORMACION SOBRE IMPORTANCIA DE LA LECHE MATERNA



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las personas encuestadas, el 60% piensan que la información recibida sobre la lactancia materna es buena, el 30% considera que es mala, y un 10% dice que es muy buena, lo que demuestra que el cliente externo no está conforme con la información recibida. Estos resultados nos indican que se debe mejorar en este proceso.

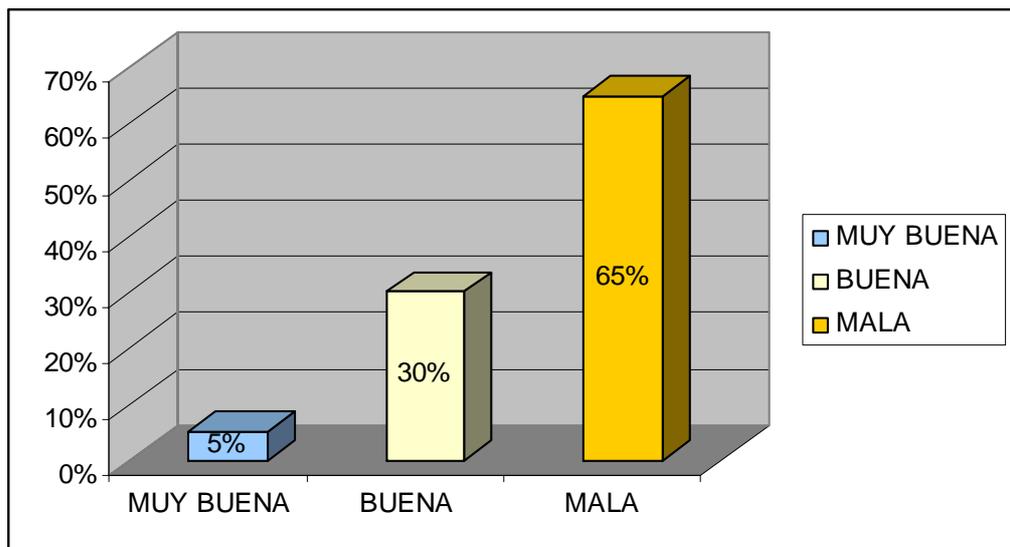
TABLA 5

¿LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON SOBRE LA IMPORTANCIA DE LAS VACUNAS FUE?

MUY BUENA	05%
BUENA	30 %
MALA	65%
TOTAL	100 %

GRAFICO 5

INFORMACION RECIBIDA SOBRE IMPORTANCIA DE VACUNAS



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las personas encuestadas el 65% dice no haber recibido mala información sobre las vacunas, un 30% dicen haber recibido buena información, mientras que un 5% dicen que la información recibida fue muy buena. Estos resultados demuestran que existe un alto grado de insatisfacción del usuario.

TABLA 6

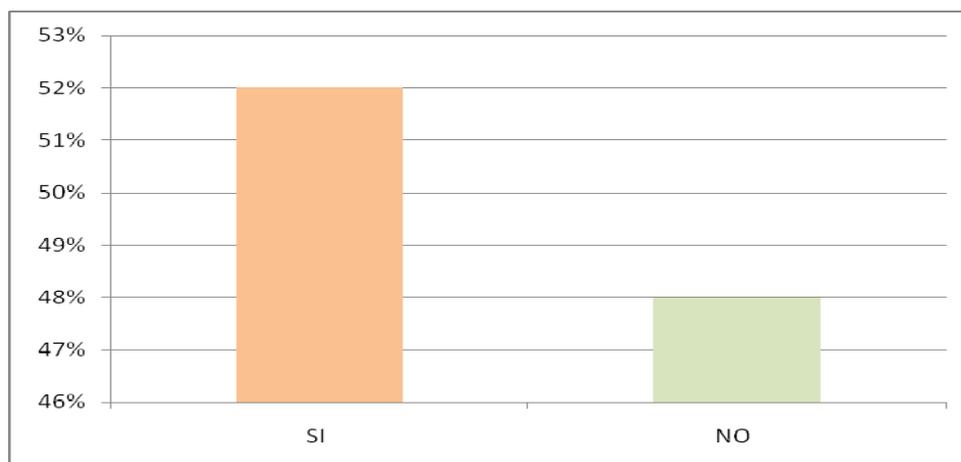
¿SU BEBE RECIBIÓ VACUNA BCG?

SI CONTESTO NO, LE INFORMARON DONDE Y CUANDO PUEDE HACERLO?

SI	52 %
NO	48 %
TOTAL	100%

GRAFICO 6

SU BEBE RECIBIO VACUNA BCG



Fuente: Encuesta cliente externo UMSS

Autora: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las personas encuestadas el 52% de los usuarios dice que su hijo recibió la vacuna BCG, mientras que el 48% dice que sus hijos no recibieron la vacuna, así también dicen que no les informaron donde y cuando hacerlo.

Esto da lugar a reclamos frecuentes y las madres encuestadas demuestran su inconformidad por la atención recibida.

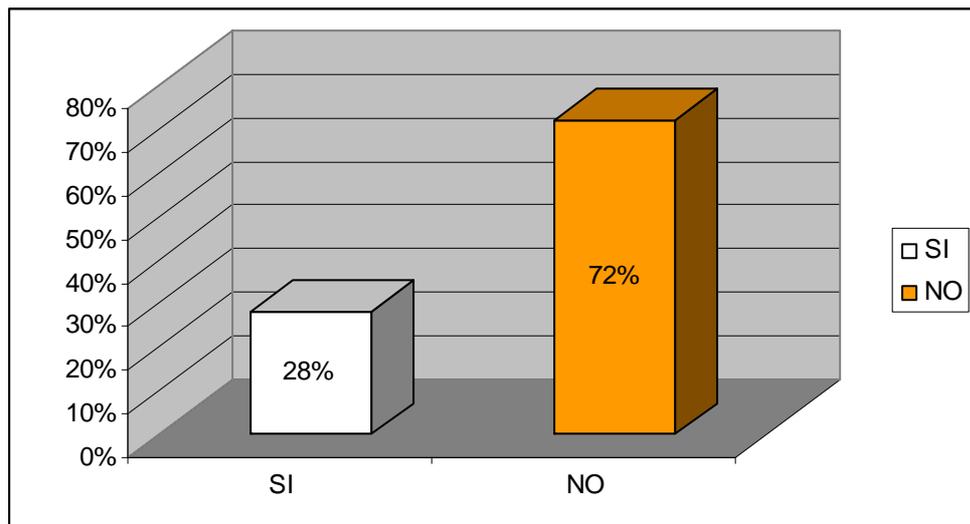
TABLA 7

¿CONSIDERA USTED QUE EN ALGÚN MOMENTO USTED O SU BEBE RECIBIERON ALGUNA FORMA DE MALTRATO?

SI	28 %
NO	72 %
TOTAL	100%

GRAFICO 8

USTED O SU BEBE RECIBIERON ALGUNA FORMA DE MALTRATO



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

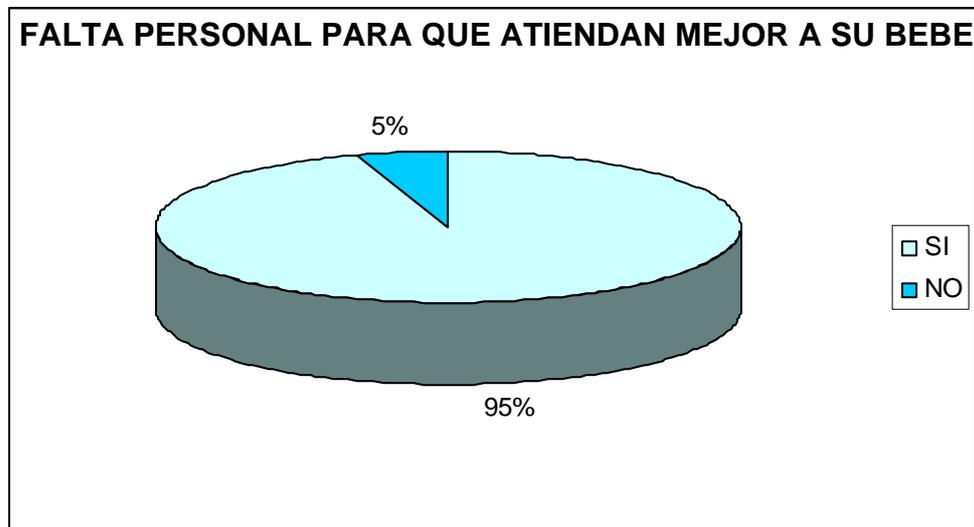
De las encuestas realizadas el 72% dice no haber recibido maltrato por parte del personal, un 28 dice haber recibido alguna forma de maltrato, por lo que es necesario establecer algunos correctivos necesarios, ya que esto afecta el prestigio de la institución.

TABLA 8

¿CREE USTED QUE EXISTE FALTA DE PERSONAL PARA QUE ATIENDAN MEJOR A SU BEBE?

SI	95 %
NO	05 %
TOTAL	100%

GRAFICO 8



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las encuestas aplicadas el 95% de pacientes considera que existe falta de personal para que su hijo sea mejor atendido, el 5% dice que no hace falta. El mayor porcentaje de madres refiere que cuando solicitaron la intervención específicamente del personal de enfermería demoraron mucho en atenderlos, por que el personal se encontraba ocupado, causando malestar y reclamos por los cuidados recibidos.

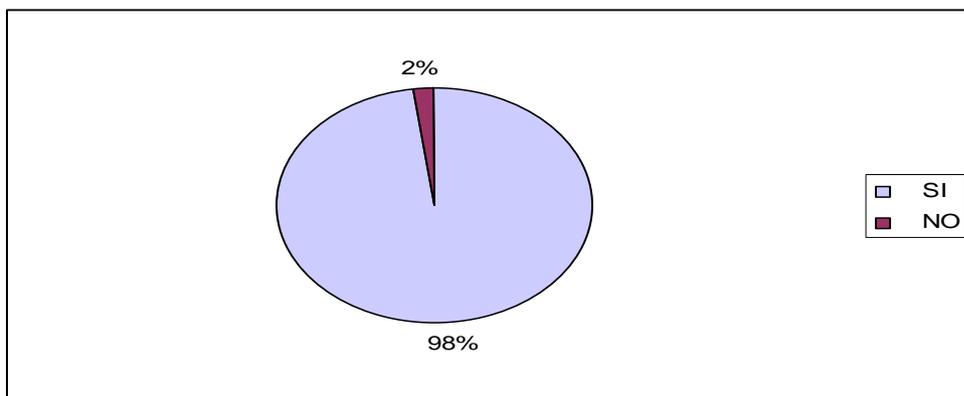
TABLA 9.

¿RECOMENDARÍA NUESTROS SERVICIOS A OTRAS PERSONAS?

SI	98 %
NO	02 %
TOTAL	100%

GRAFICO 9

RECOMENDARIA NUESTROS SERVICIOS



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las personas encuestadas el 98% dice que si recomendaría a otras personas nuestros servicios, un 2% dice que no recomendaría.

Un alto porcentaje de usuarios externos dicen que si recomendarían los servicios de esta institución específicamente por ser gratuitos.

ENCUESTA REALIZADA AL USUARIO INTERNO DE LA UNIDAD DE SALUD SUR QUITO 2010.

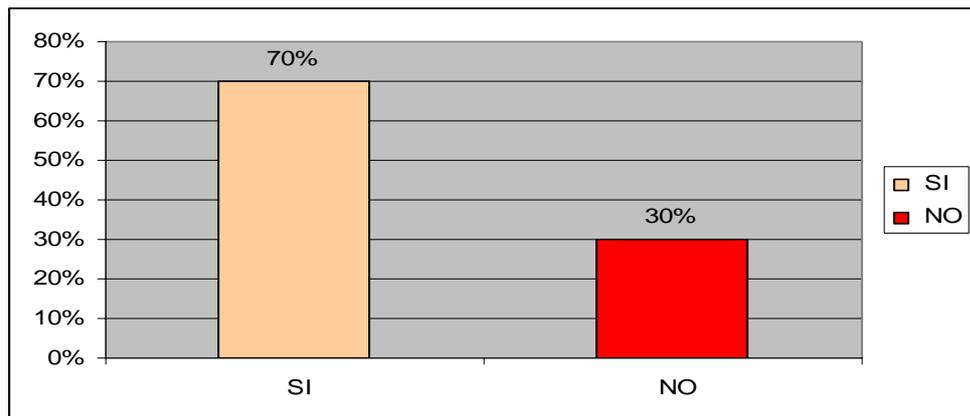
TABLA 10

1. ¿LA ATENCIÓN QUE BRINDA AL RECIÉN NACIDO ES DE CALIDAD?

SI	70%
NO	30 %
TOTAL	100%

GRAFICO 10

LA ATENCION QUE DA AL RECIEN NACIDO ES DE CALIDAD



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las encuestas realizadas al cliente interno el 70% considera que los cuidados que brinda a los pacientes son de calidad, mientras que el 30% refiere que sus cuidados no son de calidad.

La mayoría de profesionales consideran que sus cuidados son de calidad a pesar de existir exceso de trabajo y falta de personal.

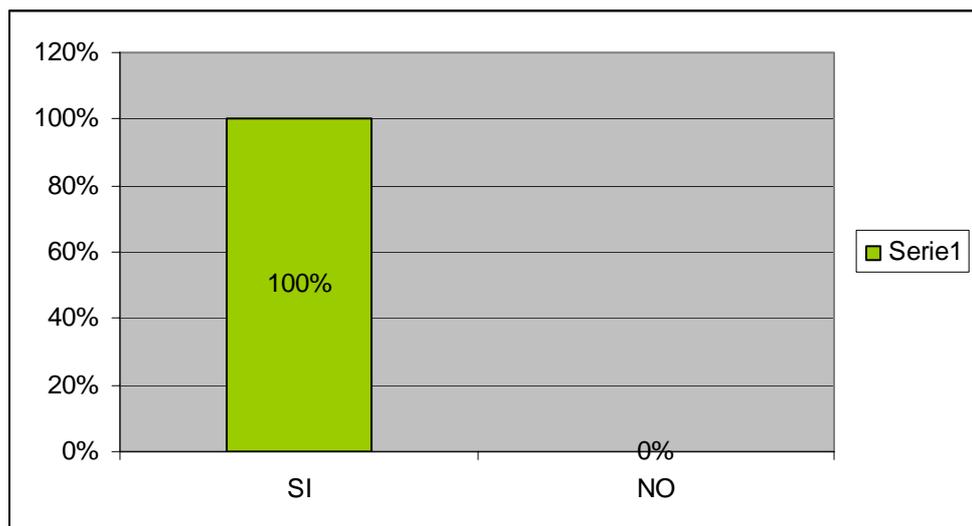
TABLA 11

¿CONSIDERA USTED QUE EXISTE FALTA DE PERSONAL PARA DAR ATENCIÓN DE CALIDAD?

SI	100 %
NO	00 %
TOTAL	100%

GRAFICO 11

FALTA PERSONAL PARA DAR ATENCION DE CALIDAD



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

El 100% de las personas encuestadas refieren que si existe falta de personal para brindar atención de calidad al usuario de la UMSS.

Estos datos demuestran la que el personal es insuficiente por lo que existe sobrecarga de trabajo, cansancio, malestar, atención de baja calidad, lo que va a incidir negativamente en el grado de satisfacción del cliente interno y externo.

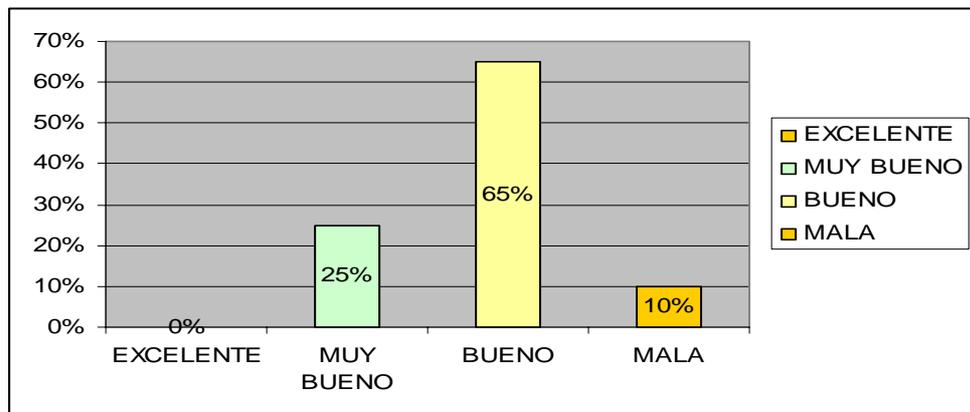
TABLA 12

3.- CONSIDERA USTED QUE EL AMBIENTE DE TRABAJO Y LA COMUNICACIÓN ES:

EXCELENTE	0%
MUY BUENO	25%
BUENO	65%
MALA	10%
TOTAL	100 %

GRAFICO 12

COMO ES EL AMBIENTE DE TRABAJO Y LA COMUNICACION



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las personas encuestadas el 65% considera que existe buen ambiente de trabajo y buena comunicación, el 25% refiere que es muy buena, mientras que un 10% considera que es mala.

Al tener una respuesta del 25% que considera ser muy buena comunicación y trabajo en armonía, refleja que existe inconformidad por lo que se debe tener en cuenta para tomar los correctivos necesarios, fomentando la buena comunicación.

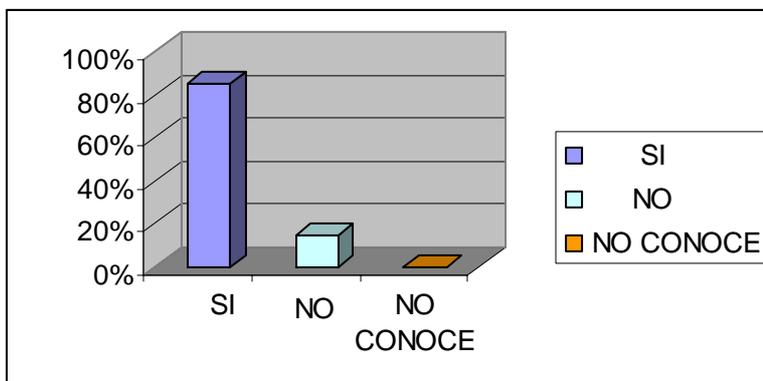
TABLA 13

¿LA INSTITUCION CUENTA CON EQUIPOS E INSUMOS NECESARIOS QUE GARANTICEN ATENCIÓN DE CALIDAD AL RECIÉN NACIDO?

SI	85%
NO	15%
NO CONOCE	0%
TOTAL	100%

GRAFICO 13

EQUIPOS E INSUMOS NECESARIOS PARA GARANTIZAR ATENCION DE CALIDAD



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las personas encuestadas el 85% refiere que la UMSS si dispone de equipos e insumos necesarios para garantizar atención de calidad, el 15% dice que no dispone.

La institución dispone de equipos con tecnología de punta por lo que garantiza atención de calidad, evitando que el cliente externo tenga que recurrir a otro lugar.

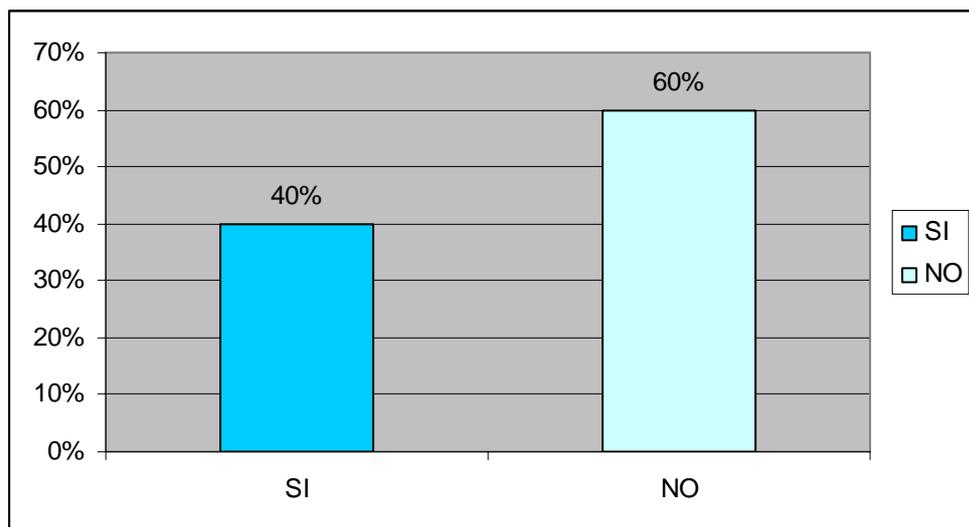
TABLA 14

¿EL ÁREA CUENTA CON PROCESOS Y NORMAS ESTABLECIDAS LAS APLICA?

SI	40%
NO	60%
TOTAL	100%

GRAFICO 14

APLICA PROCESOS Y NORMAS ESTABLECIDAS



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las personas encuestadas, el 60% dice no disponer de procesos y normas establecidas y por lo tanto no las aplica, mientras que el 40% refiere disponer de procesos y normas establecidas y las aplica.

Es un porcentaje alto el que dice no trabajar con normas y procesos por lo que es necesario tomar correctivos necesarios para brindar atención de calidad.

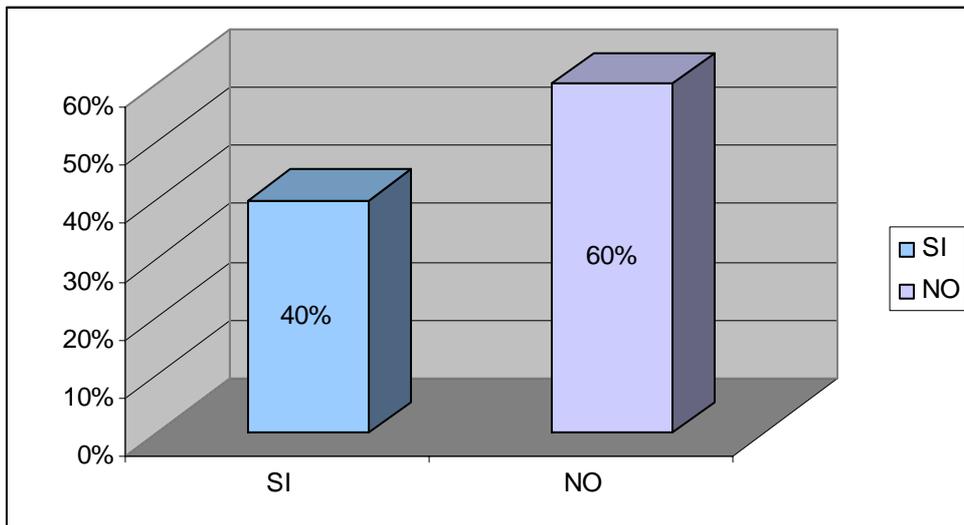
TABLA 15

¿EXISTEN QUEJAS FRECUENTES DE LAS MADRES POR MALA ATENCIÓN A LOS RECIÉN NACIDOS?

SI	40%
NO	60%
TOTAL	100%

GRAFICO 15

QUEJAS FRECUENTES DE LAS MADRES POR MALA ATENCION



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las personas encuestados el 60% manifiesta que no existe quejas por parte de las madres, mientras que el 40% restante refiere que si existe reclamos. Estos datos demuestran que el índice de insatisfacción del usuario externo es alto, esto repercute a la vez en la calidad de atención y en la imagen de la institución.

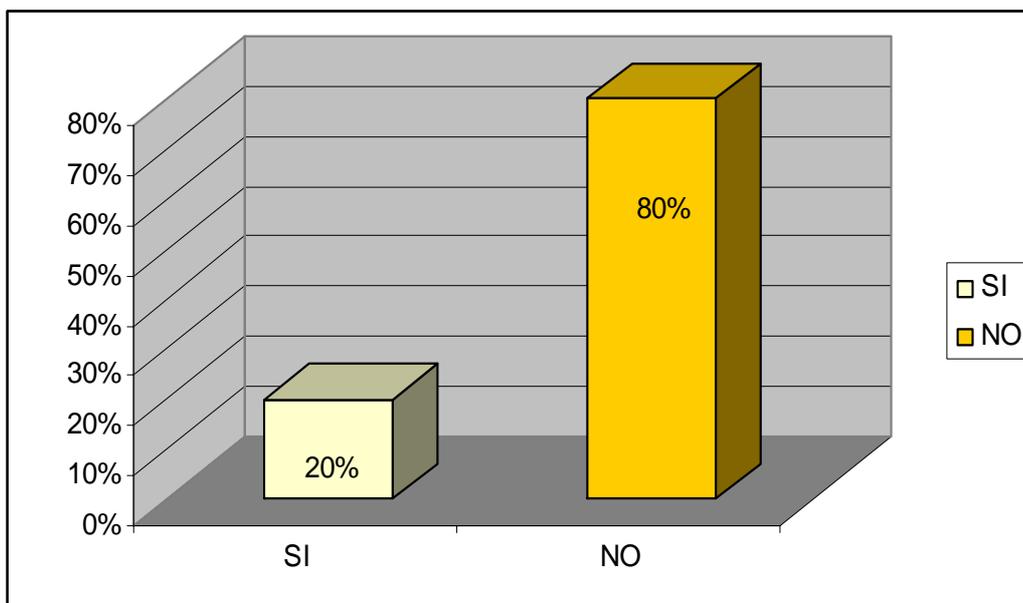
TABLA 16

¿EXISTE TRABAJO EN EQUIPO?

SI	20 %
NO	80 %
TOTAL	100%

GRAFICO 16

TRABAJO EN EQUIPO



Fuente: cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las personas encuestadas el 80% dice que no existe trabajo en equipo, mientras que el 20% considera que si hay trabajo en equipo. Por lo que es evidente que se debe fomentar el trabajo en equipo entre los actores internos, para que el trabajo sea más efectivo

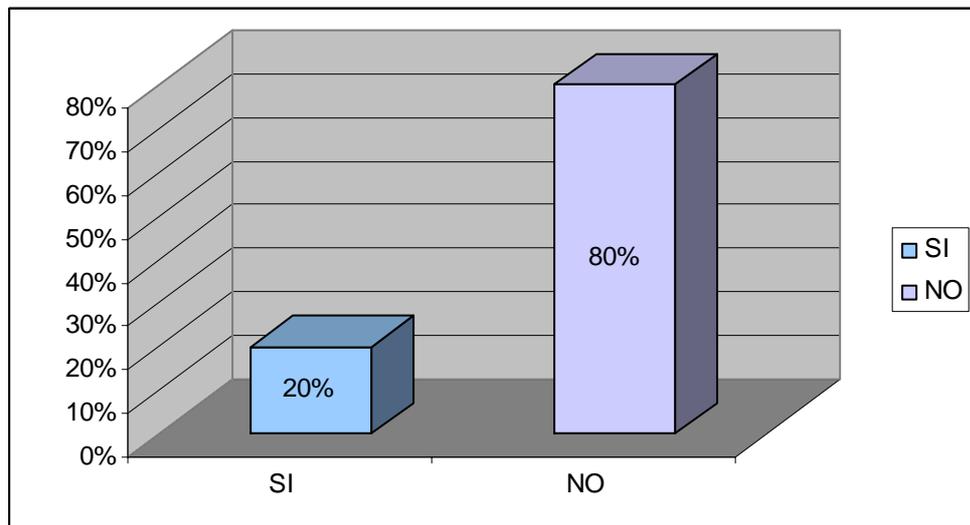
TABLA 17

¿SE DAN FACILIDADES PARA QUE EL PERSONAL SE CAPACITE?

SI	20 %
NO	80 %
TOTAL	100%

GRAFICO 17

FACILIDADES PARA QUE EL PERSONAL SE CAPACITE



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las personas encuestadas el 80% manifiesta que no se les da facilidades para capacitarse, un 20% refiere que si se dan facilidades para capacitarse.

Siendo el NO el porcentaje más alto, es necesario considerar que esto repercute en la calidad de atención así también en la insatisfacción del cliente interno.

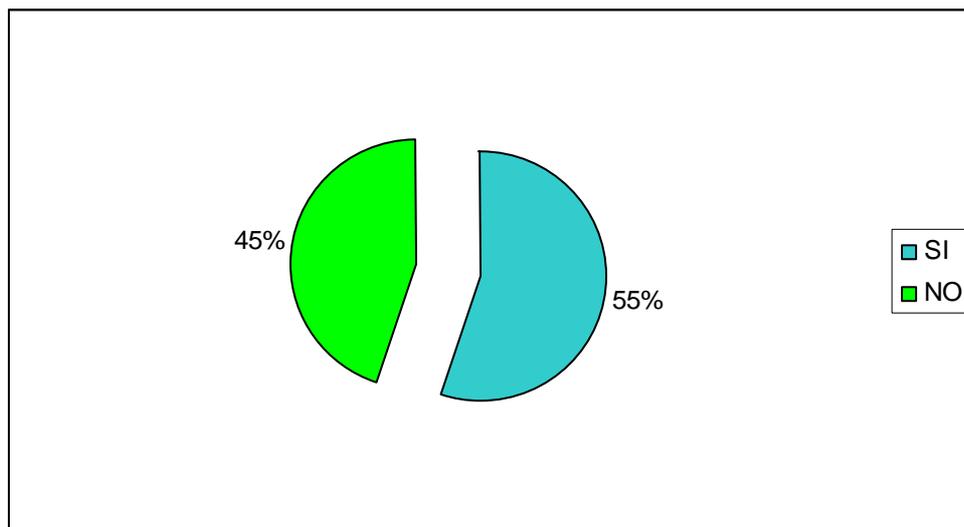
TABLA 18

¿EXISTE UN PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINUA PARA EL PERSONAL DE LA UMSS?

SI	55 %
NO	45 %
TOTAL	100%

GRAFICO 18

PROGRAMA DE EDUCACION CONTINUA PARA PERSONAL



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

El 55% de las personas encuestadas refieren que si existe un programa de educación continua, un 45% en cambio dice que no existe.

Al comparar los resultados obtenidos podemos decir que es necesario que la UMSS institucionalice este tipo de programas, ya que muy pocas áreas desarrollan este tipo de programas por iniciativa de un grupo de enfermeras.

5. JUSTIFICACION

JUSTIFICACION

La Salud es el tesoro mas preciado del ser humano, es por esta razón que todos debemos cuidarla, mantenerla y prolongarla hasta que cumpla con su ciclo, razón por la cual la conducción y responsabilidad de dicho cuidado debe estar siempre a cargo de personal profesional entrenado y capacitado permanentemente, esto permitirá reducir la morbimortalidad neonatal y contribuirá al mejoramiento de la calidad de vida.

Es así que en la Unidad Municipal de Salud Sur, las expectativas están dirigidas al mejoramiento continuo del entorno físico, nivel técnico y científico de su personal, el desafío para mejorar la calidad se convierte en una misión que involucra a todos los miembros de la Institución.

Esta propuesta de acción va orientada al personal de Enfermería por ser ellas las dispensadoras principales de salud, gestoras eficaces y las que pasan mas tiempo con el paciente y realizan un trabajo integral.

Luego de establecer la línea de base, se detecto problemas en la atención al usuario interno y externo, como cansancio, falta de comunicación e información, malas relaciones interpersonales, falta de trabajo en equipo, falta de protocolos que guíen los procedimientos de atención que recibe el paciente.

Al existir inconformidad del cliente interno y externo, esto a su vez se refleja al entregar una baja calidad de atención en la Unidad de Salud Sur por lo que no se esta cumpliendo con las expectativas de la institución, esto a la vez desmejora la imagen de esta Unidad hospitalaria. Es esta la razón que me motiva a plantear la ejecución de un “ **PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION AL RECIÉN NACIDO NORMAL EN LA UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR, QUITO SEPTIEMBRE 2009- 2010**”, con el fin brindar atención de alta calidad al cliente, disminuir la morbimortalidad de los recién nacidos, para lo cual es necesario contar con personal altamente capacitado, motivado y que cuente

con una guía de trabajo el mismo que permitirá que su trabajo sea eficaz, eficiente y por ende de calidad dando así al usuario servicios que brinden bienestar y salud..

Con la planificación de las actividades, el personal de enfermería va adquirir conocimientos, a desarrollar técnicas específicas relativas a la profesión, incrementando y manteniendo eficiencia y eficacia, brindando servicios de alta calidad nuestra, logrando la satisfacción del cliente que es nuestra razón de ser.

La Institución al contar con talento humano plenamente capacitado en protocolos de atención de enfermería implementados, que sirvan como guía para realizar las funciones diariamente encomendadas, así como también un sistema de monitoreo y evaluación del programa establecido, existirá calidad de atención, mejoramiento continuo, reconocimiento y alto rendimiento laboral.

Este proyecto de acción tendrá un gran impacto en la sociedad ya que el usuario al recibir calidad de atención se recuperara en menor tiempo, evitando posibles complicaciones que son la causa de gastos innecesarios, disminuyendo el presupuesto que puede ser invertido en otros programas que vayan en beneficio de la comunidad y de la sociedad en general

Además se pretende sentar una base que de origen a la realización de otros proyectos de intervención en las diferentes áreas y, que todos los servicios cuenten con programas de atención de calidad, que vayan en beneficio de los pacientes, así como de los profesionales que participan en el equipo de trabajo, que esto contribuya para que nuestra institución conserve o mejore el prestigio que se ha ganado y que se posicione como líder en el mercado y sea reconocida por los servicios de calidad que brinda a todos los usuarios.

6. OBJETIVOS

OBJETIVOS

1. Objetivo General

- Desarrollar un programa de mejoramiento de la calidad de atención del recién nacido normal de la Unidad Municipal de Salud Sur de Quito 2009-2010 para brindar una atención eficiente y oportuna a los Neonatos.

2. Objetivos Específicos

- Establecer la línea de base sobre la calidad de atención al recién nacido normal en la Unidad Municipal de Salud Sur.
- Socializar e institucionalizar el programa de mejoramiento de la calidad de atención al recién nacido normal en la Unidad Municipal de Salud Sur.
- Elaborar e implementar protocolos de atención de mejoramiento de la atención de calidad a los recién nacidos normales de la Unidad Municipal de Salud Sur.
- Capacitar al personal sobre protocolos establecidos
- Elaborar e implementar un plan de Marketing del portafolio de servicios en el área de interacción (alojamiento conjunto) de la Unidad Municipal de Salud Sur
- Disminuir el tiempo de estadía del recién nacido normal en la Unidad Municipal de Salud Sur.

- Disponer de un espacio físico específico para almacenamiento y conservación de las vacunas (BCG) en el área de hospitalización.
- Evaluar el proyecto implementado en la Unidad Municipal de Salud Sur.

7. MARCO TEÓRICO

7.1 Marco Institucional

7.1.1 Aspecto Geográfico

La Unidad Municipal de Salud Sur ha sido y es una noble institución sin afán de lucro, que presta servicios de asistencia médica a la comunidad desde hace cuarenta años como una alternativa entre la atención médica estatal y la atención privada.

Quienes fundaron el Patronato Municipal de Amparo Social “San José,” en la época administrativa del alcalde doctor Julio Moreno Espinosa; fueron sin duda visionarios en el campo de la salud entonces cantón Quito.

El 2 de enero de 1967 abre sus puertas, como una institución dependiente del Ilustre Municipio de Quito, con la noble finalidad de contribuir a la defensa de la salud del pueblo, poniendo al servicio de las clases de escasos recursos económicos; consultorios: Médicos, Dentales, Laboratorios y también un Consultorio Jurídico gratuito. El moderno edificio de tipo funcional, fue construido a un costo aproximado de 250.000 sucres, los servicios que prestaba eran no solo de consulta medica, sino se daba atención a la prevención de la salud, se atendía con el desayuno a 1000 niños de las escuelas municipales que era con el financiamiento de asignaciones del Ilustre Municipio. El valor de la consulta era de S/ 2.00 (dos sucres).²

A partir de esa fecha hasta la presente, la Unidad Municipal de Salud Sur por varias ocasiones ha sido remodelada, y aumentando cada vez su área de construcción, cuenta con tecnología de punta; tratando de satisfacer las necesidades del cliente externo e interno, de acuerdo a la demanda que esta tiene.

² Datos proporcionados por la dirección administrativa UMSS

Actualmente la Unidad Municipal de Salud Sur cuenta con un edificio nuevo y moderno, construido en el año 2007 destinado para la consulta externa, con un área de construcción de 1 000 metros cuadrados, dividido en cuatro plantas de 250 metros cada una. A partir del 16 de Septiembre del presente año entro al sistema de gratuidad en la prestación de todos sus servicios, cumpliendo con la disposición del señor Alcalde Metropolitano Doctor Augusto Barrera.

7.1.2 Aspecto geográfico

Aspecto geográfico la Unidad Municipal de Salud Sur, cuenta con una superficie total de 4.908 metros cuadrados, área de construcción 3.437 metros cuadrados distribuidos en dos plantas con estructura de hormigón armado, resto del terreno son parqueaderos; cuenta con todos los servicios básicos: agua, luz, alcantarillado.

En la primera planta funciona el área de atención al usuario donde están servicios complementarios y el área restringida o área de internación.

En la planta alta se encuentra servicios administrativos y financieros, la dirección y el auditorio.

En el año 2006 se inauguró un edificio nuevo y moderno que consta de cuatro pisos que es para ser utilizado en la consulta externa específicamente

7.1.3 Dinámica poblacional

La población del área de influencia es alrededor de 123.216 habitantes, de los cuales, 66.685 corresponde al sexo masculino y 56.524 al sexo femenino, correspondientes a los barrios: Cháhuar quingo, Alegría 1, Doscientas casas, Ferroviaria, Forestal, Chimbacalle, El camal, Los Andes, Luluncoto, Méjico, y Pío XII. La educación de esta población tiene un nivel de analfabetismo de 1.98%,

primaria 38%, secundaria en un porcentaje de 46.32% y un nivel superior de en un 13.71%.³

Goza de un clima templado, con una temperatura que varia entre 6 a 26 grados centígrados, se encuentra en una altura aproximada de 2.800 metros sobre el nivel del mar.

Esta ubicado en el barrio del Camal, cuenta con todos los servicios básicos como son: agua, luz, alcantarillado, observamos que sus calles son asfaltadas, en este sector se encuentran instituciones religiosas, educativas, centros comerciales, farmacias, una iglesia y principalmente mencionare a la Unidad Municipal de Sur, a donde acuden la población con una morbilidad cuya mayor frecuencia en la especialidad de Gineco- obstetricia son enfermedades como Hipertrofia de la glándula del endometrio, Hipertrofia Uterina, Vaginitis, entre otras. La causa principal es Control del Embarazo, en el área de Pediatría prevalecen las Infecciones de las vías respiratorias, Desnutrición, Diarreas y gastroenteritis, parasitosis. La causa principal por la que acuden es para el Control de Niño Sano.

7.1.4 Misión

Proveer servicios especializados en gineco-obstetricia y pediatría, con atención de calidad, profesionalismo, ética y responsabilidad social, contribuyendo al bienestar y salud de la comunidad del Distrito Metropolitano de Quito.

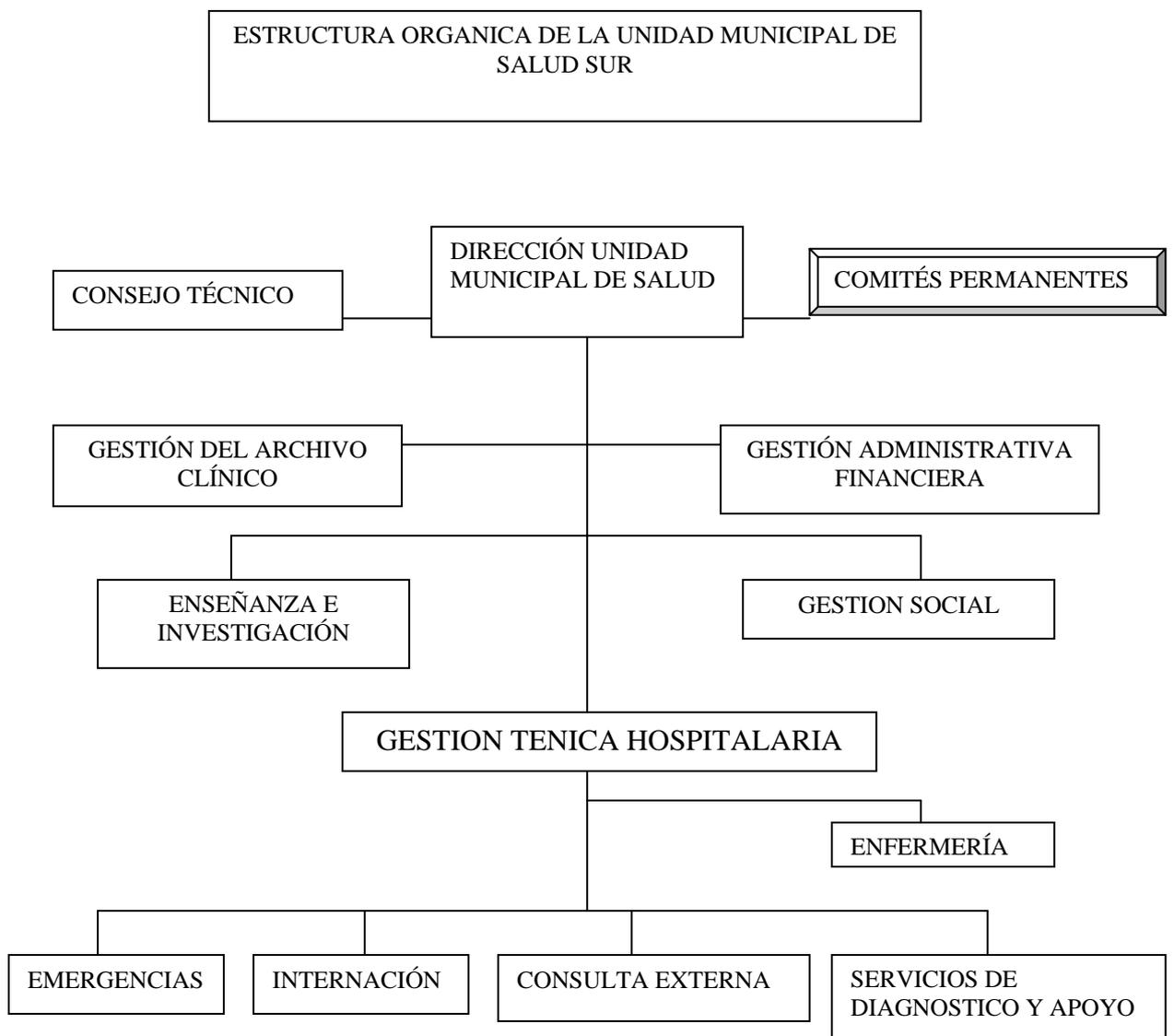
Visión

Liderar la atención en salud gineco- obstétrica y pediátrica con calidad certificada, ética y responsabilidad social en el Distrito Metropolitano de Quito.

³ Datos proporcionados planificación estratégica 2009

7.1.5 Organización administrativa

- Organigrama



7.1.6 Servicios que presta la Institución.

Los servicios que presta dentro de la institución son:

- Atención primaria.
- Control del embarazo y seguimiento.
- Atención del parto y/o cesárea.
- Atención de Recién Nacido.
- Programa de inmunizaciones.
- Charlas y conferencias de manejo de programas de bio-seguridad.
- Programa de Docencia para los médicos posgradistas.

Fuera de la institución:

- Elaboración de programas de difusión y propaganda hablada y escrita.
- Atención ambulatoria del usuario, con brigadas que se trasladan en la ambulancia a los diferentes barrios periféricos según cronograma establecido.
Prestando asistencia médica y odontológica.

La demanda de los servicios que presta Unidad de Salud Sur ha ido creciendo desde su inauguración hasta la fecha, los usuarios acuden por diferentes medios ya sea caminando, en vehículo particular o de servicio público.

7.1.7 Datos estadísticos de cobertura

PRINCIPALES CAUSAS DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE GINECO – OBSTETRICIA DE ENERO A MARZO DEL 2010

ORDEN	DIAGNÓSTICO	NÚMERO
1	Control de embarazo	4181
2	Hipertrofia de GL endometrio, hemorragias, etc.	198
3	Hipertrofia del útero	149
4	Infección de vías urinarias	123
5	Vaginitis aguda	122
6	Enfermedad inflamatoria pélvica	118
7	Estados menopáusicos y climatéricos	98
8	Enfermedad inflamatoria del cuello uterino	66
9	Quiste folicular del ovario	62
10	Chistó ele	60

Fuente: área de estadística

Elaboración: Amparito Navarrete UTPL

PRINCIPALES CAUSAS DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DE ENERO A MARZO DEL 2010

ORDEN	DIAGNÓSTICO	NÚMERO
1	Control de niño sano	3258
2	Infección aguda de las vías respiratorias superiores	452
3	Rinofaringitis aguda	323
4	Faringitis Aguda	282
5	Desnutrición proteico calórico, no específica	234
6	Diarrea y gastroenteritis	226
7	Falta de desarrollo fisiológico normal	168
8	Dermatitis, no específica	162
9	Parasitosis intestinal	160
10	Rinitis alérgica	114

Fuente: área de estadística

Elaboración: Amparito Navarrete UTPL

7.1.8 Características Geo-físicas

Se encuentra en la parte central en un área amplia de cobertura, su posición es estratégica, hay transporte adecuado hacia el lugar, y se lo ubica fácilmente, esta cerca del mercado de Chiriacu, razón por la cual se ha convertido en un sitio de alta peligrosidad.

Cuenta con un área de 4.908 metros cuadrados de extensión, área de construcción 4.437 metros cuadrados, con estructura de hormigón armado, y todos los servicios básicos, agua, luz, alcantarillado.

7.1.9 Política de la UMSS

Nuestra actividad esta orientada a brindar atención eficaz y eficiente a mujeres y niños para contribuir al mejoramiento del nivel de salud y la calidad de vida de la población, a través de la revisión permanente de nuestros procesos para lograr la satisfacción de nuestros usuarios.

7.2 Marco Conceptual

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION

Dar respuesta al Derecho a la Vida de todo los seres humanos en trance de nacer o recién nacidos, justifica plenamente el establecer parámetros básicos obligatorios que garanticen una atención de calidad, con racionalidad científica, y con oportunidad, para el desarrollo de las actividades, procedimientos e intervenciones durante el nacimiento y período neonatal precoz, disminuyendo las tasas de morbilidad y mortalidad perinatal.

La atención del Recién Nacido está representada en el conjunto de actividades, intervenciones y procedimientos dirigidos a las niñas y niños en el proceso del nacimiento e inmediatamente después, con el propósito de lograr disminuir el riesgo de enfermar o de morir.

La mayoría de las complicaciones del período neonatal son prevenibles, controlables o tratables, y están asociadas con la salud de la mujer, la calidad de la atención de la gestación, del parto y del período neonatal.

La posibilidad de que un niño pueda tener un desarrollo normal depende de acciones que se inicien en el momento del embarazo de la madre, la atención del parto por profesionales capacitados, los cuidados durante los primeros años de vida y conjuntamente con estos aspectos mencionados, se debe atender el medio familiar, social y las condiciones de vida que rodean al niño. Los primeros días del niño son fundamentales para su desarrollo posterior. Cuando nace un niño, las instituciones suele tener sectores para su atención conforme a las condiciones del niño al momento del nacimiento. Es así como existe un sector destinado a la atención del recién nacido normal, y sectores destinados a la atención del recién nacido patológicos en las modalidades de cuidados intermedios (neonatología) y ce cuidados intensivos (terapia intensiva neonatal).⁴

⁴ CERIANI, Cernadas; Neonatología práctica. 3^{ra} edición

La tarea de la enfermera es muy importante en la atención del recién nacido en cualquiera de sus etapas porque de los cuidados que brinda dependerá en gran parte como supere cada niño cada una de las etapas del crecimiento y del desarrollo. Estos cuidados incluyen el conocimiento de la evolución del embarazo y del parto de la madre.

Además del cuidado del niño, la enfermera tiene la oportunidad de brindar educación a la madre sobre aspectos relacionados con el cuidado del niño y las conductas a seguir en los cambios que se presenten en el niño como producto de su normal crecimiento y desarrollo.

Los primeros días en la vida del niño son fundamentales por lo que a la enfermera se le solicita que "tenga nivel de alarma" es decir, capacidad de observar y detectar precozmente signos y síntomas que posibiliten el tratamiento precoz y oportuno de aquellas enfermedades propias de la edad del niño esto se consigue al contar en las instituciones de salud con personal altamente capacitado.

El parto es el mecanismo mediante el cual, se produce la expulsión del feto desde el claustro materno al exterior en un tiempo relativamente breve. Es un momento crucial en la vida de los humanos, probablemente el más importante, de cuya evolución dependerá la calidad vital posterior. Es importante que durante este proceso tanto la madre como el recién nacido sea atendidos bajo parámetros de seguridad, confiabilidad por profesionales muy capacitados ya que un parto con sufrimiento fetal puede producir la muerte del nuevo ser o, a veces, un grado de subnormalidad psicomotriz que impedirá la independencia social o limitará el desarrollo intelectual. El personal de salud debe ser el poseedor de mucho conocimiento científico debe ser efectivo, eficaz, para garantizar una atención de calidad, debe ser capaz de solucionar cualquier problema que puede presentarse en ese momento asegurando la calidad de vida del nuevo ser.⁵

⁵ BRUNER. L.S; SUDDARTH. Manual de Enfermería Neonatal.2001

El nacimiento de un recién nacido sano y vigoroso después del término de la gestación representa una de las situaciones más frecuentes en la atención sanitaria, en la que es necesario evitar un posible exceso de intervencionismo, ya que puede llegar a ser perjudicial para el recién nacido y puede, además, privar a la familia del disfrute de un acontecimiento feliz y dificultar el establecimiento del vínculo familiar. La exigencia del cumplimiento de las garantías de asistencia de la calidad en un centro hospitalario no debería impedir un acercamiento lo menos medicalizado e intervencionista posible.

El lugar donde recibe atención el recién nacido debe contar con una buena infraestructura, debe disponer de profesionales plenamente capacitados que garanticen la calidad de atención, debe existir buena actitud, buena comunicación y trabajo en equipo. Las políticas de calidad de la institución deben estar bien definidas y todo el personal involucrado y comprometido a cumplirlas.

Igualmente, y debido a que la mayoría de los partos normales en las mujeres sanas y sus recién nacidos sanos evolucionan sin complicaciones, es prioridad de los cuidados postnatales contar con un equipo de salud capacitado que permita el reconocimiento precoz de las desviaciones de la normalidad para intervenir en la forma que sea preciso y en el momento oportuno.

La mayoría de las complicaciones del período neonatal son prevenibles, controlables o tratables, y están asociadas con la salud de la mujer, con la calidad de la atención de la gestación, del parto y del período neonatal.

El cuidado del recién nacido normal tiene como objetivo supervisar que el proceso de adaptación se realice en forma normal, estar atentos e identificar oportunamente una alteración de este y ayudar a la madre a comprender las características propias de este período y de fenómenos fisiológicas que no ocurren en ninguna otra edad. A los padres y en especial a la madre les compete el cuidado de su hijo recién nacido. Hay un período de adaptación clave en los primeros días entre la madre y el recién nacido que abarca funciones biológicas, psicológicas y espirituales. El impacto existencial que tiene el nacimiento de un hijo en los padres es uno de los eventos de mayor intensidad en su vida, siendo importante en esta etapa la presencia de un profesional de la salud que les

orienta en forma efectiva, que los tranquiliza y les da seguridad en el cuidado de su hijo.

El profesional de Enfermería es el que más tiempo permanece al lado del neonato, es este profesional el que debe de poner los medios para favorecer el contacto neonato-padres, asesorarles directamente, orientarles, esto brinda seguridad e inician una estrecha relación con la institución. Aquí debe existir una comunicación estrecha entre la enfermera y la madre, juega un papel importante la educación que se imparte en todo lo referente a la lactancia natural; extracción de la leche, su mantenimiento, cuidados especiales, estrategias ante diversas situaciones como son los embarazos múltiples, etc. Sin duda alguna el contar con personal específico plenamente capacitado para este fin constituye un aporte de enorme valor en una etapa de la vida donde las acciones principales con las madres, en especial con las primigestas, son las de dar consejos sobre cuidados específicos del recién nacido, confianza, alentarlas, transmitirle las nociones básicas del cuidado de la salud de todo el grupo familiar, se debe iniciar el esquema de inmunizaciones con vacuna BCG a partir de las 24 horas de vida.⁶

La decisión del alta se basa en la vitalidad del recién nacido, pero tiene mucha importancia la actitud de la madre: presencia de fatiga o estrés, establecimiento de la lactancia materna, soporte social, nivel cultural, y edad de la madre. Cuando más precoz es el alta, más precoz deberá ser el control ambulatorio.

Un papel importante en la calidad de atención y calidad de vida que tendrá este nuevo ser cumple la educación que se imparte a la madre y a la familia para lo cual los canales de comunicación deben ser efectivos, el dar confianza a la madre ayudará a disipar sus inquietudes y garantizará un buen cuidado en el hogar.

La calidad de atención, el mejoramiento continuo, está enmarcado en una serie de procesos que interrelacionan a toda organización que quiere permanecer, y El mejoramiento continuo es mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más

⁶ www.monografias.com

efectivo, eficiente y adaptable, es decir este debe ser cambiante se puede considerar como un esfuerzo para aplicar mejoras en los servicios que se entrega a los clientes y debe ser aplicada en cada área de la organización.

La administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca. La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las organizaciones necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo sostenerse en el mercado, involucra a todo su talento humano, el cual debe ser proactivo, abierto al cambio, hacer las cosas que se les encomendado de la mejor manera, con eficiencia y calidad es decir que para este cambio necesitamos querer ser mejores.

Para entender lo que significa calidad en los servicios de salud es necesario reflexionar y entender sobre los procesos de reforma del sector salud, las exigencias para desarrollar sistemas que brinden coberturas más amplias y mayor calidad en la prestación de servicios han determinado la necesidad de introducir una serie de prácticas gerenciales. En las diversas realidades y niveles de atención, el fortalecimiento y la efectividad organizacionales pone a prueba la capacidad de los gestores de salud para llevar a cabo las actividades asistenciales, y distribuirlos con criterios de equidad, calidad y eficiencia.

Los profesionales de la salud deben tener posibilidades adecuadas de mantener y aumentar sus conocimientos y experiencia a través de la participación en educación médica continua o desarrollo profesional continuo. Las normas clínicas basadas en

estándares profesionales para una atención de alta calidad deben ser elaboradas y estar a disposición fácilmente de los que las necesitan. La formación en salud debe incluir instrucción específica en técnicas de mejoramiento de la calidad, incluidas oportunidades de práctica para medir y mejorar la calidad. Los establecimientos de salud necesitan crear sistemas de calidad para uso propio y asegurar que se sigan las instrucciones contenidas en dichos sistemas.

Con la llegada del nuevo siglo, seremos testigos de la revolución científica y tecnológica, que involucra a todas las personas y a las organizaciones, este fenómeno exige más a sus miembros a capacitarse continuamente e ir a la par con el avance tecnológico que el tiempo lo exige.

En la administración moderna, los verdaderos líderes influyen en las personas a conseguir objetivos comunes y resultados de productividad orientados al cambio, estar a la par con la tecnología, y mantenerse en este mundo competitivo, enfocado en los parámetros de calidad total y el mejoramiento continuo.

El concepto de calidad dice que es la satisfacción de las necesidades razonables de los clientes, con soluciones técnicamente óptimas. Mientras que la calidad total es la calidad de atención más la calidad de los servicios. En consecuencia, calidad es el cumplimiento de las normas técnicas, como también de las necesidades sentidas de los clientes internos y externos, esto causa un impacto sobre la salud que es el resultado de la calidad técnica de la atención y de la calidad en la entrega del servicio.

El éxito de las organizaciones en un mundo de intensa competencia, de globalización continúa de los mercados, cambios tecnológicos constantes, las instituciones de salud para mantenerse debe ir a la par con todo este proceso de cambio e incorporar en todos sus productos el mejoramiento continuo y la calidad. Esto permitirá desarrollar una ventaja competitiva sobre otras instituciones, de muchas formas el resultado principal será la eficiencia, la eficacia y la calidad con el fin de brindar una mayor satisfacción al usuario o cliente a menor costo.

Se puede lograr la calidad de los servicios prestados a través de una continua capacitación del talento humano, cambio de mentalidad, de paradigmas, de actitudes, mejoramiento de los procesos, y del trabajo en equipo encaminado a ser mejores. Esto se puede lograr cuando cada una de las personas involucradas en la atención del cliente garantiza la perfección de lo que realiza bajo el lema de siempre ser los primeros, trabajando con el objetivo de alcanzar la calidad del cumplimiento, la calidad del servicio, de la institución, sobre todo la satisfacción del usuario externo.

En todo proceso de calidad, las necesidades del usuario externo constituye el eje, la razón de ser de todo el proceso, y para realizarlo son necesario tres elementos. El primero el compromiso gerencial, que dará un impulso constante; el segundo, en la base un equipo de trabajo motivado; y el tercero, herramientas y tecnología de calidad, representan a la parte en contacto con el usuario. Son los tres elementos que en conjunto hacen posible la satisfacción del cliente.

Para que la calidad total se logre a plenitud, es necesario que se rescaten los valores morales básicos de la sociedad y es aquí, donde el gerente visionario juega un papel fundamental, empezando por la educación y capacitación previa de sus empleados para conseguir una población laboral mas predispuesta, con mejor capacidad de análisis y observación del proceso de manufactura en caso de productos y poder corregir errores.⁷

Lo que implica desplegar un esfuerzo integral de mejora continúa en pro de la calidad con la participación de todos los involucrados de la institución con el fin de proveer servicios y productos que satisfagan las necesidades del cliente.

Esfuerzo que está dirigido a mejorar la eficiencia y eficacia de las instituciones de salud, de cada una de sus áreas sea cual fuere el tipo o tamaño y de los usuarios internos que lo integran.

Si la calidad total es el conjunto de principios, métodos organizados y de estrategia global que persigue motivar a una institución con el fin de brindar una mayor

⁷ www.degerencia.com/mlefcovich

satisfacción del cliente a menor costo; una forma de gestión es buscar continuamente la satisfacción del cliente.

Esto implica desarrollar un plan integral de mejora continua en pro de la calidad, para lo cual es importante la participación de todos los involucrados de la institución con el fin de entregar servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades del cliente que son el eje fundamental de toda organización.

Partiendo de una perspectiva diferente podemos definir la calidad como el compromiso ético con la excelencia, porque sólo una institución que ha definido en sus valores supremos el generar productos y servicios de calidad, estará realmente comprometida en su consecución.

La excelencia debe perseguirse como un objetivo estratégico a los efectos de mantener la competitividad, pero también constituye una filosofía de vida y una ética de trabajo. Llevar a las instituciones a la cima mediante la generación de productos y servicios de alto nivel con un uso eficiente de los recursos debe ser el objetivo supremo de directivos y personal de la institución.

Los directivos, así como también los empleados deben sentirse orgullosos de los productos y servicios que generan, de tal forma la calidad se convierte en un fuerte elemento motivador, con lo cual da lugar a una espiral de crecimiento en los niveles de calidad y satisfacción.

La calidad debe comprender todos los rincones de la institución. Si no se genera calidad interna, mal puede ofrecerse una calidad apropiada a los agentes externos. Por ello la calidad se construye y genera en cada actividad, tarea y proceso de la institución.

Cada proceso, cada componente, cada tarea, cada producto, cada servicio, debe ser mejorado día a día. Para lograr ello los directivos y líderes deben modelar su mente y luego hacer otro tanto con la del resto del personal. Sólo aquellas instituciones que

tengan el firme propósito de mejorar de manera continua podrán triunfar, mantenerse y posicionarse en los actuales mercados.

De igual forma las organizaciones o instituciones deben todos los días mejorar la calidad, porque mejorando la misma logran obtener menores costes, aumentar la satisfacción de los clientes y llegar a una mayor cuota de mercado.

Los directivos deben ser los que al tomar en consideración la real dimensión de la importancia estratégica que tiene para la institución alcanzar los mas altos niveles de calidad y productividad, deben convencer al cliente interno, sobre la importancia que tiene para la institución la mejora continua de los procesos, la inversión en personal mediante la capacitación y desarrollo, y las actividades de investigación y desarrollo

Sólo cuando el directivo de la institución esté realmente comprometido y empoderado con la necesidad imperiosa de establecer la calidad como objetivo supremo para la supervivencia y competitividad de la institución, podrá exigir igual comprometimiento y empoderamiento al resto del personal. Es ese liderazgo el factor clave y necesario para que lo conceptual pase a la acción mediante hechos concretos.

Para alcanzar la calidad en todas las instituciones es necesario que exista un compromiso. Este compromiso significa hacer lo que se dice, no decir lo que se hace. Un compromiso que no se comunica es meramente un compromiso personal, con ninguna obligación excepto con la propia conciencia. Es menester por lo tanto que los directivos de la institución comuniquen su compromiso al cliente interno y externo, a los proveedores, a los inversionistas y a la comunidad en general, es decir de este compromiso deben conocer todos los involucrados.

La institución cuenta con una "certificación internacional a la calidad ISSO 9001 2000" por lo que el reto de la organización es potenciar el desarrollo de las competencias de las personas a través de la formación permanente del talento humano dotado de conocimientos, habilidades, actitudes y valores encaminados a la identificación y solución de problemas

Primero debemos reflexionar sobre lo que significa “Certificar”; la definición que mejor lo explica es que “Es el procedimiento por el cual se asegura que un producto, proceso, sistema o servicio se ajusta a normas, lineamientos o recomendaciones de organismos dedicados a la normalización, nacionales o internacionales”. La certificación de los hospitales debe asegurar no únicamente que se cumple con lineamientos y normas aplicables a salud, es cierto que sin ello no sería posible acceder a una atención de calidad, la facilita, pero no la asegura. Lo que si lo hace es la capacitación en calidad desde sus conceptos teóricos, hasta la aplicación del control estadístico⁸

El reto de todas las instituciones tanto publicas como privadas es potenciar el desarrollo de las competencias de las personas a través del desarrollo del talento humano para cumplir con los procesos de reforma del sector salud, las exigencias para desarrollar sistemas que brinden coberturas mas amplias y mayor calidad en la prestación de sus servicios han determinado la necesidad de introducir una serie de nuevas practicas gerenciales; es así que en la administración del talento humano no debemos olvidar que son individualidades que tienen sus necesidades que son diferentes de unos a otros y que deben ser satisfechas; capacidades que deben ser reconocidas y valoradas por los directivos y aún mas aprovechados, evitando buscar fuera de la organización , lo que creara un ambiente de confianza, agradable, motivador, esto también disminuirá gastos innecesarios.

En las diversas realidades y niveles de atención, el fortalecimiento y la efectividad organizacionales ponen a prueba la capacidad de los gestores de salud para definir el tipo y cantidad de talento humano requerido para llevar a cabo las actividades asistenciales y distribuirlos con criterios de equidad, calidad y eficiencia, así como para diseñar estrategias de mantenimiento del personal.

En la administración del talento humano no se puede dejar de lado la capacitación ya que esta produce aumento del conocimiento de las personas, mejora las habilidades y destrezas, desarrollo o modificación de la conducta. La mejor inversión que pueden realizar las instituciones es la que se relaciona con la capacitación del recurso humano.

⁸ www.degerencia.com/mlefcovich

Mantener una buena comunicación y relación cordial de los directivos con todo el talento humano de la organización influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones.

En los nuevos escenarios, por los cuales estamos transitando, se pueden identificar tres aspectos que se destacan por su importancia: La globalización, el permanente cambio del contexto y la valoración del conocimiento. Las instituciones deben prestar primero a sus clientes internos capacitación, motivación para tener un personal seleccionado que labore en un clima de solidaridad y sinceridad con ausencia de conflictos internos, es decir teniendo una salud organizacional. .Por lo que se dice que el modo en que se sienten los empleados será en última instancia el modo en que se sentirán sus clientes.

Dentro de este ámbito es necesario hacer referencia a la calidad laboral que es aquella que se basa en un verdadero respeto por el talento humano en su trabajo; ofrece a sus empleados salarios justos, condiciones seguras de trabajo, oportunidades para crecer, aprender y aplicar habilidades nuevas, un espacio para desarrollarse y progresar, respeto a sus derechos, satisfacción por el trabajo, factores que inciden positivamente en la productividad.

Es necesario señalar la importancia del trabajo en equipo para conseguir el mejoramiento de calidad, lo que más influye en las personas de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la institución donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien actividades encomendadas y poder alcanzar las metas y objetivos trazados.

Las instituciones que fomentan entre los empleados un ambiente de armonía obtienen resultados beneficiosos. La institución en efectividad y los trabajadores en sus relaciones sociales. El compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad.

Un equipo es un conjunto de personas comprometidas en un propósito común y del que todos se sienten responsables. Puesto que los integrantes del equipo representan a varias funciones y departamentos, se obtiene una profunda comprensión del problema,

permitiendo a la institución resolver los problemas que a varios servicios o departamentos.

La fuerza que integra al grupo y su cohesión se expresa en la solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes. Cuanto más cohesión existe, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes. El trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona si no para todo el equipo involucrado. el trabajar en equipo nos traerá más satisfacción y nos hará mas sociables, también nos enseñará a respetar las ideas de los demás y ayudar a los compañeros si es que necesitan nuestra ayuda.

Si hablamos de calidad, es necesario también contar con una buena planificación estratégica que constituye un enfoque alternativo de planificación. La Planificación Estratégica es la más futurista. Se basa en la misión, visión y los valores de la organización.

Lo estratégico se refiere a las formas de construirle viabilidad a proyectos que demandan la participación de los múltiples recursos que contribuyen a la producción de los hechos sociales.

Para ser estratégica necesita de una buena comprensión de los procesos de transformación y desarrollo, así como un análisis contextual de cierta profundidad. Efectivamente, necesita de un pensamiento estratégico que permite mirar la eficacia, lo que significa: ¿Cómo podemos insertarnos efectivamente en los procesos de transformación y desarrollo a través de estrategias adecuadas? ¿Cómo podemos tener el impacto más significativo, tomando en cuenta los recursos que poseemos?

Las instituciones en esta planificación han implementado sistemas enfocados al cliente interno y externo, obteniendo ventajas competitivas sustanciales, logrando posicionarse en un sitio de preferencia en el mercado. Estos sistemas marcan la diferencia y dan el nivel de calidad a una institución, y el éxito o fracaso dependerá de cuan bien este diseñado y mantenido dicho sistema.

Sistemas que son la base del éxito en los procesos de mejoramiento continuo establecidos en las instituciones, estas, tienen que definir con precisión lo esperado por los empleados, así

como también de los productos o servicios que se brinda a los clientes, para lo cual es importante contar con el compromiso de todos los que conforman la institución.

Las políticas de calidad deben ser estructuradas de tal forma que sea factible aplicarla a las actividades de cualquier empleado, igualmente esto se aplicara a la calidad de los productos o servicios que ofrece la organización.

Para poder aplicar estas políticas y sobre todo que estas tengan efecto, es necesario que todos los empleados que trabajan en la organización conozcan, que en la actualidad, el cliente exige servicios y productos de alta calidad, esto a su vez permitirá ofertar excelentes servicios y productos que satisfagan o mejor aun sobrepasen las expectativas.

Enfocado al campo de la salud los servicios que se brindan son un conjunto de recursos físicos humanos y tecnológicos necesarios para satisfacer en forma oportuna la demanda de salud de los clientes, lo que permite a que las instituciones dedicadas a la prestación de estos servicios orienten todas sus fuerzas a trabajar como instituciones que buscan dignificar y optimizar cada vez más la atención de los clientes, siendo una de las tendencias más importantes trabajar con calidad.

Los profesionales de la salud para mejorar la calidad han desarrollado actividades para fomentar la educación y el bienestar del cliente interno y externo, lo que a permitido una mayor comunicación entre los miembros de las instituciones de salud con la comunidad.

Dentro de estos procesos de mejoramiento continuo de la calidad y con el fin de evaluar los servicios que entregan las instituciones de salud, se debe establecer primero el comportamiento epidemiológico, el mismo que será la base para establecer los protocolos de manejo de la organización, que deben estar acordes a los conocimientos científicos, y a los medios disponibles en relación a los avances tecnológicos y científicos.

Los protocolos utilizan los estándares de referencia para evaluar los resultados y determinar la relación entre la impresión diagnóstica y las acciones terapéuticas aplicadas, evaluación que no es sino un indicador de calidad, cuyos resultados deben

ser informados a todos los involucrados de la institución, con el fin de corregir errores e ir rectificándolos, estos protocolos deben presentarse en manuales bien estructurados. Susceptibles siempre a ser actualizados y perfeccionados. Los protocolos son los grandes aliados para el control de la calidad en toda organización sin importar su naturaleza.

En conclusión el implementar programas de mejoramiento de la atención de calidad en una institución contribuirá de una manera efectiva a la optimización del trabajo del talento humano, fomentara la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, disminuirá el nivel de desperdicio de insumos y materiales y permitirá a la organización mantenerse competitiva.

Es necesario mencionar que el estado garantiza a todos los ecuatorianos, recibir atención de calidad, y se ampara en lo que nuestra constitución establece.

EL CONGRESO NACIONAL

Considerando:

Que el artículo 42 de la Constitución Política de la República, dispone que “El estado garantizara el derecho a la salud, su promoción y protección por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario, y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia”⁹

En el campo de la salud la calidad de atención debe brindarse bajo parámetros de desempeño adecuado (de acuerdo a los estándares) en las intervenciones consideradas seguras, que este al alcance de todos y que sean capaces de producir cambios profundos, disminuyendo la morbilidad y mortalidad.

Basada en este concepto he centrado mi proyecto en la elaboración de procesos y normas que permitan mejorar la calidad de atención del recién nacido normal, realizar

⁹ Registro oficial Suplemento 423. Diciembre 2006

seguimiento monitoreo y evaluación del programa de mejoramiento de la calidad de atención del recién nacidos normal de la Unidad Municipal de Salud Sur.

8. DISEÑO METODOLÓGICO

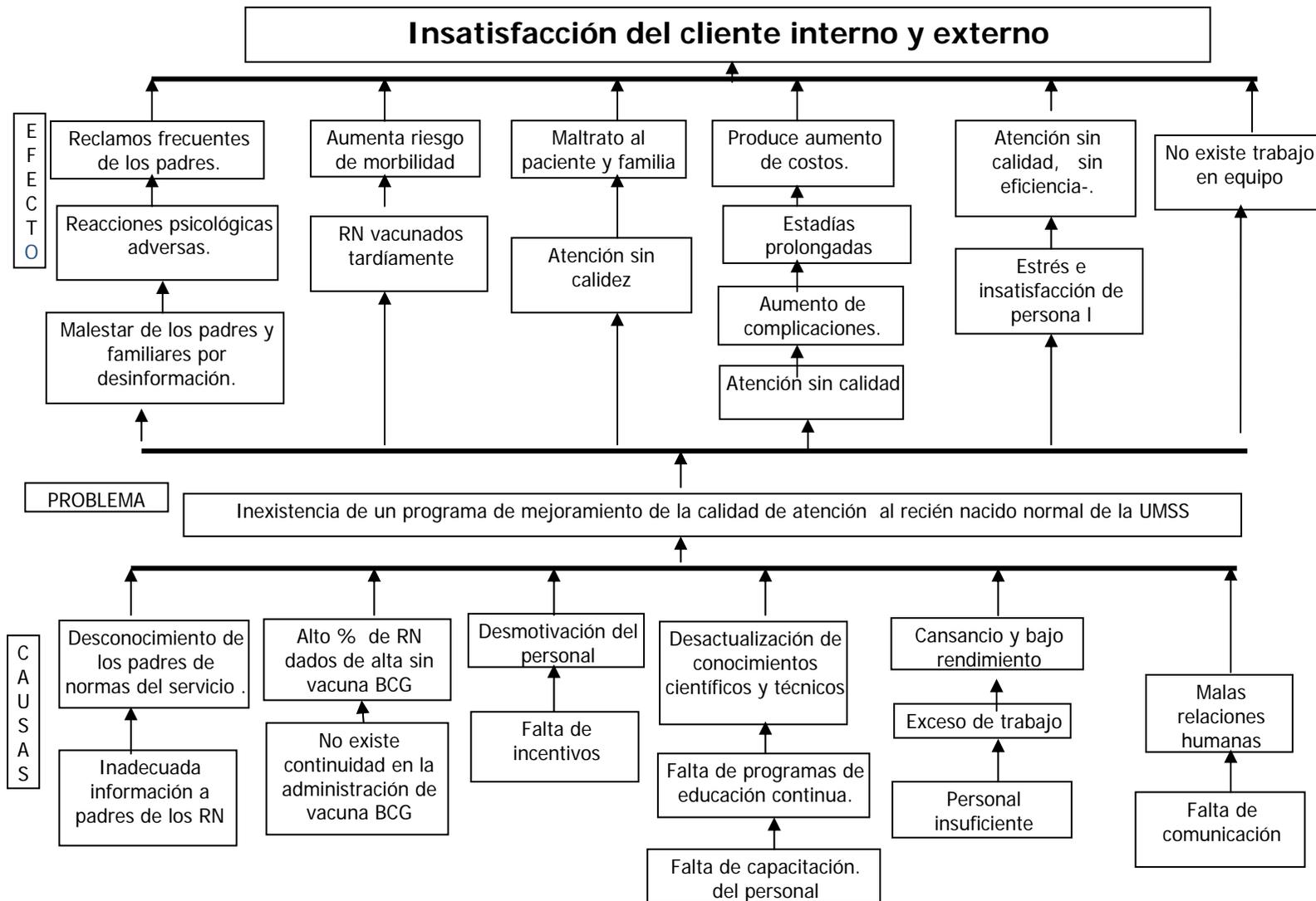
8. DISEÑO METODOLÓGICO (MARCO LÓGICO)

Matriz de involucrados

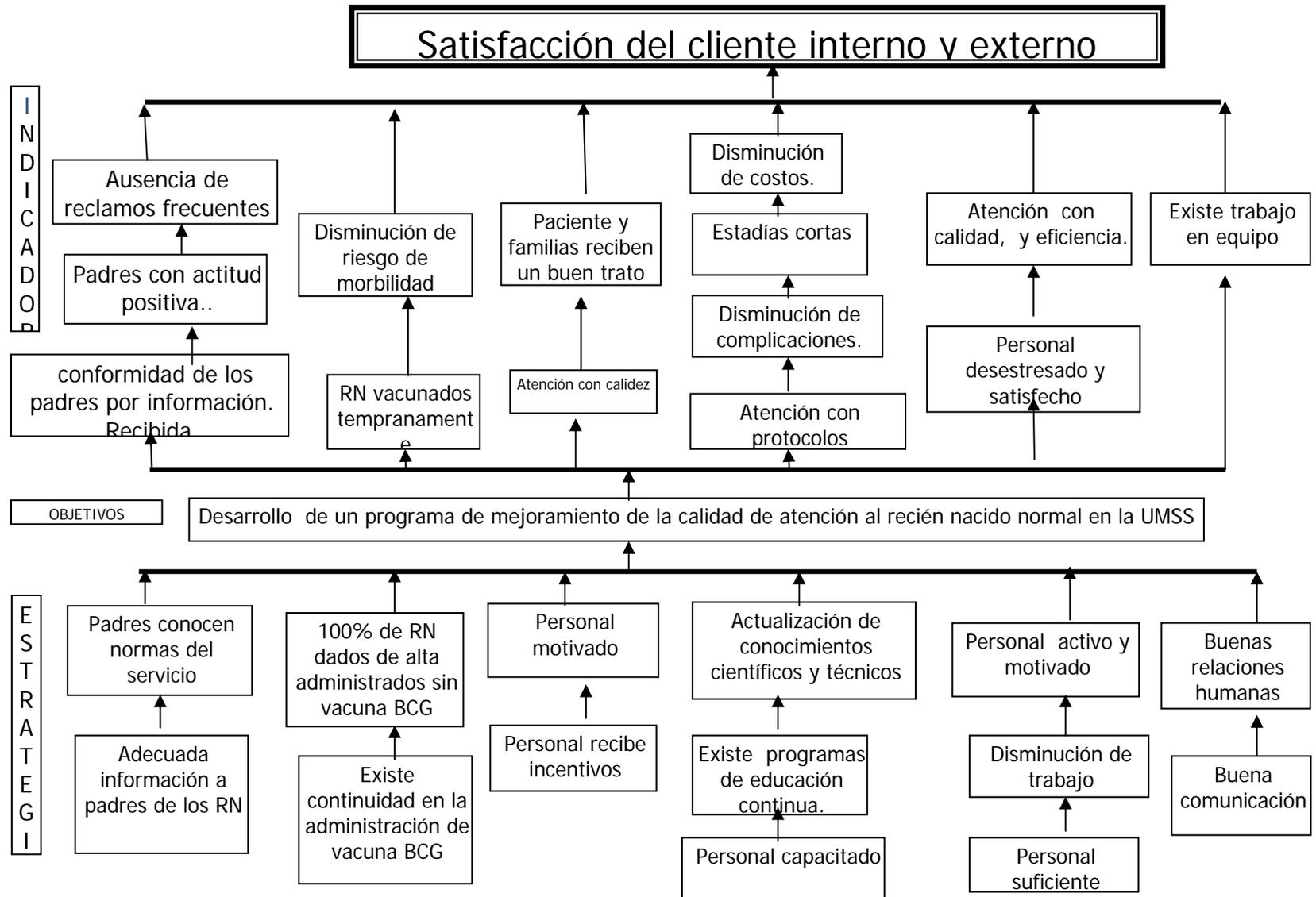
Grupo y /o Instituciones	Interés	Recursos y Mandatos	Problemas percibidos
DIRECTOS Director.	Gestionar la calidad de atención.	Recursos Humano Demandar calidad en los servicios de la institución.	No existencia de programas de mejoramiento de la calidad avalizados.
Personal involucrado en el cuidado del recién nacido	Adquirir nuevos conocimientos para mejorar el nivel de atención en beneficio del usuario	Recursos Humanos Aportar con su conocimiento y capacidad	Falta de programas de capacitación continúa. Desactualización de conocimientos científicos y técnicos
Recién Nacido Normal	Reinserción temprana a su hogar.	Recursos Humanos Recursos Materiales Recibir atención con calidad	Inconformidad con la atención recibida Presencia de complicaciones

Padres del recién nacido.	Recuperar la salud de su hijo.	Recursos humanos Compromiso que tiene con su hijo.	Perdida de recursos económicos. Problemas emocionales
Maestrante	Aplicar los conocimientos adquiridos en la maestría.	Recursos Humanos Recursos materiales Promover la salud y calidad de atención en el cliente externo e interno	Promover la salud y calidad de atención en el cliente externo e interno

ARBOL DE PROBLEMAS



ARBOI. DE OBJETIVOS



Para la realización de la propuesta a implementarse en la Unidad Municipal de Salud Sur se trabajara con la Matriz de Marco lógico, misma que tiene la misma secuencia

MATRIZ DE MARCO LÓGICO

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de verificación	Supuesto
<p>FIN</p> <p>Disminuir la morbimortalidad de los recién nacidos</p>	<p>100% de recién nacidos sin complicaciones</p>	<p>Tablas estadísticas. Historia Clínica</p>	<p>Mayor demanda de la comunidad de los servicios por su calidad de atención.</p>
<p>PROPÓSITO</p> <p>Desarrollar un programa mejoramiento de la calidad de atención de del recién nacido normal en la UMSS para brindar atención eficiente y oportuna a los Neonatos.</p>	<p>El 95% maneja adecuadamente el proceso de mejoramiento de atención implementada.</p>	<p>Procesos y normas de atención establecidas. Historia clínica. Evaluaciones de satisfacción al usuario</p>	<p>Personal presta atención al recién nacido aplicando procesos y normas establecidas.</p>
<p>COMPONENTES</p> <p>1.-Socialización de propuesta de acción a implementarse ejecutada</p>	<p>Autoridades, y jefes de área conocen y se comprometen con el programa de implementación.</p>	<p>Registro de asistencia Carta de compromiso de los asistentes.</p>	<p>Que exista interés de las autoridades y jefes de área por el proyecto de implementación</p>

2. Área específica para alojamiento conjunto remodelada e implementada	100% de recién nacidos y personal de alojamiento conjunto se benefician de creación	Observación directa. Fotos de adecuación	Madres de recién nacidos y personal satisfecho
3.- Protocolos y estándares de calidad diseñadas, socializadas, e implementadas.	100% de procesos y normas elaboradas	Evaluación de la capacitación, del maestrante.	Jefe de pediatría aprueba la elaboración de los procesos y normas de implementación.
4.- Personal capacitado en protocolos y estándares de atención de calidad.	100% del personal de Enfermería capacitado en la implementación de procesos y normas de atención.	Normas estructuradas. Historia clínica Datos estadísticos Partes mensuales	Buena disposición del personal para el funcionamiento del programa de marketing.
5. Programa de Marketing implementado	100% de recién nacidos se benefician por la implementación de este programa	Estadísticas encuestas de satisfacción.	Madres mejor informadas y satisfechas por la implementación de este programa.

<p>6. Espacio físico para conservación y mantenimiento de biológico implementado.</p>	<p>100% de recién nacidos normales reciben vacuna BCG</p>	<p>Expediente clínico Partes diarios y mensuales.</p>	<p>Padres satisfechos Disminuye quejas.</p>
<p>7. Programa de mejoramiento de la calidad de atención monitoreado y evaluado.</p>	<p>Disminución del 100% de complicaciones en el recién nacido.</p>	<p>Evaluación del trabajo. Encuestas de satisfacción</p>	<p>Mejora la calidad de atención. Disposición a continuar aplicando programa implementado.</p>

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	PRESUPUESTO
<p>ACTIVIDADES DEL RESULTADO 1</p> <p>1.1 Reunión previa con directores para informar proyecto.</p> <p>1.2 Planificar, ejecutar y evaluar proyecto.</p> <p>1.3 Elaboración de acta de compromiso.</p>	<p>Maestrante UTPL</p> <p>Maestrante UTPL</p> <p>Maestrante UTPL</p>	<p>02- Marzo 2010 HORA: 10:00H</p> <p>05-Marzo 2010 HORA: 15:00H</p> <p>12-Marzo 2010 HORA: 11:30H</p>	<p>30 dólares Refrigerio</p>
<p>ACTIVIDADES DEL RESULTADO 2</p> <p>2.1 Gestionar con jefes de Neonatología y Hospitalización para creación del lugar.</p> <p>2.2 Solicitar aprobación de remodelación del lugar con Jefe de Mantenimiento de la UMSS.</p> <p>2.3 Gestionar con Director de la UMSS para aprobación y financiamiento.</p>	<p>Maestrante UTPL</p> <p>Maestrante UTPL</p> <p>Maestrante UTPL</p>	<p>17- Marzo 2010 HORA: 10:00H</p> <p>18- Marzo 2010 HORA: 10:00h</p> <p>23- Marzo 2010 HORA: 16:00h</p>	<p>100 dólares para lavabo 150 dólares materiales albañilería.</p>

ACTIVIDADES DEL RESULTADO 3			
3.1 Recolección de información bibliográfica sobre tema del proyecto.	Maestrante UTPL	02- Abril 2010 HORA: 09:00h	
3.2 Elaboración de protocolos y estándares de calidad de atención.	Maestrante UTPL DIRECTOR UMS	24- Marzo a 15- ABRIL 2010	50 dólares Material escritorio Papelería.
3.3 Gestionar con jefes de área para revisión y aprobación.	Maestrante UTPL JEFAS DE AREA	20- Abril 2010 HORA: 10:30h	
ACTIVIDADES DEL RESULTADO 4			
4.1 Planificación y aprobación de curso de capacitación.	Maestrante UTPL	23- Abril 2010 Hora: 09:00h	.
4.2 Designación de facilitadotes.	Maestrante UTPL	26-Abril 2010	450 dólares. Facilitadotes y material de escritorio.
4.3 Desarrollo del curso de capacitación.	Maestrante UTPL FACILITADORES	10- 12 Mayo 2010 HORA: 08 a 12:00	

4.4 Evaluación del seminario	Maestrante UTPL	12- Mayo 2010 HORA: 12:15	10 dólares materiales de escritorio.
ACTIVIDADES DEL RESULTADO 5			
5.1 Implementación de conserjería sobre lactancia materna.	Maestrante UTPL Responsable de Alojamiento C.	19- Mayo 2010 HORA: 08:00 a 14:00h	
5.2 Vacunación de los recién nacidos todos los días de la semana.	Maestrante UTPL	19- Mayo 2010 HORA: 09:40h	
5.3 Elaboración de tríptico	Maestrante UTPL	02-Mayo 2010	150 dólares. Elaboración tríptico
ACTIVIDADES DEL RESULTADO 6			
6.1 Gestión con responsables de Hospitalización y Alojamiento conjunto para disponer de espacio físico.	Maestrante UTPL JEFAS DE AREA	26- Mayo 2010 HORA: 11:30H	
6.2 Gestión con Director para La compra de un Refrigerador	Maestrante UTPL DIRECTOR UMSS	26- Mayo 2010 HORA: 16:00	350 dólares. Compra de refrigerador

<p>6.3 Implementación de lugar específico para conservación de biológico (BCG)</p>	<p>Maestrante UTPL RESPONSABLE AREA</p>	<p>02- Junio 2010 HORA: A partir de las 9:00hs.</p>	
<p>ACTIVIDADES DEL RESULTADO 7</p>			
<p>7.1 Crear comité de vigilancia del cumplimiento del proyecto.</p>	<p>Maestrante UTPL JEFAS DE AREA.</p>	<p>08- Junio 2010 HORA: 15:00hs</p>	<p>100 dólares. Material de escritorio, varios.</p>
<p>7.2 Diseño de instrumento de calificación en base al porcentaje de cumplimiento del programa de mejoramiento</p>	<p>Maestrante UTPL Jefas de área</p>	<p>15- Junio 2010</p>	
<p>7.3 Evaluaciones periódicas al personal y aplicación de encuestas de satisfacción al cliente externo.</p>	<p>Maestrante UTPL Comité de Vigilancia.</p>	<p>02- 09- y 16 de julio de 2010 HORA: 11:00h</p>	<p>-</p>

9. RESULTADOS

RESULTADOS:

RESULTADO 1

PROYECTO SOCIALIZADO E IMPLEMENTADO

PRODUCTO 1

PLAN DE SOCIALIZACION

DIRECTIVOS, JEFES DE AREA Y REPRESENTANTES DEL PERSONAL INFORMADOS SOBRE LA PROPUESTA DE ACCION.

PLAN DE SOCIALIZACION.

INTRODUCCION

Participar a los asistentes, específicamente a las autoridades, jefes de área y representantes de los empleados sobre el proyecto de acción que se desea implementar en la institución. Luego de difundir los datos obtenidos, creo muchas expectativas, permitió aclarar varias inquietudes y lo más importante se consiguió que los asistentes se involucran en la necesidad e importancia de conseguir el cambio. Se logra concienciar la necesidad de elaborar protocolos con el fin de mejorar la calidad de atención al cliente externo e interno de la Unidad Municipal de Salud Sur.

Objetivos:

- Socializar la propuesta con la participación de las autoridades y equipo multidisciplinario de la UMSS, y concienciar sobre la importancia de este.
- Comprometer a los líderes de la UMSS a colaborar en el desarrollo del proyecto.

Metodología:

Luego de haber establecido el plan de socialización, se convoca a las autoridades, jefes de área y a un grupo de representantes del resto de empleados de la Unidad Municipal de Salud Sur, a través de invitaciones personales para que asistan a la presentación del proyecto de acción que se desea implementar en la institución. Este programa se llevo a cabo en el auditorio el día 22 de marzo de 2010, la presentación se realizo en power point utilizando ayudas audiovisuales (infocus).

Luego de la socialización las autoridades, todos los asistentes se logro el empoderamiento y apoyo de las autoridades y del resto de asistente sobre todo del personal de enfermería.

Agenda:

ACTIVIDADES	RESPONZABLE	PARTICIPANTES	FECHA-HORA-LUGAR
-Reunión previa a la socialización con autoridades para pedir autorización de reunión y comprometer asistencia	Maestrante UTPL	Maestrante Director Director Técnico.	16–III- 2010 17H00 en la Dirección.
Reunión de Socialización.	Maestrante UTPL	.Maestrante UTPL Director Director Técnico Jefes de área Representantes de los empleados.	22 –III- 2010 11H00 en el Auditorio.
Elaboración de acta de	Maestrante UTPL	Maestrante UTPL	22 –III- 2010

compromiso.		Autoridades, jefes de área y representantes de los empleados.	11H00 en el Auditorio.
-------------	--	---	------------------------

Conclusión:

La socialización se pudo realizar con el 80% de las personas invitadas, existió apertura para dar todo su apoyo y colaboración para cumplir con todos los objetivos planteados ya que este programa esta orientada a mejorar la calidad de atención y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, esto se enmarca en las políticas de la Institución. También se pudo firmar un acta de compromiso entre las dos partes, el mió, fue cumplir con todo lo planificado, y el de las autoridades prestar todo su apoyo para que el proyecto de acción tenga sostenibilidad y se mantenga en la institución.

ACTA DE COMPROMISO

RESULTADO 2

ÁREA ESPECÍFICA PARA BAÑO DEL RECIEN NACIDO DE ALOJAMIENTO CONJUNTO IMPLEMENTADA

PRODUCTO 2

AREA DE BAÑO PARA RECIEN NACIDO IMPLEMENTADO

JEFES DE HOSPITALIZACION, NOENATOLOGIA, Y MANTENIMIENTO CONOCEN DE LA IMPLEMENTACION DE LUGAR ESPECIFICO PARA BAÑO DEL RECIEN NACIDO.

INTRODUCCIÓN:

Satisfacer las necesidades de la madre y del recién nacido normal es prioridad de las autoridades y del personal que presta sus servicios en la Unidad Municipal de Salud Sur.

Como parte de la atención de calidad es la satisfacción del cliente interno como del externo, y está a su vez se basa en el reconocimiento y la comprensión de las necesidades de cuidados de la madre y el niño. Razón por la cual es compromiso de todas las personas que estamos involucradas en la atención del recién nacido normal el contribuir y mejorar las condiciones en las que se presta atención a todos los recién nacidos en el área de alojamiento conjunto. Los beneficios del alojamiento conjunto no deben ser denegados a los recién nacidos ni a sus familiares por situaciones estructurales

En el área de alojamiento una de las causas que mas insatisfacción da al personal de enfermería, así como a la madre del recién nacido, es no disponer en sus habitaciones de agua caliente o de un lugar específico para el baño del recién nacido,

por lo que tienen que improvisar un lugar, o subir al servicio de Neonatología de ahí la importancia de implementar un sitio que sirva exclusivamente para este fin.

Siendo necesario realizar los trámites respectivos para lograr que las jefas de Hospitalización y Neonatología se involucren y vean la necesidad de implementar este lugar.

OBJETIVO GENERAL:

Satisfacer las necesidades del cliente interno y externo para mejorar la calidad de atención en el área de alojamiento conjunto.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

-Contar con un lugar específico para el área de alojamiento conjunto, que disponga de un lavabo adecuado para el baño y aseo del recién nacido.

-Vender la idea a las jefas de Hospitalización y Neonatología, y conseguir que se involucren en la gestión a realizar con director.

-Comprometer a autoridades a colaborar económicamente en la adecuación e implementación del lugar para realizar procedimientos específicos al recién nacido.

Metodología:

Luego de conocer las necesidades y limitaciones del personal de enfermería como es la falta de un lugar específico para realizar procedimientos como es el baño del Recien Nacido Normal en el área de Alojamiento Conjunto. Y existiendo un lugar que esta siendo subutilizado, sobre todo considerando la importancia y beneficios que se obtendrán con la adecuación de este lugar, se procede a realizar gestiones con los funcionarios involucrados de los cuales se consigue total apertura y disposición a

colaborar y entregar un lugar remodelado que cuente con material necesario para facilitar la atención del recién nacido.

Agenda:

ACTIVIDADES	RESPONZABLE	PARTICIPANTES	CRONOGRAMA
Gestión con jefas de Neonatología y Hospitalización.	Maestrante UTPL	Maestrante UTPL Jefas de Neonatología y Hospitalización y responsable de Alojamiento Conj.	Marzo 15 2010 en Neonatología.
Reunión con jefe de mantenimiento y solicitar adecuación del lugar.	Maestrante UTPL	Maestrante UTPL Jefes de Neonatología y Hospitalización	Marzo 17 2010 en Mantenimiento.
Gestión con el Director de la Unidad para que autorice y financie la remodelación del lugar.	Maestrante UTPL	Maestrante UTPL Responsable de alojamiento Conjunto Director	Marzo 25 2010 en la Dirección.

CONCLUSIONES:

La creación e implementación de un lugar específico para realizar procedimientos necesarios en el área de alojamiento, se logró gracias al apoyo de las jefaturas de Neonatología y Hospitalización, quienes a la vez con la autoridad que les da su cargo presionaron al personal de limpieza para que entreguen este lugar y se ubiquen en otro sitio. Convencidas de la importancia de la creación de esta área ayudaron a realizar la gestión con las autoridades para conseguir el financiamiento de equipos y materiales necesarios para mejorar la calidad de atención del recién nacido normal, dando facilidades al personal que está a cargo de alojamiento conjunto para que cumplan con funciones encomendadas.

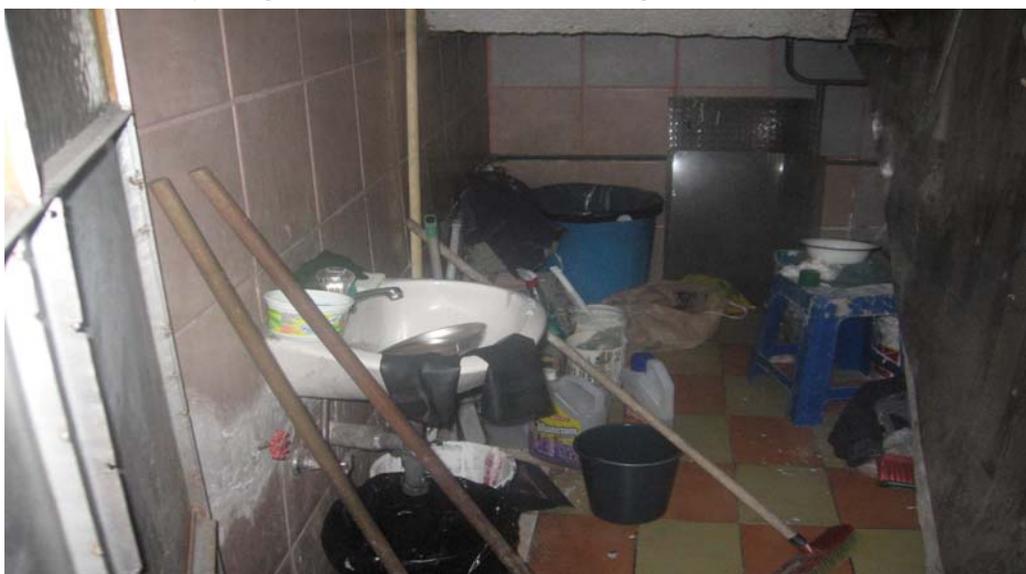
PRODUCTO: 2.1**REMODELACION DE AREA ESPECÍFICA PARA ALOJAMIENTO CONJUNTO
BAJO LAS GRADAS DE HOSPITALIZACION**

Equipos y materiales necesarios para realizar diferentes procedimientos en los recién nacidos se dejaba en la habitación 107, causando incomodidad y molestias.



REMODELACION DE AREA PARA ALOJAMIENTO COMJUNTO

Espacio bajo la grada ocupada como bodega de limpieza.



BALANZA ESTA EN UN LUGAR SEGURO



EQUIPOS Y MATERIALES SON GUARDADOS EN LUGAR READECUADO



ALOJAMIENTO CONJUNTO YA CUENTA CON UN LUGAR PARA EL BAÑO DE R.N.

DISTRIBUCION DE ESPACIOS EN AREA IMPLEMENTADA



DISTRIBUCION DE EQUIPOS Y MATERIALES EN AREA REMODELADA

RESULTADO 3

PROTOCOLOS Y ESTANDARES DE ENFERMERIA DISEÑADOS, APROBADOS, SOCIALIZADOS E IMPLEMENTADOS.

PRODUCTO 3:

MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL RECIEN NACIDO NORMAL EN EL AREA DE ALOJAMIENTO CONJUNTO Y ESTANDARES DE ENFERMERIA.

Para lograr este resultado se realizo grupos de trabajo con la jefa del área de pediatría quien fue delegada por el director de la Unidad Municipal de Salud Sur, con la enfermera encargada de alojamiento conjunto, así como también con el medico tratante de esta área I y la maestrante de la Universidad Técnica Particular de Loja, la revisión bibliográfica, diseño, elaboración, corrección y análisis de los procesos se lo realizó en dos meses.

Para realizar el monitoreo y evaluación se elaboraron estándares de atención

Con la autorización del Director de la Unidad se realizó la socialización y entrega del documento de los protocolos diseñados y aprobados a las autoridades y al personal de enfermería. Además se autorizó para que sean implementados para la atención del Recién Nacido Normal, monitoreados y evaluados bajo la responsabilidad de la maestrante de la UTPL

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR



MANUAL DE PROCESOS DE ATENCIÓN DEL RECIEN NACIDO NORMAL EN EL AREA DE ALOJAMIENTO CONJUNTO Y ESTANDARES DE CALIDAD

REALIZADO POR:

Lcda. Amparito Navarrete S.

QUITO, DM - ECUADOR

2010

INTRODUCCION

El área de alojamiento conjunto es una unidad de salud que debe asegurar y garantizar la atención de calidad en todos sus procesos, optimizando sus recursos y su talento humano.

Cuenta con recursos físicos, técnicos, y humanos, razón por lo que debe satisfacer las necesidades y demanda de manera oportuna como parte importante y fundamental del mejoramiento continuo y atención de calidad.

La atención de calidad que persigue alcanzar el área de alojamiento conjunto debe ser estandarizada en base a resultados obtenidos y a la aplicación de procesos establecidos. Convirtiéndose en un indicador de calidad.

Los protocolos de atención de Enfermería constituyen una herramienta de mucho valor y ayuda para dar atención de calidad al recién nacido normal, razón por la cual e visto la necesidad de implementar el presente trabajo, el mismo que consiste en la elaboración de protocolos específicos para el área de alojamiento conjunto, basándome en las normas que rigen en la institución y también en la normativa del Ministerio de Salud Pública; redactados en forma clara.

Cada uno de los protocolos se los ha diseñado en base a la información científica obtenida y recopilada de diferentes formas, a su vez nos permitirá estandarizar las acciones que se tomen frente a un problema, de esta manera facilitara y agilítara el desempeño del personal de enfermería.

La evaluación de cada uno de los protocolos será a través de calificación de cada uno de los ítems que lo conforman.

El objetivo principal de la elaboración y aplicación de los procesos establecidos para el área de alojamiento conjunto es en un futuro inmediato alcanzar el mejoramiento de la calidad de atención a través de la implementación y el uso continuo de los protocolos y la revisión continua de los mismos para lograr la satisfacción del cliente interno y externo.

OBJETIVO

GENERAL:

Mejorar la calidad de atención de enfermería que recibe el recién nacido normal en el área de alojamiento conjunto, mediante la utilización de procesos y estándares de atención.

ESPECIFICOS:

- Elaborar procesos y estándares de calidad de atención.
- Aplicar los procesos establecidos e implementados garantizando la satisfacción del usuario.
- Evitar complicaciones en el recién nacido normal.

PROTOCOLOS Y ESTANDARES DE ATENCION DEL RECIEN NACIDO NORMAL EN ALOJAMIENTO CONJUNTO

Definición

Alojamiento Conjunto es la permanencia de la madre junto a su bebe en la misma habitación durante los días que permanezca en el establecimiento de salud. Sin haber razón para separar al niño de la madre después del nacimiento, si ambos están saludables.

OBJETIVO

Brindar atención integral con calidez, eficiencia y calidad al recién nacido que permanece en Alojamiento Conjunto (junto con la madre en hospitalización)

PROCEDIMIENTO:

TURNO DE LA MAÑANA.

- Entrega y recepción de turno
- Provisión y cuidado del equipo para el pase de visita médica (fonendoscopios, glucómetro)
- Abastecimiento y preparación del coche con el material necesario e indispensable previo a la visita médica
- Colocar hoja peri natal con los formularios establecidos para la atención del RN, en la unidad de la madre previa la visita médica.
- Atención al niño previo al pase de visita médica
- Demostración personalizada de la técnica de lactancia materna
- Cumplimiento de indicaciones médicas

- Cumplir con el proceso de alta de los niños.
- Control y monitoreo permanente de lactancia materna
- Educación y orientación a madres y familiares sobre cuidados específicos del recién nacido en el hogar y otros aspectos según sean necesarios.
- Baño de recién nacidos pasadas las seis horas del nacimiento en el área creada para este fin.
- Reportar novedades al médico encargado de Alojamiento Conjunto
- Preparación y organización de historias clínica de niños que viene de sala de partos junto con la madre, o son entregados a las madres por el personal de neonatología.
- Realizar informe escrito de cada uno de los niños en el formato respectivo
- Entregar el turno al personal de hospitalización
- Dejar en orden y listo historias clínicas, material en el lugar respectivo.
- En caso que el bebe sea transferido a neonatología se cumplirá con el proceso de transferencia.
- De lunes a viernes, vigilar que se administre la Vacuna BCG a todos los R. N que son dados de alta.
- Sábados, domingos y días feriados informar a las madres de los R. N que no han sido vacunados que deben acercarse a Consulta Externa (vacunación) portando el carné del bebe para que sean atendidos sin tomar turno (reciban trato preferencial)

TURNOS: TARDE Y NOCHE

Los procedimientos son los mismos que se realizan en la mañana, excepto:

- El baño del recién nacido
- Administración de medicación a los recién nacidos que requieran (este procedimiento en estos turnos está a cargo del personal de Neonatología)

Proceso de alta (este proceso se lo realizará en caso de ser necesario)

ESTANDAR DE ATENCION AL RECIEN NACIDO NORMAL EN ALOJAMIENTO CONJUNTO

El estándar consta de diecinueve ítems que corresponde al 100%

La valoración de cada ítem que se cumple es de 5.26

- 1.- Cumple con la entrega y recepción de turno
- 2.- Provee y cuida el equipo para el pase de visita médica (fonendoscopios, glucómetro)
- 3.- Abastece y prepara el coche con el material necesario e indispensable previo a la visita médica
- 4.- Coloca hoja peri natal con los formularios establecidos para la atención del RN, en la unidad de la madre previa la visita médica.
- 5.- Atiende al niño previo al pase de visita médica
- 6.- Realiza demostración personalizada de la técnica de lactancia materna
- 7.- Cumple con indicaciones médicas
- 8.- Cumple con el proceso de alta de los niños.
- 9.- Controla y monitorea permanente la lactancia materna
- 10.- Educa y orienta a madres y familiares sobre cuidados específicos del recién nacido en el hogar y otros aspectos según sean necesarios.
- 11.- Baña de recién nacidos pasadas las seis horas del nacimiento en el área creada para este fin.
- 12.- Reportar novedades al médico encargado de Alojamiento Conjunto

- 13.- Prepara y organiza historia clínica de niños que viene de sala de partos junto con la madre, o son entregados a las madres por el personal de neonatología.
- 14.- Realizar informe escrito de cada uno de los niños en el formato respectivo
- 15.- Entrega el turno al personal de hospitalización
- 16.- Deja en orden y listo historias clínicas, material en el lugar respectivo.
- 17.- Cumple con el proceso de transferencia.(en caso de ser necesario)
- 18.-Vigila que se administre la Vacuna BCG a todos los R. N que son dados de alta y refuerza indicaciones sobre cuidados.
- 19.- Informa a las madres de los R. N que no han sido vacunados que deben acercarse a Consulta Externa (vacunación) portando el carné del bebe para que sean atendidos sin tomar turno (reciban trato preferencial)

PROTOCOLOS DE ENFERMERIA

ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO NORMAL PREVIA VISITA MÉDICA

DEFINICION:

Propio de alojamiento conjunto es la atención del recién nacido normal, siendo parte del período neonatal la adaptación que exige el paso de la vida intrauterina a la extrauterina, siendo múltiples los cambios que afectan al niño en esta etapa. El cuidado del recién nacido normal consiste en supervisar esta adaptación a fin de prevenir o anticiparse a los problemas. El cuidado del recién nacido normal compete principalmente a la madre, siendo muy importante ayudar a la madre a comprender los cambios fisiológicos que se presentan en él y reforzar aspectos educativos en relación a su crecimiento y desarrollo.

OBJETIVOS.

- Supervisar y ayudar a que la adaptación del RN. se efectúe de la mejor manera
- Monitorear en forma integral y periódica para prevenir problemas del RN.

ACTIVIDADES:

1. Interrogar a la madre sobre la alimentación del bebe
2. Comprobar y demostrar que dispone de calostro primera leche luego del parto
3. Control de temperatura axilar PRN. Y registrar en formato de enfermería
4. Observar al bebe en forma integral y reportar inmediatamente al médico novedades en caso necesario.
5. Realizar y demostrar a la madre el procedimiento del cuidado del ombligo
6. Educar y ayudar en el cambio de pañal
7. Realizar el registro de enfermería en el formulario respectivo.

ESTANDARES DE ENFERMERIA EN ATENCION DEL RECIEN NACIDO NORMAL PREVIA VISITA MEDICA

El estándar consta de siete ítems que corresponde al 100%

La valoración de cada ítem es de 14.28%

1. Interroga a la madre sobre la alimentación del bebe
2. Comprueba y demuestra que dispone de calostro primera leche luego del parto
3. Controla la temperatura axilar PRN. Y registra en formato de enfermería
4. Observa al bebe en forma integral y reporta inmediatamente al médico novedades en caso necesario.
5. Realiza y demuestra a la madre el procedimiento del cuidado del ombligo
6. Educa y ayuda en el cambio de pañal
7. Realiza el registro de enfermería en el formulario respectivo.

PROTOCOLOS DE ENFERMERIA MANEJO DE LA HISTORIA CLÍNICA DEL RECIEN NACIDO NORMAL

Definición:

Además de ser un documento legal es la herramienta que garantiza nuestras actividades diarias y que reflejan la calidad de servicio que se presta a los pacientes. Es importante aplicar las normas establecidas en el "Reglamento para el Manejo del Expediente Clínico" reconocido por el personal de salud Municipal.

Objetivos:

- Es un instrumento que permite sustentar adecuadamente y con responsabilidad las decisiones y acciones que se realizan en beneficio de los pacientes.

Actividades:

1. Preparar los formatos que se incluirán a la hoja Neonatal una vez que el niño llega al área de hospitalización, y que son en el siguiente orden

Hoja de Evolución Medica; hoja de Registro de Enfermería y una hoja para pegar resultados de exámenes de laboratorio.
2. Detallar los datos que exige la hoja de Registro de Enfermería
3. Pegar los resultados de laboratorio en la hoja asignada para este fin.
4. Otras hojas que viene de otros servicios se incluirá al final
5. Como última hoja se colocará la del CLAP una vez que el niño es dado de alta.
6. En caso de se haya abierto hoja de insumos debe constar fecha de que el niño ha sido entregado a la madre y hasta cuando permanece en Alojamiento Conjunto.

ESTANDARES DE ENFERMERIA MANEJO DE LA HISTORIA CLÍNICA DEL RECIEN NACIDO NORMAL

El estándar consta de seis ítems que corresponde a un 100%

La calificación de cada ítem cumplido es de 16.66

1. Prepara los formatos que se incluirán a la hoja Neonatal una vez que el niño llega al área de hospitalización, y que son en el siguiente orden

Hoja de Evolución Medica; hoja de Registro de Enfermería y una hoja para pegar resultados de exámenes de laboratorio.
1. Detalla los datos que exige la hoja de Registro de Enfermería
2. Pega los resultados de laboratorio en la hoja asignada para este fin.
3. Incluye al final otras hojas que viene de otros servicios.
4. 5. Coloca la hoja del CLAP al final, una vez que el niño es dado de alta.
5. 6. Registra datos importantes en la hoja de insumos en la cual debe constar fecha en la que el niño ha sido entregado a la madre y hasta cuando permanece en Alojamiento Conjunto.

PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN ENFERMERA- PACIENTE

DEFINICION:

Proceso de intercomunicación activa que permite relacionarse y comunicación entre dos o mas personas.

OBJETIVO

- Facilitar el intercambio de información entre la madre del paciente y el personal de enfermería.

PASOS A SEGUIR	PUNTOS CLAVE
Mantener y respetar la intimidad de la madre del recién nacido	
Crear un clima de calidez y aceptación	Permite una buena comunicación con la madre del bebé
Dirigirse a la madre del recién nacido por su nombre, indicándole nuestro nombre y función	Crear confianza y seguridad
Ubicarse al mismo nivel de la madre del paciente	
Permitir que la madre exprese lo que siente, adoptar posición relajada	

Utilizar frases cortas, comprensibles, concretas, de forma ordenada y sugerente.	Facilita la comunicación
Animar a la madre del recién nacido a solicitar aclaraciones, concederle tiempo y prestarle atención	Madre del recién nacido colabora

ESTANDARES DE ATENCION EN COMUNICACIÓN ENFERMERA- PACIENTE

El estándar tiene siete ítems que corresponde al 100%

La valoración de cada ítem es de 14.28%

1. Mantiene y respeta la intimidad de la madre del recién nacido
2. Crea un clima de calidez y aceptación
3. Se dirige a la madre del recién nacido por su nombre, indicándole su nombre y función
4. Se ubica al mismo nivel de la madre del paciente
5. Permite que la madre exprese lo que siente, adopta posición relajada
6. Utiliza frases cortas, comprensibles, concretas, de forma ordenada y sugerente
7. Anima a la madre del recién nacido a solicitar aclaraciones, le concede tiempo y le presta atención.

PROCOLOS DE ENTREGA Y RECEPCION DEL TURNO ALOJAMIENTO CONJUNTO

DEFINICION.-

Es un proceso de intercomunicación activa que permite la continuidad de la atención al paciente.

OBJETIVOS.-

Informar sobre la condición del paciente, evaluar el estado de salud, y reportar novedades.

PROCEDIMIENTO.

1. Asistir puntualmente a la entrega y recepción del turno.
2. Entregar paciente por paciente.
3. Utilizar los siguientes documentos:
 - Parte de cambio de turno
 - Hoja de informe de enfermería
 - Formato de registro diario de enfermería
4. Detallar sobre los siguientes aspectos:
 - Nombre y apellidos de la madre del recién nacido
 - Diagnostico.
 - Signos Vitales.

- Problemas que ha presentado el recién nacido y medidas implementadas.
- Procedimientos pendientes.

5. Registrar material y equipos existentes.

En caso de pérdida o ruptura de equipos informar a la responsable del área y registrar la novedad en el parte de cambio de turno.

6. En casos especiales realizar la entrega de turno en forma reservada y alejada de la madre del recién nacido

ESTANDAR DE ENTREGA Y RECEPCION DEL TURNO

El estándar tiene seis ítems que corresponde al 100%

La valoración de cada ítem es de 16.66%

1. Asiste puntualmente a la entrega y recepción del turno.
2. Entrega el turno paciente por paciente.
3. Realiza y registra informes establecidos para la entrega de turno.
4. Registra datos importantes en la historia clínica de la madre y del recién nacido, da soluciones a problemas presentados
5. Registra material y equipos existentes, reporta en caso de pérdida o de haber sufrido algún desperfecto.
6. En casos especiales realiza la entrega de turno en forma reservada y alejada de la madre del recién nacido

PROTOCOLOS DE ENFERMERIA PREPARACION DEL RECIEN NACIDO PREVIO AL ALTA

DEFINICION:

Una vez que el recién nacido a permanecido junto a la madre por un período de 24 horas cuando es nacido por parto normal y 48 horas por cesárea en condiciones normales, es decir que no presenta problema alguno y es atendido correctamente por la madre, el médico pediatra del servicio luego de evaluaciones periódicas refiere el alta con las respectivas indicaciones y cuidados que debe cumplir la madre en el hogar.

OBJETIVOS.

-Permitir que el recién nacido salga del hospital en optimas condiciones de salud.

ACTIVIDADES:

1. Pesar a los recién nacidos de la madre que tiene el alta
2. Registrar en la hoja de CLAP en el casillero de peso del RN al egreso
3. Realizar el listado de niños que tiene el alta y pre-alta en el formulario de condición de pacientes con dos copias, una para entregar en la Dirección, otra en Farmacia y otra para archivo.
4. El mismo listado se realizara en el libro que deberá ser firmado por el personal que recibe las historias de los niños con el alta (archivo o estadística)

ESTANDARES DE ENFERMERIA PREPARACION DEL RECIÉN NACIDO PREVIO AL ALTA

El estándar consta de cuatro ítems que corresponde a un 100%

La calificación de cada ítem cumplido es de 25%

1. Pesa a los recién nacidos de las madre que tiene el alta
2. Registra en la hoja de CLAP en el casillero de peso del RN al egreso
3. Realiza el listado de niños que tiene el alta y pre-alta en el formulario de condición de pacientes con dos copias, una para entregar en la Dirección, otra en Farmacia y otra para archivo.
4. Hace firmar el libro en el que se registran los egresos al personal que recibe las historias de los niños con el alta (archivo o estadística).

PROTOCOLOS DE ENFERMERIA EN PROCEDIMIENTO DE LAVADO DE MANOS

DEFENICION

Lavarse las manos como una norma de bio-seguridad, es una de las prácticas más importantes dentro del ambiente hospitalario, para minimizar la transmisión de agentes contaminantes, permitiendo la prevención y control de las infecciones intra-hospitalarias.

OBJETIVOS.-

- Disminuir el riesgo de transmisión de enfermedades.
- Prevenir infecciones nosocomiales.

PASOS A SEGUIR	PUNTOS CLAVE
Aplicar la técnica de lavado de manos antes y después de cada procedimiento.	Disminuye el riesgo de infecciones cruzadas
Recogerse las mangas hasta el nivel del codo	Permite un correcto lavado de manos
Abrir las llaves del lavabo y mojarse las manos y muñecas. Enjabonarse las manos y muñecas: <ul style="list-style-type: none"> - Friccionar palma a palma - Palma derecha sobre dorso 	Disminuye el riesgo de colonización y transmisión de infecciones de los

<p>izquierdo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palma izquierda sobre dorso derecho - Palma a palma entrelazando los dedos - Fricción de los pulgares con movimientos circulares - Fricción de las palmas con movimientos circulares <p>Cada movimiento realizar cinco veces por 2 minutos y enjabone las llaves del lavabo.</p>	<p>trabajadores de la salud a los pacientes y viceversa</p>
<p>Enjuagar con abundante agua corriente y frote en el mismo orden que se enjabono, cuidando que el agua baya de los dedos a la muñeca, enjuague las llaves del lavabo y cierre las llaves</p>	<p>Permite la eliminación del jabón evitando que irrite y lacere la piel</p>
<p>Secar las manos y antebrazos con toalla de papel</p>	<p>Previene la contaminación y asegura el procedimiento</p>

ESTANDAR DE ATENCION DEL RECIEN NACIDO NORMAL LAVADO DE MANOS

El estándar tiene siete ítems que corresponde al 100%

La valoración de cada ítem es de 14.28%

- 1.- Aplica la técnica de lavado de manos antes y después de cada procedimiento.
- 2.- Recoge las mangas del uniforme hasta nivel del codo.
- 3.- Abre las llaves de manos cuidadosamente.
- 4.- Moja las manos y muñecas
-
- 5.- Cada movimiento lo realiza cinco veces por dos minutos.
- 6.- Enjuaga con abundante agua corriente.
- 7.- Seca las manos y antebrazos con toallas de papel.

PROTOCOLOS DE ENFERMERIA PARA HIGIENE Y CONFORT DEL RECIEN NACIDO BAÑO DEL RECIEN NACIDO

DEFINICION

Proceso mediante el cual se mantiene la higiene corporal y confort del recién nacido.

OBJETIVO

Prevenir irritaciones en la piel del recién nacido y dar confort.

PASOS A SEGUIR	PUNTOS CLAVE
Lavarse las manos según proceso establecido	Evitar infecciones cruzadas
Realizar el baño del bebe a partir de las seis horas de vida, en el área implementada para este fin.	Importante realiza en un lugar cálido
Utilizar jabón suave blanco o de glicerina especialmente para bebés	Prevenir problemas de sequedad y dermatitis
La tina debe estar lista con agua tibia, a temperatura del codo	Evitar enfriamiento o quemaduras
Sostener al bebé boca arriba, pasando el antebrazo por debajo de su cabeza y sujetándole con la misma mano por debajo del brazo. De este modo, su cabeza queda apoyada en el antebrazo del adulto y la espalda en la palma de la mano.	Sujetarlo correctamente, evitando accidentes

Bañarlo con la mano que queda libre. Se empieza por la cabeza del bebe se puede usar un shampoo suave, luego se enjuaga	Evitar poner jabón en la cara del bebe
Continuar con la cara del recién nacido, se usa toalla húmeda sin jabón	Evitar se irriten los ojos
Continuar con el resto del cuerpo, hasta que el cordón umbilical no se haya caído no se lo puede sumergir en la tina	Evitar inflamación del cordón, sumergir en la tina cuando se haya caído el cordón umbilical
Se realiza el lavado de los genitales, en las niñas limpiar de adelante hacia atrás,	Para no arrastrar bacterias a la vulva de la zona anal
Continuar lavando las extremidades hasta terminar en los dedos de los pies	
Enjuagar al bebe, para luego colocar una toalla e ir secando todo su cuerpo mediante masajes o con golpecitos muy suaves, nunca frotando. Poner especial atención en los pliegues, axilas, genitales, entre los dedos, tras de las orejas	Se puede producir irritaciones de la piel
Limpia la nariz y la parte externa de las orejas utilizando algodón húmedo, nunca cotonetes puede lastimarlo.	
Vestirlo, dejarlo cómodo y decir a su madre que lo amamante.	Dar confort al recién nacido.
Lavarse nuevamente las manos según proceso establecido	Evitar infecciones cruzadas

ESTANDAR DE ENFERMERIA BAÑO DEL RECIEN NACIDO

El estándar tiene seis ítems que corresponde al 100%

La valoración de cada ítem es de 16.66%

1. Se lava las manos según proceso establecido
2. Realiza el baño del bebe a partir de las seis horas de vida, en el área implementada para este fin.
3. Utiliza jabón suave blanco o de glicerina especial
4. Prepara el lugar y dispone de agua tibia, a temperatura del codo
5. Sostiene al bebé correctamente sin riesgo de causarle daño alguno.
6. Bañarlo con la mano que queda libre empieza por la cabeza del bebe se puede usar un shampoo suave, luego se enjuaga

PROTOCOLOS DE ENFERMERIA PARA HIGIENE Y CONFORT DEL RECIEN NACIDO

LIMPIEZA DEL CORDON UMBILICAL

DEFINICION

El cordón umbilical va adherido al ombligo del bebé, tiene un color blanquecino y conforme pasan las horas se va deshidratando, adquiriendo una tonalidad cada vez más oscura. Normalmente se desprende entre el quinto y décimo día luego del nacimiento hasta que esto ocurra es necesario evitar complicaciones.

OBJETIVO

Prevenir cualquier tipo de infecciones

PASOS A SEGUIR	PUNTOS CLAVE
Lavarse las manos según procedimiento establecido.	Evitar infecciones cruzadas
Disponer de alcohol antiséptico y gasa estéril	Para desinfectar el cordón umbilical
Empapar la gasa con alcohol antiséptico,	Ayuda a secar
Limpiar el cordón empezando en la base (ombligo de bebe) luego hacia arriba del cordón, siguiendo una dirección circular	Acelera la deshidratación del cordón

de adentro hacia afuera	
Realizar este procedimiento después del baño y por lo menos 2 – 3 veces al día	
Vigilar signos de cualquier complicación y reportar novedades como mal olor, enrojecimiento, etc.	Evitar complicaciones
Colocar el pañal y doblarlo para que no cubra el ombligo y evitar que se moje con la orina del pañal, también para que esté lo más cercano al aire libre.	Permite mantener el cordón umbilical en buenas condiciones.
Explicar a la madre que cuando el cordón umbilical está por caer, la base del cordón se humedecerá y comenzará a ver una secreción, la cual debe limpiar con una gasa mojada con alcohol antiséptico por unos 3 días después de la caída, y preste especial cuidado en observar si la piel se enrojece, segrega secreciones verdosas, sangre o tiene mal olor, si sucediera, lleve a su hijo al pediatra.	Dar seguridad y tranquilidad a la madre
Lavarse las manos según proceso establecido	Evitar infecciones cruzadas.

ESTANDAR DE LIMPIEZA DE CORDON UMBILICAL

El estándar tiene ocho ítems que corresponde al 100%

La valoración de cada ítem es de 12.5%

1. Lavarse las manos según procedimiento establecido
2. Reúne material necesario como alcohol antiséptico y gasa estéril
3. Limpia el cordón empezando en la base (ombligo de bebe) luego hacia arriba del cordón, siguiendo una dirección circular de adentro hacia fuera.
4. Realiza este procedimiento después del baño y por lo menos 2 – 3 veces al día.
5. Vigila signos de cualquier complicación y reporta novedades como mal olor, enrojecimiento, etc.
6. Coloca el pañal y lo dobla para que no cubra el ombligo y evita que se moje con la orina del pañal, explica esto a la madre del bebé.
7. Explica a la madre los cuidados del cordón umbilical y posibles complicaciones que pueden aparecer.
8. Se lava las manos según proceso establecido

**PROTOCOLOS DE ENFERMERIA PARA HIGIENE Y CONFORT
DEL RECIEN NACIDO
CAMBIO DEL PAÑAL**

DEFINICION

Procedimiento mediante el cual se mantiene limpio los genitales del bebe

OBJETIVO

Mantener en buenas condiciones la piel del bebe

PASOS A SEGUIR	PUNTOS CLAVE
Disponer de todo el material necesario para este procedimiento	
Lavarse las manos según proceso establecido	Disminuye riesgo de infecciones cruzadas
Cambiar el pañal con frecuencia, luego de cada deposición u orina	Evitar irritaciones de la piel
Limpia la región genital con agua tibia o con pañitos húmedos sin alcohol	Dejar limpia la región genital
Siempre ir de delante a atrás (nunca al revés, sobre todo en las niñas, para evitar diseminar las bacterias procedentes del recto. No olvide limpiar los pliegues que se forman entre los muslos y las nalgas	Evitar infecciones en el aparato urinario
Dejar todo en orden	
Lavarse nuevamente las manos según proceso establecido	

ESTANDAR DE CAMBIO DE PAÑAL

El estándar tiene siete ítems que corresponde al 100%

La valoración de cada ítem es de 14.28%

1. Reúne el material necesario para este procedimiento.
2. Se lava las manos según proceso establecido.
3. Cambia el pañal y explica a la madre que debe realizarlo luego de cada deposición u orina.
4. Limpia la región genital con agua tibia o con pañitos húmedos sin alcohol.
5. Realiza el procedimiento, siempre va de delante a atrás evitando diseminar las bacterias procedentes del recto..
6. Deja todo en orden.
7. Se lava nuevamente las manos según proceso establecido

PROTOCOLOS DE ENFERMERIA EN ALIMENTACION DEL RECIEN NACIDO

LACTANCIA MATERNA

DEFINICION

La lactancia materna es la alimentación del recién nacido con leche de la madre, cubre todas sus necesidades y posee unas cualidades inmunológicas que le protegen de contraer muchas infecciones.

OBJETIVO

Facilitar el alimento ideal para el crecimiento y desarrollo correcto del bebe

PASOS A SEGUIR	PUNTOS CLAVE
Iniciar la lactancia materna temprana, a más tardar en la primera hora después del nacimiento	En la madre estimula las contracciones uterinas. En el niño promueve el desarrollo neurosensorial
Indicar a la madre que debe alimentar al recién nacido a libre demanda sin establecer horarios, dar los dos senos	Dar hasta que el bebé suelte espontáneamente el seno
Cambiar de pañal y lavarse las manos	Aplicar medidas de confort e higiene
La madre y el recién nacido deben estar en una posición cómoda	Debe ser un acto placentero para los dos
La boca del bebé debe estar a la altura del pecho	El bebé no debe tirar el seno hacia abajo o hacia un lado
Debe abrir bien la boca, agarrando toda la areola, labio inferior hacia fuera, mentón y barbilla del bebé deben tocar el seno	. Evitar dolor y problemas del pezón
La barriga del recién nacido debe estar en contacto con su mamá. La oreja, hombro y	Todo el cuerpo debe estar alineado.

cadera del bebé forman una línea recta	
Dar el seno todas las veces que desee el recién nacido	De esto depende la producción de leche materna
Ayudarle a expulsar gases al recién nacido	
Dejar al bebé para que descanse en buena posición sin almohada, boca arriba, posición inclinada	Evitar que la leche regrese y fácilmente y cause graves problemas en el niño

ESTANDAR DE LACTANCIA MATERNA

El estándar tiene ocho ítems que corresponde al 100%

La valoración de cada ítem es de 12.5%

1. Inicia la lactancia materna temprana, a más tardar en la primera hora después del nacimiento.
2. Indica a la madre que debe alimentar al recién nacido a libre demanda sin establecer horarios, dar los dos senos.
3. Cambia de pañal y se lava las manos.
4. Indica y vigila que la madre y el recién nacido estén en una posición cómoda.
5. Orienta y le explica a la madre técnicas para que el bebé agarre perfectamente el seno, evitando complicaciones.
6. Explica a la madre que debe dar el seno todas las veces que desee el recién nacido.
7. Orienta y ayuda a la madre para que expulse gases el recién nacido.
8. Explica a la madre y deja al bebé para que descanse en buena posición sin almohada, boca arriba, posición inclinada

PROTOSCOLOS DE ENFERMERIA PARA TOMAR TEMPERATURA AXILAR DEL RECIEN NACIDO

DEFINICION

La estabilidad de la temperatura corporal es expresión de un equilibrio entre la producción de calor y la pérdida de calor, en los recién nacidos este mecanismo no está todavía bien desarrollado por lo que es necesario tomar precauciones para evitar el sobre calentamiento o el enfriamiento.

OBJETIVO

Aplicar medidas necesarias y evitar el enfriamiento o el sobrecalentamiento del recién nacido

PROCEDIMIENTO

Los pasos a seguir para tomar la temperatura corporal son:

1. Explique el procedimiento a la madre del paciente.
2. Lávese las manos.
3. Extraiga el termómetro de su envase y compruebe que está en buenas condiciones.
4. Verifique que la columna de mercurio está por debajo de los 35 °C. Si no fuere así, coja el termómetro por el extremo opuesto al bulbo y sacúdalo con movimientos secos y hacia abajo de la muñeca. Tenga cuidado de no golpear el vidrio con ningún objeto cercano.
5. Coloque el termómetro en la zona elegida (en la mitad de la axila).
6. Sostenga el brazo del bebé pegado al cuerpo por unos cinco minutos.
7. Retire el termómetro y realice la lectura. Para ello nunca sostenga el termómetro por el bulbo (le transmitiría el calor de la mano), sino por su extremo opuesto. Coloque el instrumento a la altura de sus ojos y en

horizontal, de tal modo que pueda observar la columna de mercurio al girarlo ligeramente.

8. Descienda la columna de mercurio.
9. Limpie el termómetro y guárdelo completamente seco.

ESTANDAR DE ENFERMERIA PARA TOMAR TEMPERATURA AXILAR

El estándar tiene ocho ítems que corresponde al 100%

La valoración de cada ítem es de 12.5%

- 1.- Explica el procedimiento a la madre del paciente
- 2.- Se lava las manos de acuerdo a proceso establecido.
- 3.- Extrae el termómetro de su envase y comprueba que esté en buenas condiciones.
- 4.- Verifica que la columna de mercurio está por debajo de los 35 °C,
Coloca el termómetro en la zona elegida (en la mitad de la axila).
- 5.- Sostiene el brazo del bebé pegado al cuerpo por unos cinco minutos
- 6.- Retira el termómetro de acuerdo al procedimiento y realiza la lectura
- 7.- Baja la columna de mercurio.
- 8.- Limpia el termómetro y guarda completamente seco.

PROTOCOLOS DE ENFERMERIA EN EL AREA DE ALOJAMIENTO CONJUNTO

SOMATOMETRIA EN EL RECIEN NACIDO (PESO)

DEFINICION

El peso refleja el estado nutricional del recién nacido

OBJETIVO

Verificar si el recién nacido esta siendo alimentado por su madre correctamente

Pesar a todos los recién nacidos de alojamiento conjunto que son dados de alta

PASOS A SEGUIR	PUNTOS CLAVE
Lavarse las manos de acuerdo al proceso establecido	Evitar infecciones cruzadas
Realizar el procedimiento en un ambiente abrigado, evitando corrientes de aire	Evitar perdido de calor en el bebé
Explicar a la madre el procedimiento, pedir que nos ayude a desvestirlo, dejarlo solo con BBD	No poner al recién nacido en contacto con la superficie fría
Mientras comprobar el funcionamiento de la balanza, equilibrar, colocar un pañal desechable abierto para cada niño	Para evitar infecciones cruzadas
Colocar al niño en la balanza, mantener la mano sobre el cuerpo sin tocarlo	Evita accidentes
Leer el peso, disminuir el valor del pañal y registrar en la hoja de la Historia Clínica	Tener referencia escrita el momento del alta
Reportar variaciones importantes al	Tomar correctivos oportunamente

médico, informar y orientar a la madre sobre alimentación	
Dejar todo en su puesto y en orden, limpiar la balanza al final de la jornada	Dejar limpio el lugar
Lavarse nuevamente las manos según proceso establecido	Evitar infecciones cruzadas

ESTANDAR DE ENFERMERIA PARA TOMAR

PESO EN EL RECIÉN NACIDO

El estándar consta de nueve ítems que corresponde al 100%

La valoración de cada ítem es de 11.11%.

- 1.- Se lava las manos antes de realizar el procedimiento.
- 2.- Realiza procedimiento en ambiente abrigado, evitando corrientes de aire.
- 3.- Explica procedimiento a la madre y pide que le colabore.
- 4.- Comprueba funcionamiento de la balanza y lo equilibra usando un pañal para cada bebé.
- 5.- Coloca al recién nacido en la balanza, mantiene su mano sobre el cuerpo sin tocarlo.
- 6.- Registra en el casillero respectivo de la hoja de alta.
- 7.- Reporta variaciones importantes al médico, informa y orienta a la madre sobre alimentación del bebé.
- 8.- Deja todo en su puesto y en orden, limpia la balanza al final de la jornada.
- 9.- Se lava nuevamente las manos según proceso establecido.

PROTOCOLO DE ENFERMERIA

ADMINISTRACION DE VACUNA BCG

DEFINICION:

Suspensión de bacilos vivos atenuados a la cepa virulenta *Microbacterium bovis*. Para proteger a un individuo y a la comunidad de una enfermedad como la tuberculosis.

OBJETIVOS:

- Preparar a nuestro cuerpo para que le pueda hacer frente, y ser más fuerte que los virus y las bacterias que provocan las enfermedades infecciosas.

PASOS A SEGUIR	PUNTOS CLAVE
Revisar historia clínica e indicación de vacuna	
Reunir todo el material necesario para este procedimiento, y aplicar los cinco correctos para la administración de medicación.	Evitar confusión y perder tiempo
Revisar monografía de la vacuna.	Evitar confusiones y errores
Lavarse las manos según protocolo establecido antes y después de cada administración.	Evitar infecciones y complicaciones
Verificar las características de la vacuna forma de reconstitución, vía, dosis, tipo de	Importante seguir indicaciones de instructivo, mantener cadena de frío.

jeringuilla, conservación.	
Informar a la madre del bebé en forma clara y precisa, la vacuna que va a recibir, y sobre la enfermedad que previene.	Lograr su consentimiento y cuidados en el hogar.
Explicar a la madre sobre proceso de cicatrización que va a seguir hasta que se forme la costra y cuidados que va a realizar.	Evitar complicaciones por manipulación
Registrar en el carné fecha e iniciales de la profesional que administro la vacuna	Pones con lápiz fecha de la próxima vacuna.
Lavarse las manos y dejar todo en orden	

ESTANDAR DE ENFERMERIA PARA LA ADMINISTRACION DE LA VACUNA BCG

El estándar consta de nueve ítems que corresponde al 100%

La valoración de cada ítem es de 11.1%.

1. Revisar historia clínica e indicación de vacuna
2. Reúne todo el material necesario para este procedimiento, y aplica los cinco correctos para la administración de medicación.
3. Revisa monografía de la vacuna para evitar errores.
4. Se lava las manos según protocolo establecido antes y después de cada administración.
5. Verifica las características de la vacuna forma de reconstitución, vía, dosis, tipo de jeringuilla, conservación.
6. Informa a la madre del bebé en forma clara y precisa, la vacuna que va a recibir, y sobre la enfermedad que previene.
7. Explica a la madre sobre proceso de cicatrización que va a seguir hasta que se forme la costra y cuidados que va a realizar.
8. Registra en el carné fecha que administro la vacuna sus iniciales, anota fecha de próxima vacuna
9. Se lava las manos y dejar todo en orden.

PROTOCOLOS DE ENFERMERIA PARA EGRESO DEL RECIEN NACIDO

DEFINICIÓN

Es la etapa final del proceso de hospitalización en el área de alojamiento conjunto.

OBJETIVO

Proporcionar información necesaria a la madre y familia para el cuidado del recién nacido en el hogar.

PASOS A SEGUIR	PUNTOS CLAVE
Informar a la madre y familiares que el bebé esta con el alta	
Controlar que el recién nacido reciba vacuna BCG por parte del personal de Consulta Externa (vacunas)	Verificar que se cumpla el proceso establecido.
Indicar a la madre sobre cuidados alimentación, higiene, vacunas, etc. (entregar tríptico con información)	Es una guía para el cuidado del recién nacido en el hogar
Realizar registros establecidos para el egreso (consta en el procedimiento de alta del recién nacido)	Cumplir con las normas establecidas
Entregar H. Clínica en estadística y firmar registro de constancia de entrega	
Controlar que se realice limpieza y desinfección de la unidad.	Dejar lista la unidad para recibir a un nuevo paciente.

ESTANDAR DE ENFERMERIA PARA EGRESO DEL RECIÉN NACIDO

El estándar consta de seis ítems que corresponde al 100%

La valoración de cada ítem es de 16.66%.

- 1.- Informa a la madre y familiares que el bebé esta con el alta
- 2.- Controla que el recién nacido reciba vacuna BCG por parte del personal de Consulta externa (vacunas)
- 3.- Indica a la madre sobre cuidados, alimentación, higiene, vacunas, etc. (entrega tríptico con información respectiva)
- 4.- Realiza registros establecidos para el egreso (consta en el procedimiento de alta del recién nacido)
- 5.- Entrega H. Clínica en estadística y firma registro de constancia de entrega
- 6.- Controla que se realice limpieza y desinfección de la unidad.

RESULTADO 4

PERSONAL DE ENFERMERIA CAPACITADO Y MOTIVADO EN PROTOCOLOS Y ESTANDARES DE ATENCION DE CALIDAD IMPLEMENTADAS

PRODUCTO 4. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCION DE CALIDAD

SEMINARIO TALLER DE CALIDAD ESTRATÉGICA EN SALUD PARA ENFERMERAS DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

INTRODUCCION.

Los servicios de salud públicos o privados están obligados a ser cada vez mas competitivos, lo que implica a todas las instituciones a mejorar servicios de atención al cliente, al trabajo en equipo, mejorar las relaciones humanas, a cumplir con calidad las funciones o actividades encomendadas, para conseguir los objetivos personales e institucionales.

En el siglo XXI, la realidad de salud contemporánea global y local, demanda nuevos perfiles en los profesionales de salud, para que manejen modernas competencias e incrementen significativamente su calidad en productividad y servicio, con sensibilidad, solidaridad y sustentabilidad.

Se requiere potencializar su eficiencia, eficacia y efectividad, para el mejoramiento continuo de los sistemas de salud, a fin de brindar óptima, oportuna y adecuada respuesta a las crecientes demandas de servicios de salud de excelencia por parte de la sociedad.

Las competencias de calidad requeridas, comprenden liderazgo proactivo, comunicación efectiva, inteligencia emocional, negociación de conflictos, trabajo en equipo, gestión del talento por competencias, seguridad integral, salud ocupacional, gestión ambiental, planificación estratégica y operativa, proyectos institucionales, marketing estratégico, bioética, gestión de procesos, mejora continua, indicadores de gestión, estándares de calidad, entre otros y por supuesto la aplicación rigurosa de herramientas de calidad de última generación.

En estas circunstancias, es pertinente desarrollar procesos de capacitación en torno a estas temáticas. En el presente caso es relevante implementar un enfoque integrado que aborde los elementos claves.

Entre las políticas institucionales de la Unidad Municipal de Salud Sur esta el mejoramiento continuo, calidad de atención que presta día a día al cliente interno y externo, por lo que su preocupación es capacitar continuamente al talento humano, es por esta razón que me veo motivada a ser parte de esta política institucional y como maestrante de la UTPL mi deseo es contribuir con la Institución, para lo cual cuento con el aval de las autoridades de esta Unidad de Salud, con el firme propósito de contribuir en la formación de las profesionales enfermeras que permitan brindar una atención con calidad.

OBJETIVO GENERAL:

Contribuir al desarrollo de competencias sistémicas de calidad en servicios de salud del personal de la Unidad Municipal de Salud Sur.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Capacitar al personal de enfermería para brindar atención integral y de calidad orientada a satisfacer las necesidades del cliente interno y externo.

Desarrollar en los participantes la capacidad de manejar conceptos y prácticas de Servicio de Calidad al Usuario en Atención de Salud.

Desarrollar en el personal de enfermería, capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, y comunicación.

METODOLOGÍA

Luego de realizar la planificación del curso de capacitación que cuenta con el aval del Instituto de Capacitación ICAM, se informa al Director de la Unidad Municipal de Salud Sur sobre el cronograma y temas que se desarrollaran en este evento, a la vez solicito, la autorización para convocar al personal a que asista al curso de capacitación. Se obtiene su aprobación, por lo que se procede a colocar en sitios estratégicos la propaganda del evento a desarrollarse. Este programa se desarrollo en el auditorio de la Unidad. Se logro la participación de cuarenta y cinco profesionales. El ICAM entrego su certificado de aprobación solo a las profesionales que cumplieron con los requisitos necesarios para obtenerlo. ANEXO. La metodología aplicada fue la exposición participativa, video conferencias, dinámicas grupales.

Al finalizar el curso de capacitación se entrego a cuarenta profesionales el certificado de aprobación y el material didáctico respectivo.

AGENDA:

CONTENIDOS	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	FECHA-HORA LUGAR
Inducción al proceso	Magíster. Frank Molina	Personal de Enfermería	10- Mayo 2010 Auditorio UMSS 8:00
Liderazgo	MGS. Frank	Personal de	10- Mayo 2010

transformacional	Molina	Enfermería	Auditorio UMSS 8:30
Trabajo en equipo	MGS. Frank Molina	Enfermeras y auxiliares de Enfermería	10- Mayo 2010 Auditorio UMSS 9:00
Comunicación efectiva	MGS. Frank Molina	Enfermeras y auxiliares de Enfermería	10- Mayo 2010 Auditorio UMSS 9:30
Atención al cliente en Salud	MGS. Frank Molina	Enfermeras y auxiliares de Enfermería	10- Mayo 2010 Auditorio UMSS 10:00
Bioética	MGS. Frank Molina	Personal de Enfermería	10- Mayo 2010 Auditorio UMSS 10:30 h
Riesgos laborales en salud	MGS. Frank Molina	Personal de Enfermería	10- Mayo 2010 Auditorio UMSS 11:00 h
Estándares de calidad en Salud	MGS. Frank Molina	Personal de Enfermería	10- Mayo 2010 Auditorio UMSS 11: 30h
Inducción	Dr. Patricio Nuñez	Enfermeras y auxiliares de Enfermería	11- Mayo 2010 Auditorio UMSS 8h00
Sistema Estratégico	MGS. Frank Molina	Enfermeras y auxiliares de Enfermería	11- Mayo 2010 Auditorio UMSS 8h30
Análisis Estratégico	Dr. Patricio Nuñez	Enfermeras y auxiliares de Enfermería	11- Mayo 2010 Auditorio UMSS 9h00
Direccionamiento Estratégico	Dr. Patricio Nuñez	Enfermeras y auxiliares de Enfermería	11- Mayo 2010 Auditorio UMSS 9.h30

Formulación Estratégica	Dr. Patricio Nuñez	Enfermeras y auxiliares de Enfermería	11- Mayo 2010 Auditorio UMSS 10h00
Ejecución Estratégica	Dr. Patricio Nuñez	Enfermeras y auxiliares de Enfermería	11- Mayo 2010 Auditorio UMSS 10h30
Control Estratégico	Dr. Patricio Nuñez	Enfermeras y auxiliares de Enfermería	11- Mayo 2010 8h00 Auditorio UMSS 11h00
Balance	Dr. Patricio Nuñez	Enfermeras y auxiliares de Enfermería	11- Mayo 2010 Auditorio UMSS 11:30
Inducción	MGS. Frank Molina	Enfermeras	12 - Mayo 2010 Auditorio UMSS 8:00 h.
Gestión de Procesos	MGS. Frank Molina	Enfermeras	12 - Mayo 2010 Auditorio UMSS 8:30 h.
Identificación de Procesos de Atención al Recién Nacido	Dr. Leonidas Díaz	Enfermeras	12 - Mayo 2010 Auditorio UMSS 9:00 h.
Determinación de Procesos de Enfermería para la Atención del Recién Nacido.	Dr. Leonidas Díaz	Enfermeras	12 - Mayo 2010 Auditorio UMSS 09:30 h.
Identificación de parámetros normales en el recién nacidos.	Dr. Leonidas Díaz	Enfermeras	12 - Mayo 2010 Auditorio UMSS 10:00 h.

Actividades – Tareas importantes del equipo de salud (Alojamiento Conjunto)	Dr. Leonidas Díaz	Enfermeras y auxiliares de enfermería.	12 - Mayo 2010 Auditorio UMSS 10:30 h.
Tareas – Tiempos		Enfermeras	12 - Mayo 2010 Auditorio UMSS 11:00 h.

CONCLUSIONES

El Seminario Taller de Calidad Estratégica en Salud se realizó con la autorización del Director de la Institución, con la participación del 90% del personal involucrado en la atención del recién nacido.

Se cumplió con el 100% de las actividades programadas para el programa de capacitación, se cumplió con el objetivo establecido, lograr un cambio de actitud en los asistentes.

Se abordó temas orientados al mejoramiento continuo, calidad estratégica en salud, considerando que la atención está dirigida a seres humanos y por ende este programa está orientado a dotar de conocimiento científico y mejorar la calidad de atención al usuario de la Institución.

Los gastos de logística y pago de expositores fueron solventados por la ejecutora del proyecto

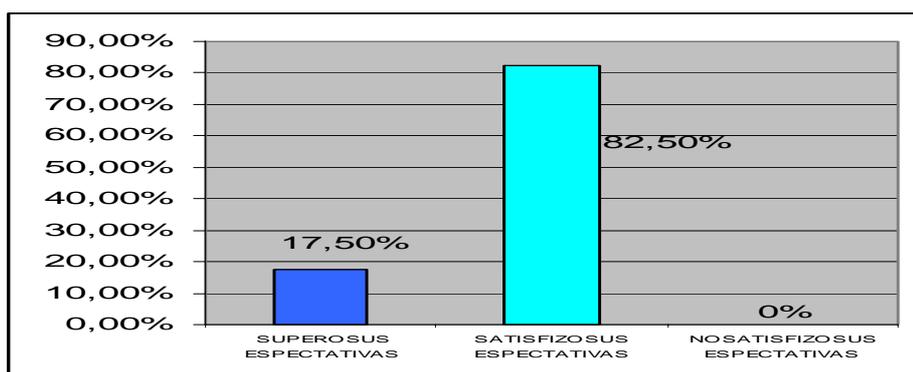
CERTIFICADO ICAM

EVALUACION DEL SEMINARIO TALLER
“SEMINARIO TALLER CALIDAD ESTRATEJICA EN SALUD”
PARA ENFERMERAS DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD
SUR

1. CONTENIDO

GRAFICO 19

EL CONTENIDO DEL EVENTO EN RELACION A SUS ESPECTATIVAS:

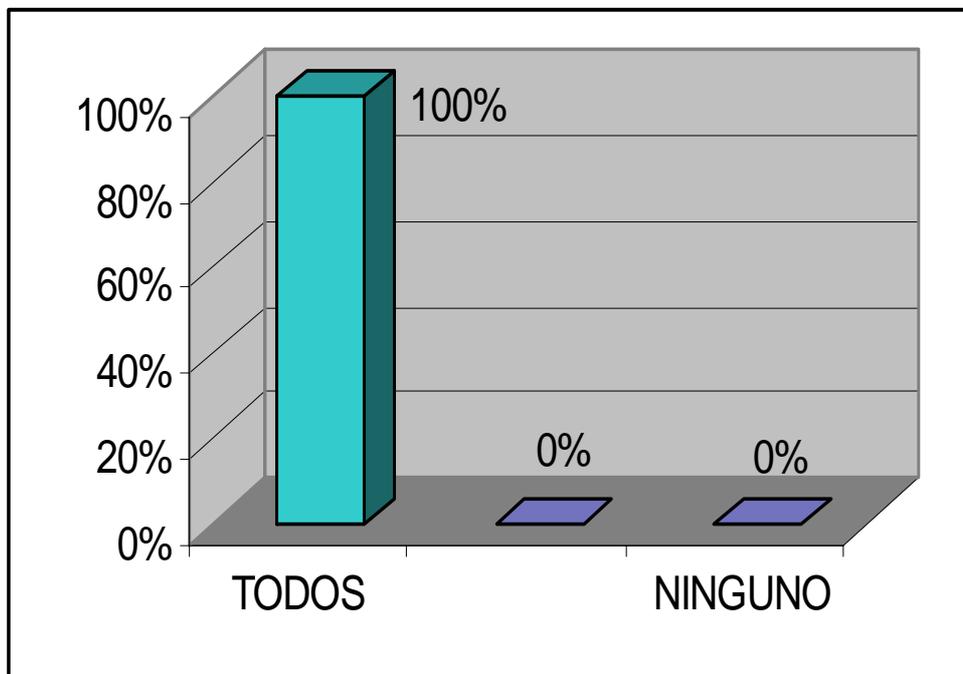


FUENTE: Formulario de Evaluación al Seminario Taller

ELABORACION: Amparito Navarrete UTPL

ANALISIS:

De las personas encuestadas, un 82.5% consideran que el contenido del evento, cumplió con sus expectativas; mientras que un 17.5% dice que supero sus expectativas. Estos resultados reflejan que el expositor cumplió con las expectativas del grupo.

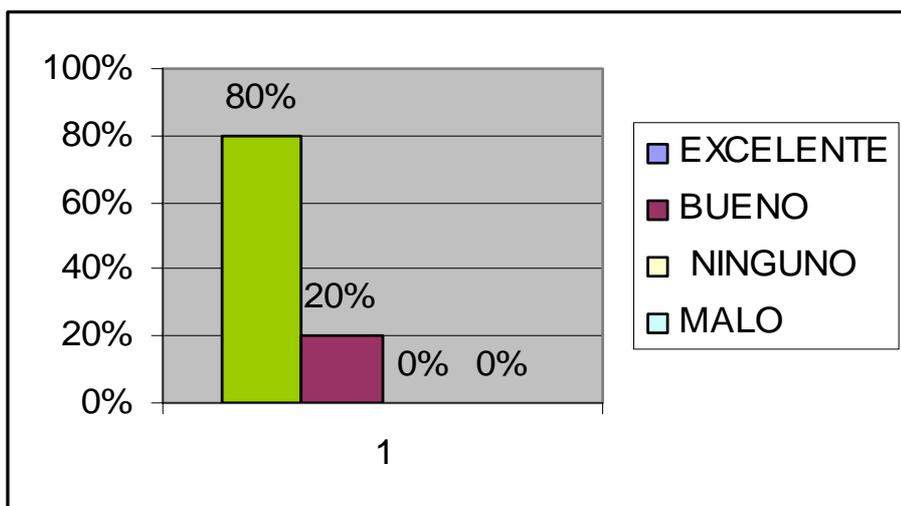
GRAFICO 20**LOS TEMAS ABORDADOS SON DE UTILIDAD PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES**

FUENTE: Formulario de Evaluación al Seminario Taller

ELABORACION: Amparito Navarrete UTPL

ANALISIS:

De las personas encuestadas el 100% consideran que los temas abordados serán de utilidad para el cumplimiento de sus funciones. Esto demuestra que los temas abordados por el expositor estuvieron acordes con las expectativas del grupo.

GRAFICO 21**EL TRATAMIENTO DE LOS TEMAS FUE:**

FUENTE: Formulario de Evaluación al Seminario Taller

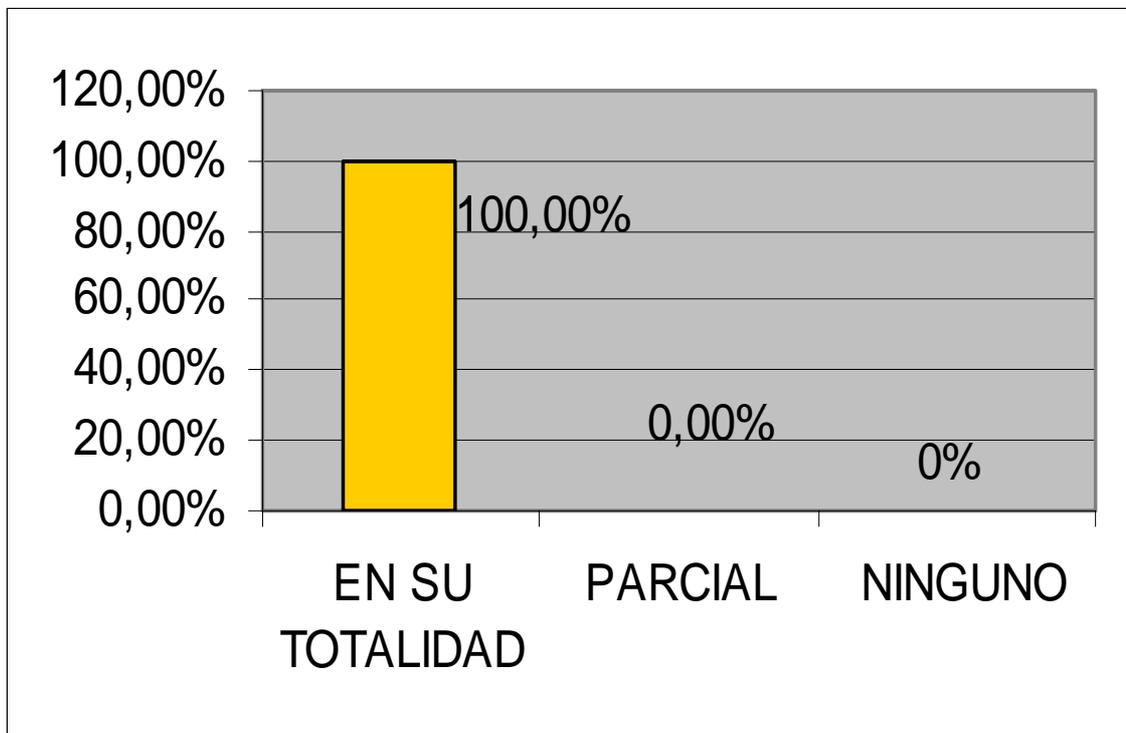
ELABORACION: Amparito Navarrete UTPL

ANÁLISIS:

El 80% de las personas encuestadas piensan que la temática tratada por el expositor fue excelente, mientras que el 20% considera que fue bueno lo que demuestra que las exposiciones fueron claras, relacionadas con el tema y despertaron el interés de los asistentes.

GRAFICO 22

LOS OBJETIVOS DEL EVENTO SE CUMPLIERON EN FORMA:

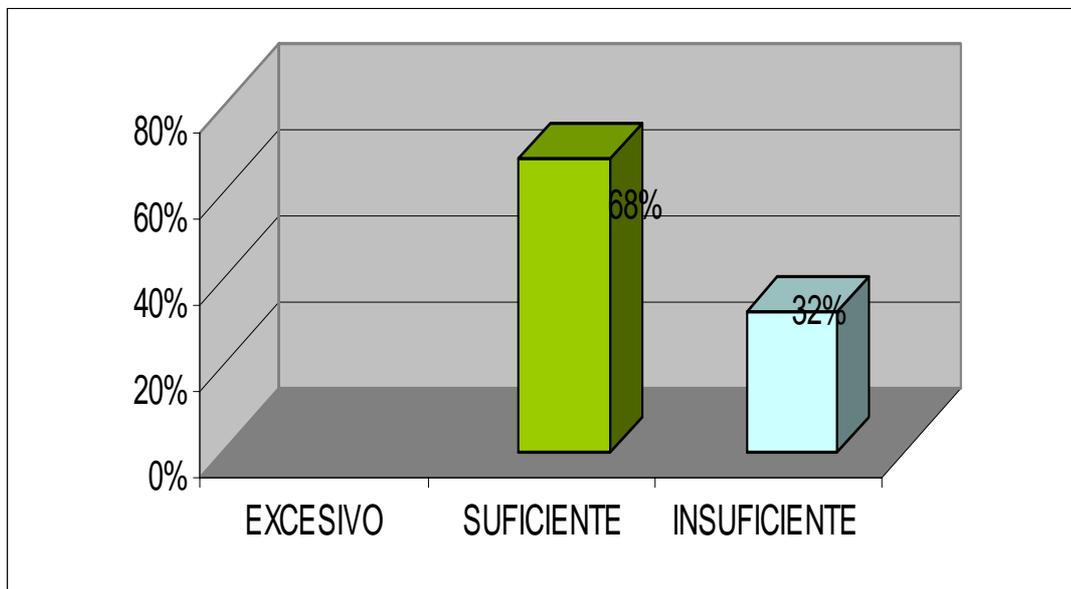


FUENTE: Formulario de Evaluación al Seminario Taller

ELABORACION: Amparito Navarrete UTPL

ANÁLISIS:

El 100% de profesionales que asistieron al seminario taller piensa que se cumplió con los objetivos propuestos para la realización de este evento, por lo que se cumplió con las expectativas del grupo.

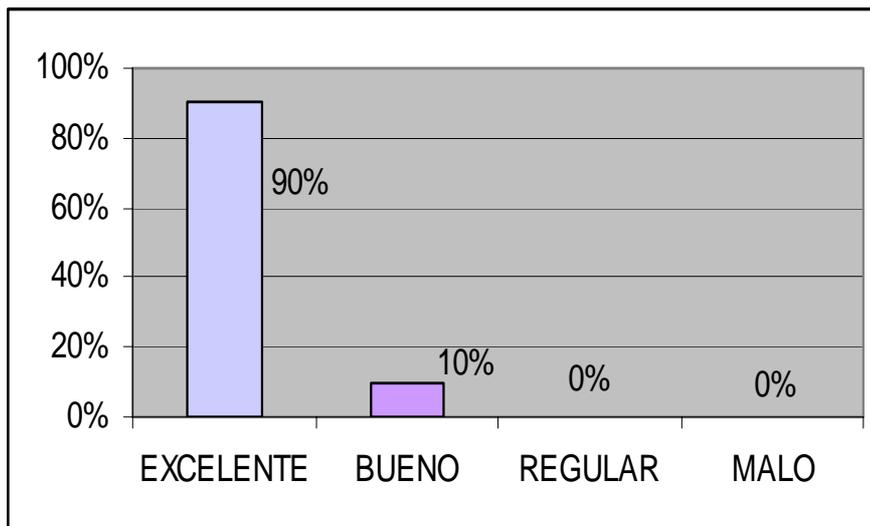
GRAFICO 23**2. ORGANIZACIÓN DEL EVENTO****EL TIEMPO UTILIZADO EN EL DESARROLLO DE LOS TEMAS FUE:**

FUENTE: Formulario de Evaluación al Seminario Taller

ELABORACION: Amparito Navarrete UTPL

ANÁLISIS:

De las participantes encuestadas, un 68% piensa que el tiempo utilizado en el desarrollo de los temas fue suficiente; mientras que el 33% considera que fue insuficiente, por lo que necesario para otro evento como este aumentar el número de horas para satisfacer las necesidades de los participantes.

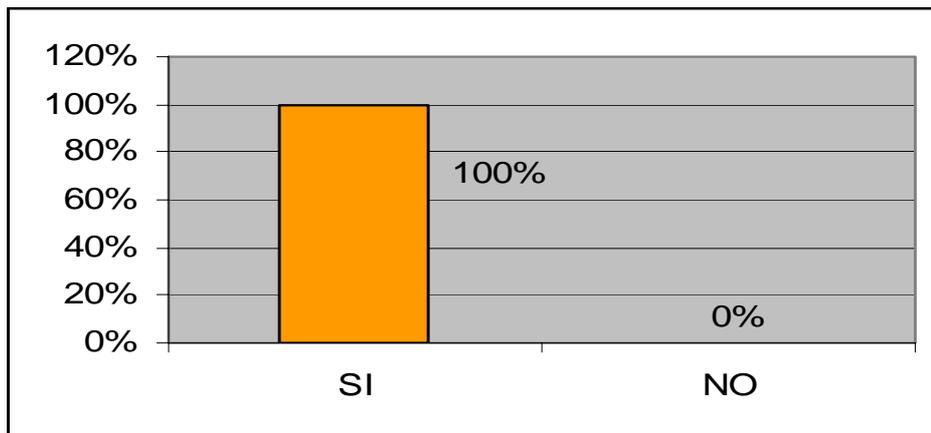
GRAFICO 24**LA UTILIZACIÓN DE RECURSOS DIDACTIDOS FUE**

FUENTE: Formulario de Evaluación al Seminario Taller

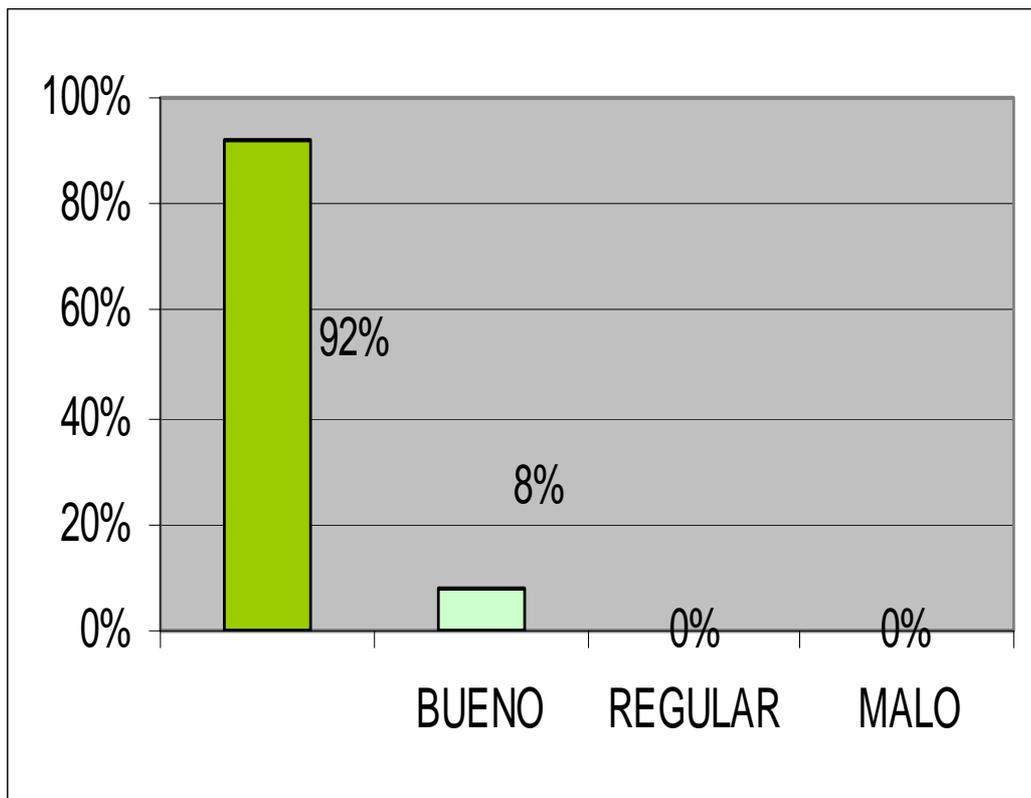
ELABORACION: Amparito Navarrete UTPL

ANÁLISIS:

El 90% de personas encuestadas manifiestan que los recursos didácticos utilizados por el expositor fue excelente; el 10% considera que fue bueno, por lo que se considera que se cumplió con las expectativas del grupo participante.

GRAFICO 25**¿RECIBIO USTED MATERIAL DE APOYO?****FUENTE:** Formulario de Evaluación al Seminario Taller**ELABORACION:** Amparito Navarrete UTPL**ANÁLISIS:**

De las personas encuestadas el 100% manifiesta que recibió material de apoyo, esto nos indica que las participantes cuentan con material de respaldo para profundizar los conocimientos adquiridos en el seminario taller.

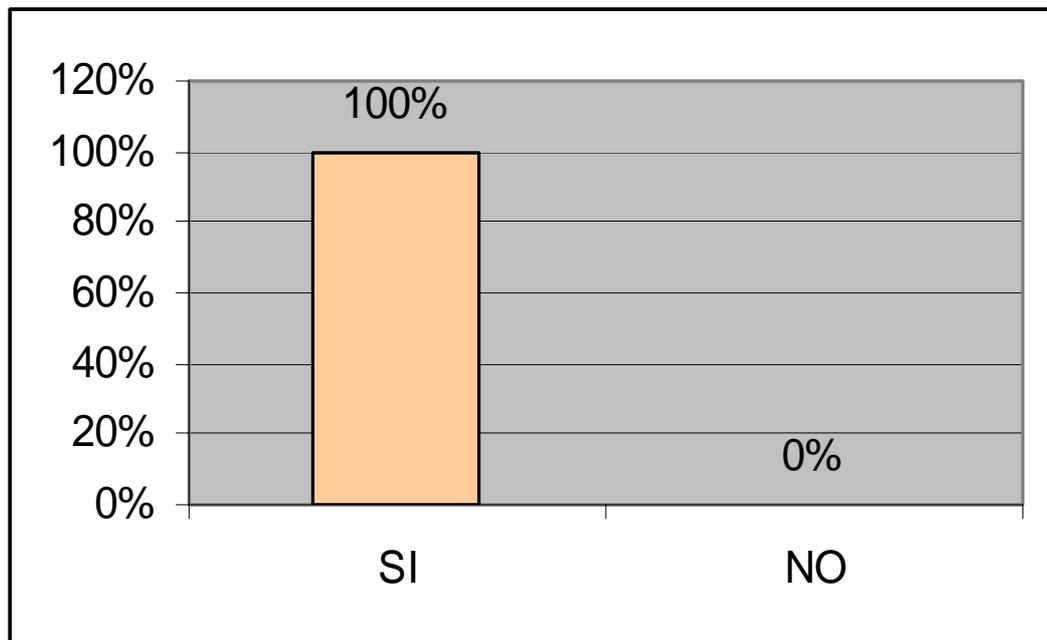
GRAFICO 26**EL CONTENIDO DE LOS MATERIALES CONSIDERA**

FUENTE: Formulario de Evaluación al Seminario Taller

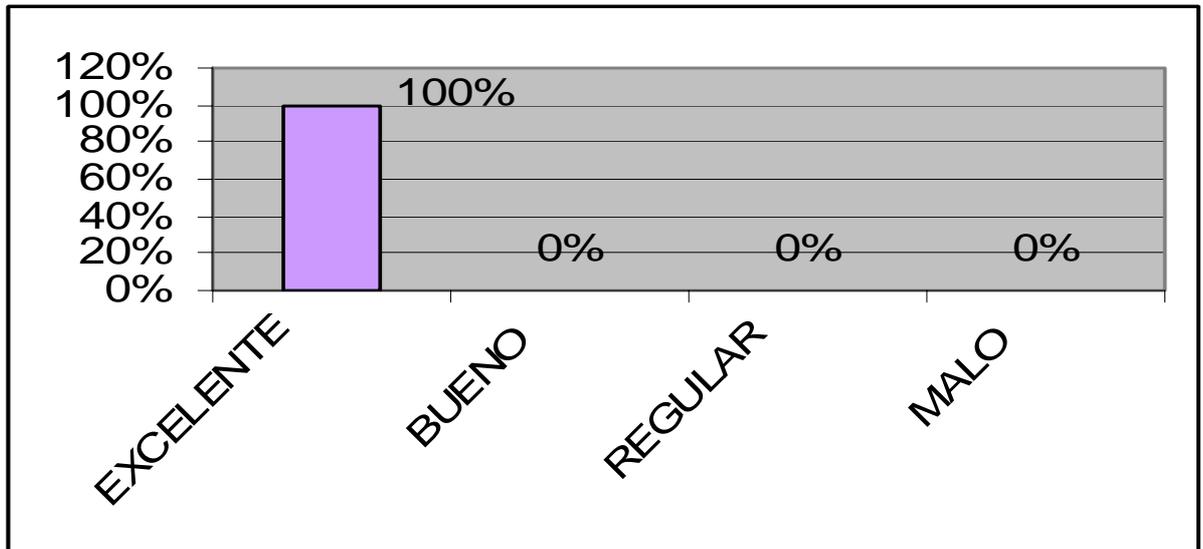
ELABORACION: Amparito Navarrete UTPL

ANÁLISIS:

El 92% de las personas encuestadas dicen que el contenido del material de apoyo que recibieron para este evento fue excelente, el 8% dice que el contenido del material fue bueno, lo que demuestra que el contenido del material estuvo acorde a la exposición.

GRAFICO 27**SE CUMPLIO CON EL PROGRAMA Y EL HORARIO ESTABLECIDO,****FUENTE:** Formulario de Evaluación al Seminario Taller**ELABORACION:** Amparito Navarrete UTPL**ANALISIS:**

De las personas encuestadas el 100% considera que se cumplió con el programa y el horario establecido, lo que demuestra que existió compromiso y seriedad en la organización del evento.

GRAFICO 28**LA COORDINACION DEL EVENTO FUE**

FUENTE: Formulario de Evaluación al Seminario Taller

ELABORACION: Amparito Navarrete UTPL

ANÁLISIS:

EL 100% de las personas que asistieron al seminario taller piensan que la coordinación del evento fue excelente; lo que refleja seriedad en la organización y satisfacción en los asistentes.

RESULTADO 5

PROGRAMA DE MARKETING CREADO E IMPLEMENTADO.

PRODUCTO 5 PROGRAMA DE MARKETING SOBRE SERVICIOS DE LA INSTITUCION.

INTRODUCCION

El acceso a la información constituye un derecho ciudadano, de ahí la importancia de que los establecimientos de salud deben estar preparados para brindar información clara y permanente a la población sobre los servicios y programas que ofrecen las instituciones, a la vez que se sirve para promocionar los servicios; el marketing permite promover acciones de divulgación entre los profesionales de la salud, pacientes y población en general, sobre los beneficios que brinda la institución en sus diferentes especialidades y métodos de tratamiento, de aquí nace la diferencia y el valor agregado que brinda esta unidad de salud, específicamente el marketing enfocado para mejorar la atención del recién nacido normal permitiéndole de esta manera ser más competitivo aumentando no solo el número de pacientes atendidos, sino que se lograra un mayor conocimiento de todos los servicios que se proporciona así como también que se brinda una asistencia médica de mejor calidad.

Objetivos:

- 1- Difundir información sobre todos los servicios que oferta la institución especialmente en el área de alojamiento conjunto.
- 2- Captar mayor número de clientes y brindar atención de calidad.
- 3- Conformar una cultura organizacional orientada al usuario es lo primordial para satisfacer las necesidades de salud de la población

Metodología:

A través de una entrevista con las responsables de alojamiento conjunto y de hospitalización materna pudimos identificar las falencias que tenían las profesionales que estaban a cargo del cuidado del recién nacido normal, por lo que se identificó la necesidad de disponer de un instrumento para reunir criterios y consolidar en un instructivo para que sea utilizado en la educación e información de la madre y familia sobre temas importantes como lactancia materna (implementación de la conserjería de la lactancia materna), vacunación, cuidados generales del recién nacido para lo cual se entregará el tríptico que contiene esta información. Luego se socializó el instructivo elaborado con la aprobación de las responsables de área, y se obtuvo su compromiso para que sea implementado en el área de alojamiento conjunto o internación por las enfermeras encargadas del cuidado del recién nacido normal.

Agenda:

ACTIVIDADES	RESPONZABLE	PARTICIPANTES	FECHA-LUGAR
1.- Socialización e implementación del instructivo Conserjería de lactancia materna	Maestrante UTPL	Maestrante UTPL Responsable de Alojamiento Conjunto	17 -IV – 2010 Alojamiento Conjunto
2.- Elaboración aprobación e implementación de Tríptico.	Maestrante UTPL	Maestrante UTPL Responsable de Alojamiento Conjunto	21- V- 2010 Alojamiento Conjunto

3.- Vacunación del 100% los recién nacidos que son dados de alta	Maestrante UTPL Enfermeras de Alojamiento Conjunto	Maestrante UTPL Responsable y enfermeras de Alojamiento Conjunto	A partir del 25 de Mayo – 2010 Alojamiento Conjunto.
--	---	---	--

CONCLUSIONES

Para lograr este resultado, se cumplió con el 100% de las actividades establecidas. Al aplicarse el programa de marketing en el área de alojamiento conjunto, a través de la implementación de la conserjería de la lactancia materna, promocionando la importancia y beneficios de la alimentación del recién nacido con leche materna, así como también al administrar la vacuna BCG a todos los recién nacidos normales que son dados de alta en este hospital no solo se está cumpliendo con la política del Ministerio de Salud, sino también mejorando la calidad de vida de todos los recién nacidos de la Unidad de Salud Sur.

La implementación de estos programas no solo ayuda a contribuir, a mejorar y aumentar la satisfacción de las necesidades que tiene el cliente externo sino también permite que la institución cumpla con sus objetivos que son brindar atención de calidad a bajo costo.

PRODUCTO 5.1**CONSEJERIA DE LACTANCIA MATERNA****DEFINICION**

La consejera de Lactancia Materna es la profesional que ofrece apoyo para superar diversos obstáculos que pueden presentar durante el proceso de amamantamiento.

OBJETIVOS

Facilitar este proceso y ayudar a superar los obstáculos que pueden ser causa de una mala nutrición en el recién nacido.

VENTAJAS DE LA LACTANCIA MATERNA**En la madre:**

- Amamantar ayuda a recuperar la tonicidad del cuerpo de la mujer después del parto.
- Dar el pecho es gratuito y resulta placentero porque estrecha el vínculo madre-hijo.
- Ofrece protección natural contra ciertas enfermedades propias de la mujer como el cáncer de mama.

En el recién nacido:

- Le ayuda al crecimiento y desarrollo de su sistema nervioso.
- Le protege de infecciones, previene de alergias, le proporciona anticuerpos y es óptimo para madurar su sistema digestivo.

PASOS A SEGUIR	PUNTOS CLAVE
Concienciar a la madre sobre la lactancia materna que es la mejor alimentación para el RN. Debe ser exclusiva hasta los 6 meses de vida	Asegura una buena nutrición del bebé
El calostro es un líquido espeso, amarillento; es la primera leche que produce la madre luego del parto; constituye el alimento más perfecto para el recién nacido en sus primeros cuatro días.	Contiene nutrientes valiosos como proteínas, grasa necesarias para el crecimiento del cerebro y desarrollo intelectual,. también contiene anticuerpos que le protegen de las infecciones
Tanto la madre como el bebé, deben estar en una posición cómodamente y relajada, sin tener que causar dolor ni esfuerzo	Debe ser un momento placentero para los dos
Debe haber un buen agarre del pezón, la boca bien abierta agarrando toda la areola y el pezón, con el labio inferior hacia fuera, la barbilla del bebé, debe tocar el seno de la madre.	Para evitar dolor y lesión del pezón
Amamantar y vaciar ambos senos. Cada binomio madre-niño tiene su propio ritmo. Ayudar al niño a expulsar gases, cambiar de seno. Empezar la siguiente lactada por el seno que se dio al final.	Dar de succionar al bebé cada vez que el quiera
Producción de la leche materna depende de la succión del bebé más succión, mas leche. No dar biberón	Existe un reflejo hormonal que permite la producción y salida de la leche
Frecuencia de amamantamiento: no se debe seguir esquemas, dar a libre demanda, hasta que este satisfecho	Cada bebé tiene su propio ritmo y es normal que también coma en la noche

<p>Método de extracción y almacenamiento de la leche materna.</p> <p>Extracción Manual.- se realiza masaje desde las costillas hasta el pezón, inclinándose hacia delante. La aplicación de compresas calientes ayuda la extracción., colocar el pulgar encima del seno, toda la mano se desplaza hacia el pezón, repetir este movimiento rítmicamente, cambiando la posición de la mano para hacer bajar la leche de otras partes del seno.</p>	<p>Es el método más efectivo y sencillo, la madre debe estar tranquila y motivada.</p> <p>Preparar los utensilios y lavarse las manos,</p> <p>Se puede utilizar ambas manos en cada pecho.</p>
<p>Extracción mecánica un buen extractor permite vaciar completamente el seno y estimula la producción de leche.</p>	<p>Debe ser fácil de limpiar, de usar y no causar daño a los delicados tejidos del pezón</p>
<p>Conservación de la leche , puede usarse recién extraída, conservada en la refrigeradora, o en el congelador, utilizar para almacenar recipientes como frascos estériles recolectores de orina.. No mezclar la leche de varias extracciones en un mismo recipiente. Siempre poner la fecha en cada frasco.</p>	<p>La leche al ambiente dura hasta 12 horas.</p> <p>Refrigerada puede mantenerse hasta 3 días.</p> <p>Congelada puede durar hasta 3 meses.</p>
<p>Mantener una buena higiene y esterilización de los utensilios</p>	<p>Permite evitar enfermedades del bebé</p>

<p>Cuidados de la madre, la alimentación de la madre en esta etapa es importante para que la producción de leche sea suficiente. Debe comer frutas, verduras, carnes, huevos, hortalizas, leche, cereales etc.</p>	<p>Si no se alimenta bien existirá adelgazamiento, caída de cabello, alteraciones de la piel.</p> <p>Importante que consuma líquidos (agua, leche, aguas aromáticas, caldos)</p>
<p>No consumir gaseosa, café, té, alcohol, tabaco, medicinas.</p>	<p>Es perjudicial para el bebé</p>
<p>El descanso de la madre es aconsejable, es importante involucrar al padre y a la familia.</p>	<p>La madre se sentirá apoyada y comprendida</p>
<p>Higiene de la madre es importante siempre lavarse los senos con agua sin jabón. No desinfectarse con alcohol, ponerse cremas</p>	<p>Evitar problemas en los pezones</p>
<p>PROBLEMAS FRECUENTES. Senos demasiado llenos.- Cuando se tarda en dar el seno al bebé, hay mal agarre del pezón, cuando se impone horarios estrictos, etc.</p>	<p>Solucionar este problema dando de mamar cada vez que lo pida y en buena posición.</p>
<p>Grietas en el pezón.- El pezón enrojecido, doloroso, lastimado a veces puede sangrar. Evitar este problema. Iniciando la lactancia por el seno menos lastimado. Si los dos senos están lastimados, es mejor extraerse la leche. En ocasiones el médico aconsejara algún tratamiento específico.</p>	<p>Se produce por mala postura, agarre deficiente del pezón o por utilizar jabón, lociones, cremas irritantes.</p> <p>Aplicar gotas de leche alrededor del pezón lastimado y dejar secar al ambiente</p>
<p>Mastitis.- la infección del seno se manifiesta con aumento de calor local, el</p>	<p>Amamantar al bebé solo del otro seno.</p>

<p>seno se torna rojo y adolorido, puede haber fiebre. Si se observa la formación de un absceso con pus, es mejor extraer la leche manualmente y eliminar. Se puede aplicar compresas calientes con agua de jengibre o de manzanilla. Debe acudir al médico</p>	<p>La mastitis no es una razón para suspender la lactancia materna.</p>
<p>Alimentación Complementaria iniciar a partir de los 6 a 8 meses con papillas de cereales como el arroz, maíz o quinua, frutas no cítricas como guineo, papaya, manzana y de verduras como zanahoria, zapallo, tubérculos como la papa, yuca.</p>	<p>Continuar con la leche materna siendo este el alimento principal.</p> <p>Dar las papillas en pequeñas cantidades.</p> <p>No condimentar, no licuar, no endulzar.</p>
<p>Entre 8 y 12 meses se añade papillas más espesas de fréjol, lentejas, habas, agregar pedacitos de carnes de pollo, cerdo, pavo, res y pescado fresco a las papillas. Se recomienda tres comidas en el día.</p>	<p>Continuar recibiendo leche materna a demanda.</p> <p>La comida debe ser variada y balanceada</p>
<p>Desde el año puede recibir todos los alimentos. La alimentación de preferencia debe ser semisólida y espesa. Ya se puede incluir pan queso yogurt. Dar de comer 3 veces al día y se le puede dar 3 colaciones entre las comidas.</p>	<p>Continuar con la leche materna.</p> <p>Evitar caramelos, papas fritas, gaseosas.</p> <p>Debe comer solo y su comida debe ser picada en pequeños pedacitos.</p>
<p>Es importante que coma con otros miembros de la familia.</p>	
<p>Siempre lavarse bien las manos y los alimentos antes de prepararlos</p>	<p>Evitar enfermedades</p>

ESTANDAR DE CONSEJERIA DE LACTANCIA MATERNA

El estándar consta de cinco ítems que corresponde al 100%

La valoración de cada ítem es de 20 %.

1. Imparte educación a la madre sobre aspectos relevantes de la lactancia materna (Proceso de lactancia materna)
2. Explica a la madre sobre ventajas de alimentar a su bebé con leche materna
3. Explica a la madre sobre métodos de extracción y almacenamiento de la leche materna, e higiene.
4. Orienta sobre cuidados específicos de la madre, alimentación, descanso, higiene.
5. Imparte educación sobre problemas que se puede presentar en la madre como Mastitis, senos muy llenos, grietas en los pezones, etc.
6. Informa a la madre cuando debe iniciar alimentación complementaria a su bebé y que alimentos debe elegir.

TRIPTICO LADO 1

TRIPTICO LADO 2

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

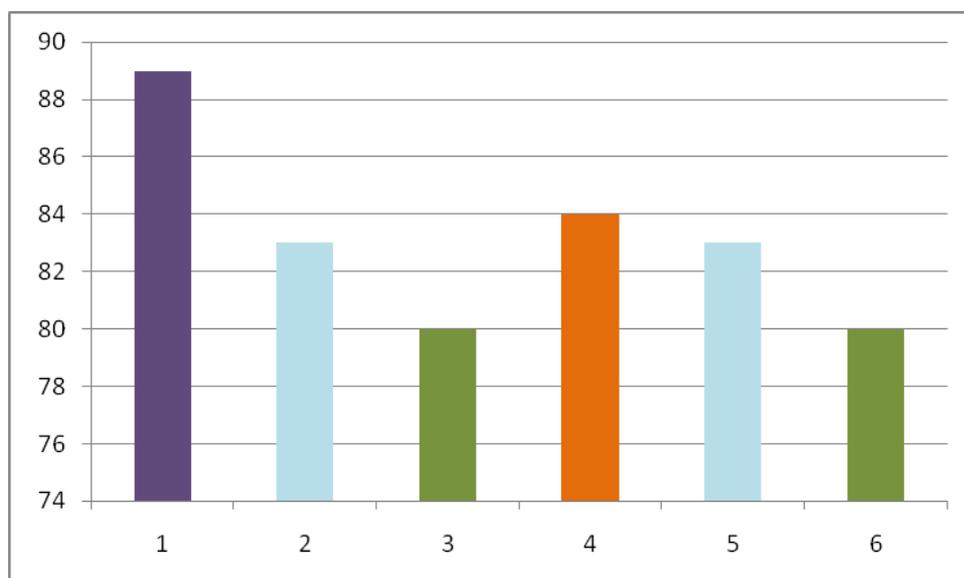
NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDARES DE ENFERMERIA EN CONSEJERIA DE LACTANCIA MATERNA. <i>(El estándar consta de seis ítems la valoración de c/ u es de 16.66%)</i>	1 OB	2 OB	3 OB	OBSERVACIONES
1. Imparte educación a la madre sobre aspectos relevantes de la lactancia materna (Proceso de lactancia materna) 2. Explica a la madre sobre ventajas de alimentar a su bebé con leche materna 3. Explica a la madre sobre métodos de extracción y almacenamiento de la leche materna, e higiene. 4. Orienta sobre cuidados específicos de la madre, alimentación, descanso, higiene. 5. Imparte educación sobre problemas que se puede presentar en la madre como: mastitis, senos muy llenos, grietas en los pezones, etc.				

6. Informa a la madre cuando debe iniciar alimentación complementaria a su bebé y que alimentos debe elegir.				
--	--	--	--	--

GRAFICO 29

CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE ENFERMERIA - CONSEJERIA DE LACTANCIA MATERNA



FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

ELABORADO POR: Amparito Navarrete

Porcentaje promedio obtenido es del: 83.1%

Cumplimiento del estándar de calidad: Muy Bueno

Análisis:

El cumplimiento del estándar de atención de enfermería para la consejería de lactancia materna del recién nacido normal, en alojamiento conjunto de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: una enfermera 89%, una enfermera 84%, las enfermeras 83% y dos enfermeras 80%, el cumplimiento de este estándar obtuvo la calificación promedio de Muy Buena esto indica que se debe corregir errores a través de una retroalimentación para mejorar la calificación obtenida por parte de los involucrados.

RESULTADO 6

DISPONER DE UN ESPACIO FÍSICO PARA LA CONSERVACION Y MANTENIMIENTO DEL BIOLÓGICO

PRODUCTO 6

PORCENTAJE DE RECIEN NACIDOS NORMALES ADMINISTRADOS VACUNA BCG AL MOMENTO DEL EGRESO.

INTRODUCCION:

Brindar atención de calidad tanto al cliente interno como externo, en todos los servicios que presta este Hospital a la comunidad es el objetivo principal de la Unidad Municipal de Salud Sur, razón por lo cual la institución se interesa en buscar el mejoramiento continuo de todos sus procesos. Para esto necesita que el personal que forma parte de esta organización, así como las autoridades se comprometa en realizar una revisión de procedimientos periódicamente y cambiar lo que se deba cambiar. Para esto se requiere apoyo, empoderamiento y asignación de recursos.

La administración de la vacuna BCG en el área de alojamiento conjunto lo realiza el personal asignado a Consulta Externa de pediatría que tiene una carga horario de 8:00a 16:00 de Lunes a Viernes. Los recién nacidos normales que egresan los fines de semana o feriados no reciben la vacuna, siendo una causa de inconformidad por parte de las madres de los recién nacidos. Por lo que es necesario realizar acciones que nos ayuda a mejorar la calidad de atención y satisfacer los requerimientos de las madres de los bebés.

Objetivos:

Administrar la vacuna BCG a todos los recién nacidos normales de la Unidad Municipal de Salud Sur.

Mejorar la calidad de atención del recién nacido normal y elevar el grado de satisfacción de las madres.

Metodología:

Para cumplir con este componente, se realizó la gestión con el Director Técnico Médico de la Institución dándole a conocer la necesidad de mejorar la calidad de atención y disminuir la insatisfacción en el cliente externo, se le explico el objetivo trazado y la necesidad de que todos los recién nacidos sean dados de alta una vez que han recibido la vacuna BCG, para lo cual se requiere realizar una inversión mínima para la compra de un refrigerador pequeño. Se logró el comprometimiento por parte de la autoridad, toda vez que ya se dispone de un lugar exclusivo para el área de alojamiento, además, esta ya designada desde el mes de Marzo del presente año una persona que es la responsable de esta área de Lunes a Viernes.

Agenda:

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	FECHA LUGAR
Realizar gestión con el Director para compra de refrigerador	Maestrante UTPL	Maestrante UTPL Director Técnico	-1 de junio 2010 Dirección
Reunión efectiva con la jefa de Enfermeras para dotación de personal, definir acciones y responsables.	Maestrante UTPL Jefa de Enfermería	Maestrante UTPL Jefa de Enfermería	3 de Junio 2010 Jefatura de Enfermería

Disponer de un lugar adecuado para conservación del biológico	Maestrante UTPL	Maestrante UTPL Responsable de alojamiento Continuo	7 de Junio 2010 Hospitalización, alojamiento conjunto.
---	-----------------	--	---

PRODUCTO 6.1

Espacio físico para conservación y mantenimiento de vacuna BCG.



Se dispone de refrigeradora para mantener y conservar vacuna BCG.

Conclusión:

Se realizó la reunión con el Jefe técnico médico, el cual se comprometió a conseguir una refrigeradora para que sea utilizada con este fin y se cumpla con el objetivo

propuesto, existiendo una en el área de laboratorio que es sub. utilizada, se realizó el trámite respectivo con el jefe de Laboratorio para que se cambie de custodia y la refrigeradora sea entregada a la responsable de Alojamiento Conjunto.

La refrigeradora y un termómetro para control de la cadena de frío se lo ubicó en el sitio remodelado para este propósito, la vacuna BCG es administrada exclusivamente por profesional enfermera de consulta externa

Cuando los recién nacidos no son vacunados al momento que egresaron del Hospital, se los vacuna en Consulta Externa, las madres de los bebés reciben un trato preferencial, acuden a partir de las 11:00 sin necesidad de turno solo portando el carné del recién nacido que se lo entrega el momento del alta, esto consta como una norma de alojamiento conjunto y se lo está cumpliendo.

RESULTADO 7

EVALUACION DEL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL RECIEN NACIDO NORMAL

PRODUCTO 7

SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACION DE LOS PROTOCOLOS IMPLEMENTADOS

INTRODUCCION:

Una vez realizado el proyecto de implementación es necesario contar con un instrumento que nos permita evaluar la efectividad del mismo, y conocer si mejoro la calidad de atención en el recién nacido de la Unidad Municipal de Salud Sur.

Siendo necesario realizar la difusión y capacitación de los protocolos de atención al personal de enfermería del área de alojamiento conjunto, se coordino con los directivos y con las responsables de área, para realizar el SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACION del cumplimiento de los protocolos y estándares de atención establecidos para la atención del recién nacido normal, se resolvió que las evaluaciones se realizara cada seis meses. Siendo las responsables de este proceso la maestrante, la profesional encargada de alojamiento conjunto y las jefes de área de hospitalización, neonatología, a través de la observación directa y del formato de monitoreo elaborado.

Objetivo:

Contar con un sistema de evaluación y monitoreo de los protocolos de atención de enfermería implementados para el cuidado del recién nacido normal, y establecer lineamientos de sostenibilidad a futuro.

Metodología:

La metodología utilizada fue la participativa, mediante esta técnica se dio a conocer a todos los involucrados el sistema de evaluación que se va a implementar, también fue expositiva para dar a conocer la forma en que se realizarían las evaluaciones, el método de calificación, a través de la observación directa, el formato de monitoreo (anexo 12), y que personas serán las encargadas de realizar, además se informo que se cuenta con la autorización del Director de la unidad de Salud.

Se realizó la evaluación a las enfermeras de hospitalización y de neonatología que están asignadas para laborar en alojamiento conjunto por no existir todavía personal específico para los diferentes turnos. El número total de enfermeras evaluadas fueron seis a cada una de ellas se les asignó un número ordinal del 1 al 6 (anexo 11) y se les evaluó en la ejecución de 15 protocolos específicos del área de alojamiento conjunto.

Para obtener el puntaje de la evaluación, se diseñó una tabla para facilitar el análisis de los resultados.

Después de esto se convocó a todas las profesionales involucradas para dar a conocer los resultados obtenidos y para una retroalimentación.

TABLA DE EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS IMPLEMENTADOS EN LA ATENCION DEL RECIEN NACIDO NORMAL.

<i>PORCENTAJE</i>	<i>EQUIVALENCIA</i>
De 90% a 100%	Excelente
De 70% a 89.9%	Muy Buena
De 50% a 69.9%	Buena
Menos de 50%	Regular

Elaborado por: Amparito Navarrete UTPL

Agenda:

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PARTICIPANTE	FECHA-LUGAR
Creación de un comité de vigilancia del cumplimiento del proyecto.	Maestrante UTPL	Maestrante UTPL Responsable de alojamiento conjunto. Jefes de área Neonatología y Hospitalización	01- julio 2010 Área de alojamiento conjunto
Diseño del instrumento de calificación	Maestrante UTPL	Maestrante UTPL	01- Julio 2010 UMSS
Evaluación al personal de enfermeras sobre Estándares de atención al recién nacido normal.	Maestrante UTPL	Maestrante UTPL Jefes de área hospitalización y neonatología.	03- Julio 2010 Alojamiento Conjunto.

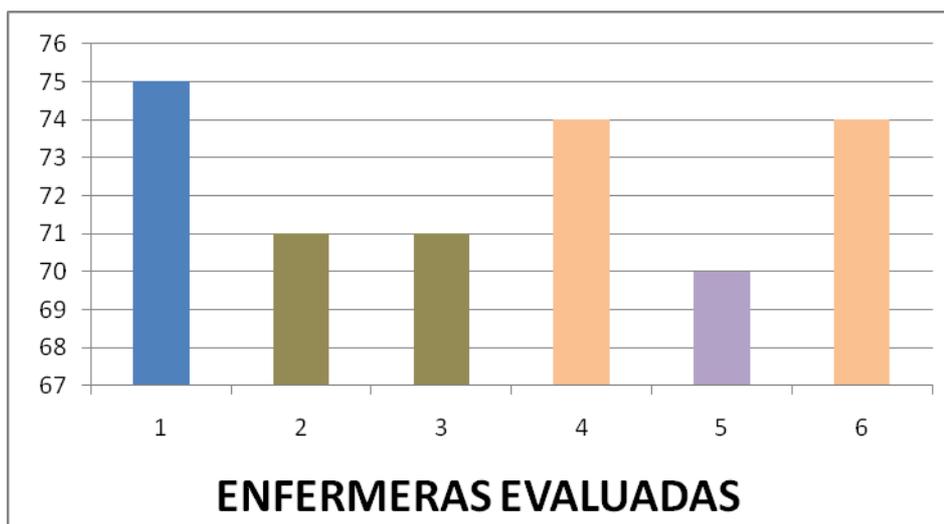
Conclusiones:

Con la implementación de un sistema de evaluación para los diferentes procesos establecidos, para la atención del recién nacido normal se puede verificar el cumplimiento de los mismos logrando contribuir al mejoramiento de la calidad de atención y conseguir el fin y propósito perseguidos a través de este proyecto.

El contar con el apoyo y colaboración de las autoridades para cumplir con los objetivos planteados a contribuido para que, el resto de profesionales se involucren y colaboren en la obtención de los resultados.

**RESULTADOS DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACION
DEL CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES EN LA UNIDAD
MUNICIPAL DE SALUD SUR**

**GRAFICO 30
CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE
ENFERMERIA AL RECIEN NACIDO NORMAL EN ALOJAMIENTO
CONJUNTO**



FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

ELABORADO POR: Amparito Navarrete

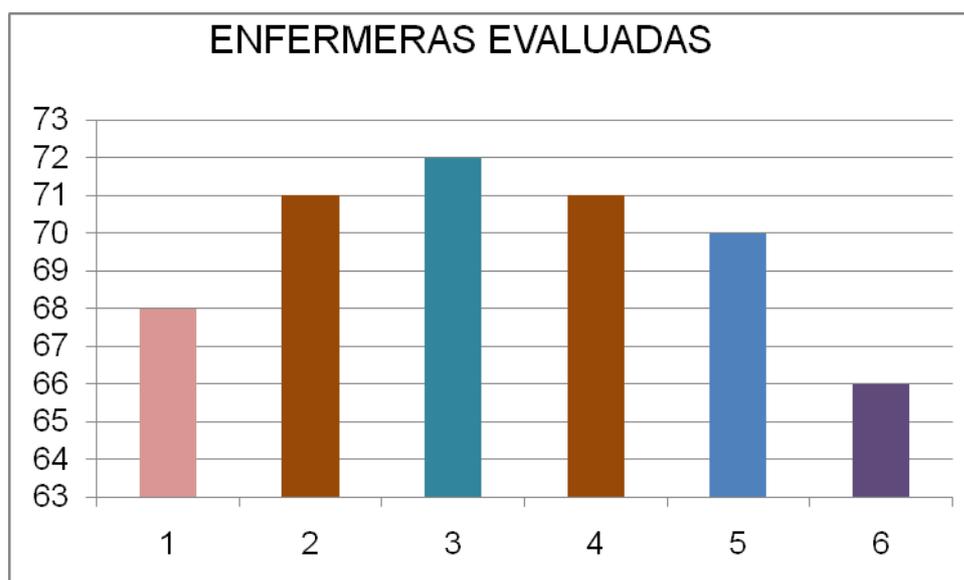
Porcentaje promedio obtenido es del: 72.5%

Cumplimiento del estándar de calidad: Muy bueno

Análisis:

En el estándar de atención del recién nacido normal en alojamiento conjunto de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: una enfermera 75%, dos enfermeras 74%, dos enfermeras 71%, y una enfermera obtuvo 70%; la calificación obtenida es de Muy Buena esto nos indica que se debe corregir errores para aumentar el puntaje.

GRAFICO 31
CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE
ENFERMERIA AL RECIEN NACIDO NORMAL PREVIA LA VISITA
MEDICA



FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

ELABORADO POR: Amparito Navarrete

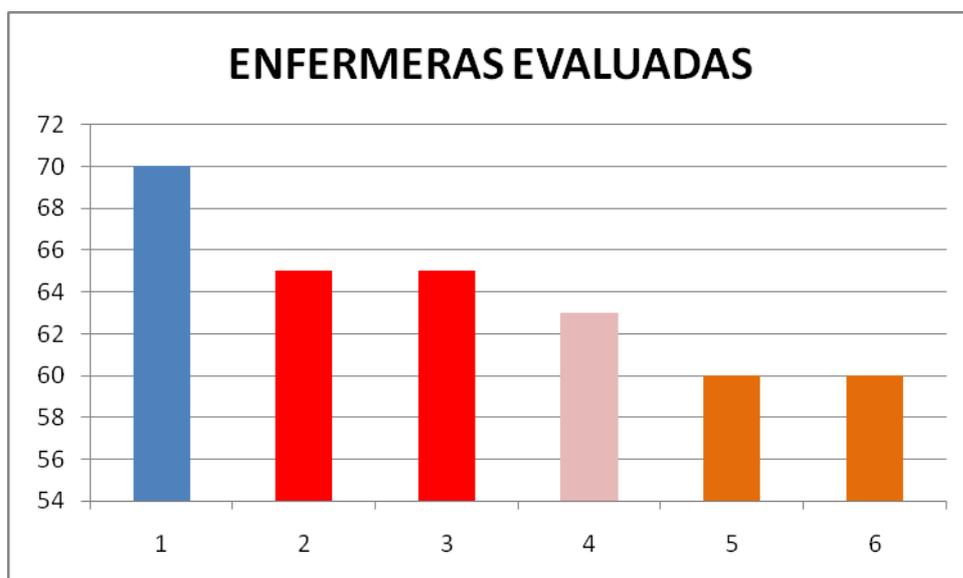
Porcentaje promedio obtenido es del: 69.6%

Cumplimiento del estándar de calidad: Bueno

Análisis:

En el estándar de atención del recién nacido normal previo a la visita médica en alojamiento conjunto de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: una enfermera 72, dos enfermeras 71%, una enfermera 70%, una enfermera 68%; y una enfermera obtuvo 65% la calificación en promedio es de Buena esto nos indica que se debe corregir errores para mejorar la calificación obtenida por parte de los involucrados.

GRAFICO 32
CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE
ENFERMERIA MANEJO DE LA HISTORIA CLINICA DEL RECIEN
NACIDO NORMAL



FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

ELABORADO POR: Amparito Navarrete

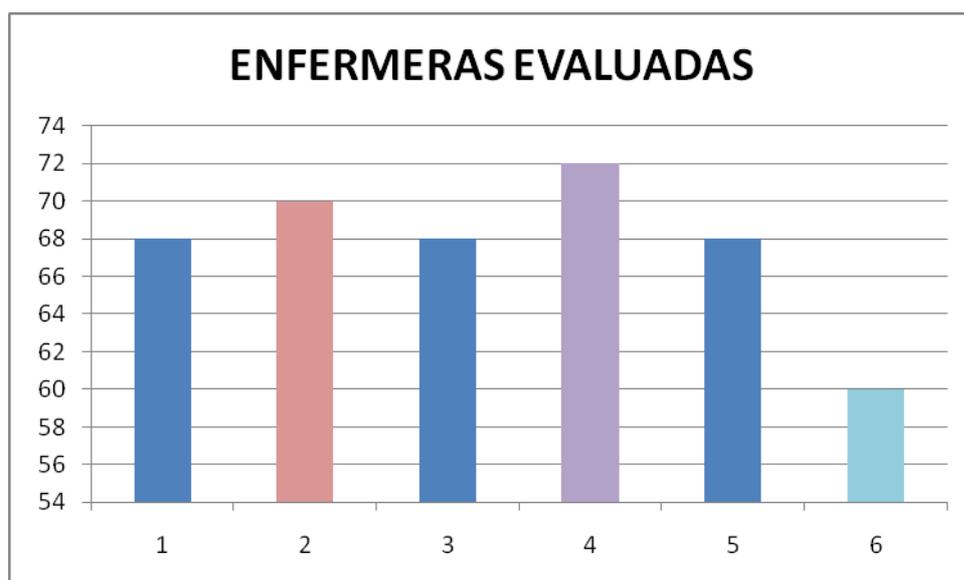
Porcentaje promedio obtenido es del: 63.8%

Cumplimiento del estándar de calidad: Bueno

Análisis:

En el estándar de atención de enfermería manejo de la historia clínica del recién nacido normal en alojamiento conjunto de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: una enfermera 70%, dos enfermeras 65%, una enfermera 63%, y dos enfermeras obtuvieron 60%, la calificación en promedio es de Buena esto nos indica que se debe corregir errores a través de una retroalimentación para mejorar la calificación obtenida por parte de los involucrados.

GRAFICO 33
CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE
ENFERMERIA COMUNICACIÓN ENFERMERA- PACIENTE



FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

ELABORADO POR: Amparito Navarrete

Porcentaje promedio obtenido es del: 67.6%

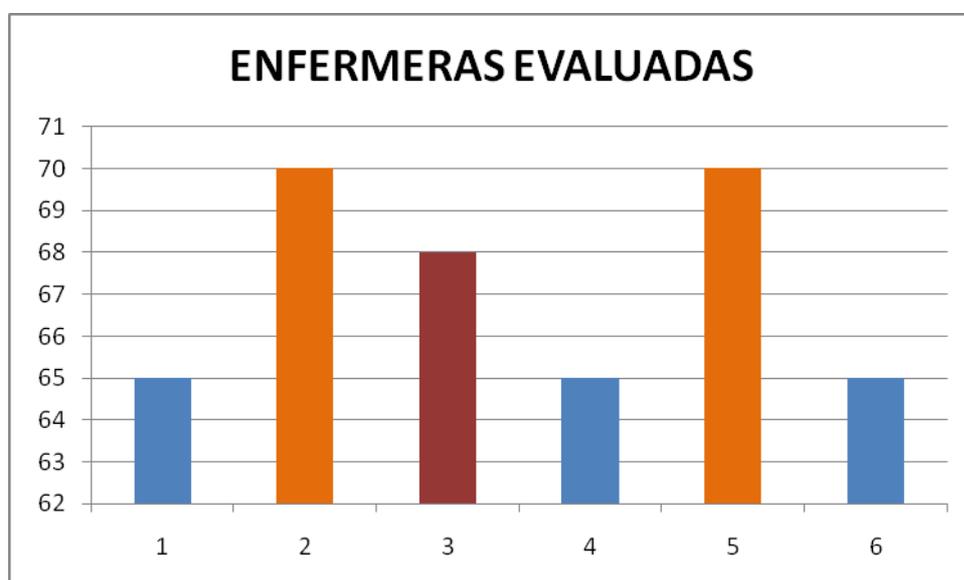
Cumplimiento del estándar de calidad: Bueno

Análisis:

En el estándar de atención de enfermería comunicación enfermera con la madre del recién nacido normal en alojamiento conjunto de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: una enfermera 72%, una enfermera 70%, tres enfermeras 68%, y una enfermeras obtuvieron 60%, la calificación en promedio es de Buena esto nos indica que se debe corregir errores a través de una retroalimentación para mejorar la calificación obtenida por parte de los involucrados.

GRAFICO 34

CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE ENFERMERIA EN LA ENTREGA RECEPCION DEL TURNO



FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

ELABORADO POR: Amparito Navarrete

Porcentaje promedio obtenido es del: 67.1%

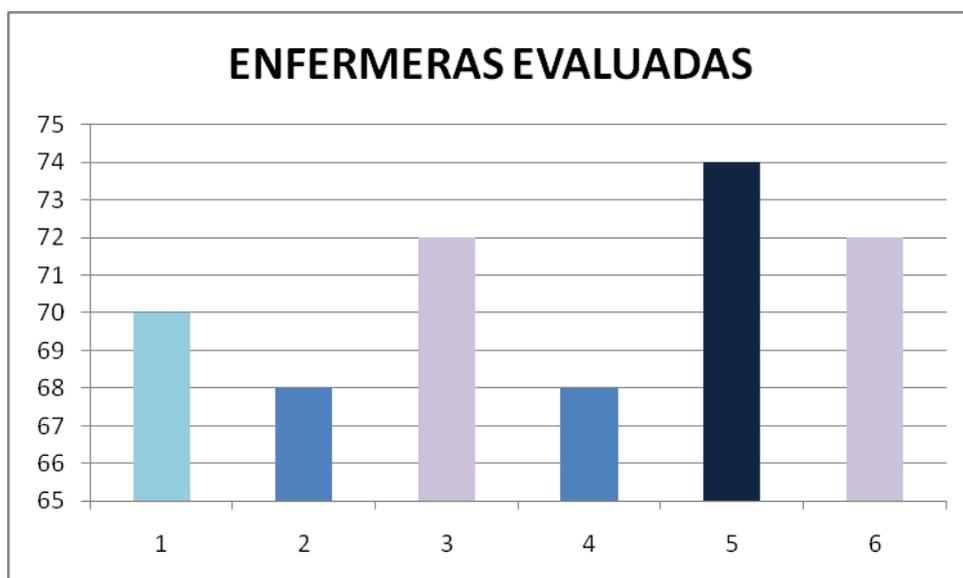
Cumplimiento del estándar de calidad: Bueno

Análisis:

En el estándar de atención de enfermería en la entrega – recepción I en alojamiento conjunto de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: dos enfermeras 70%, una enfermera 68%, tres enfermeras 65%, la calificación en promedio es de Buena esto indica que se debe corregir errores a través de una retroalimentación para mejorar la calificación obtenida por parte de los involucrados.

GRAFICO 35

CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE ENFERMERIA PREPARACION DEL RECIEN NACIDO NORMAL PREVIO AL ALTA



FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

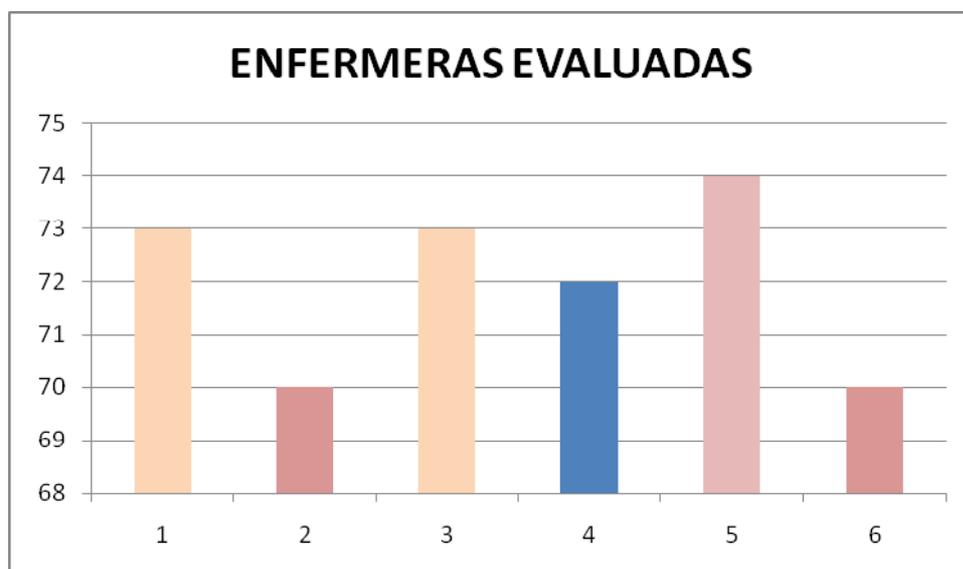
ELABORADO POR: Amparito Navarrete

Porcentaje promedio obtenido es del: 70.6%

Cumplimiento del estándar de calidad: Muy Bueno

Análisis:

En el estándar de atención de enfermería en la preparación del recién nacido normal previo al alta en alojamiento conjunto de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: una enfermera 74%, dos enfermeras 72%, una enfermera 70%, y dos enfermeras 68%, la calificación promedio es de Muy Buena esto indica que se debe corregir errores a través de una retroalimentación para mejorar la calificación obtenida por parte de los involucrados.

GRAFICO 36**CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE ENFERMERIA EN EL LAVADO DE MANOS**

FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

ELABORADO POR: Amparito Navarrete

Porcentaje promedio obtenido es del: 72.3%

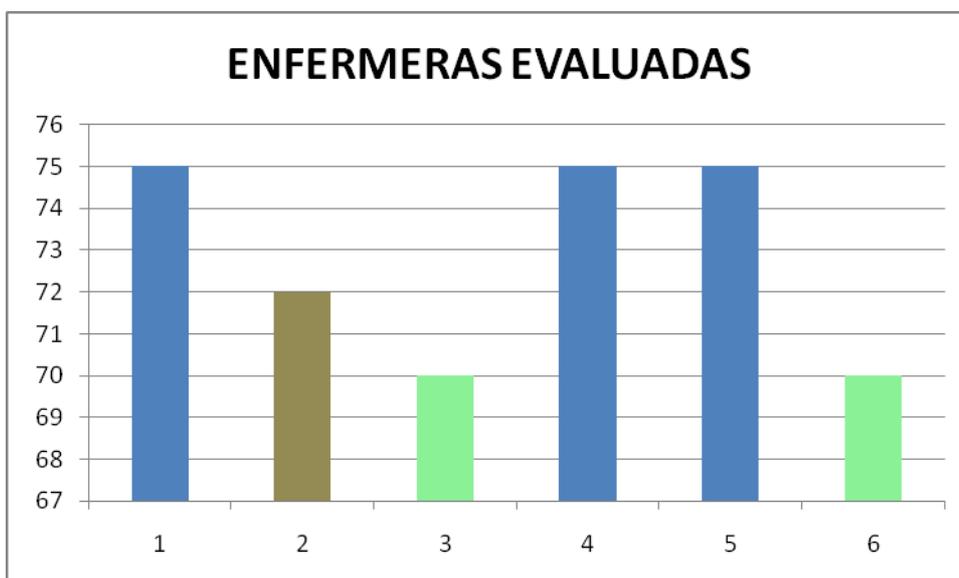
Cumplimiento del estándar de calidad: Muy Bueno

Análisis:

En el estándar de atención de enfermería en el lavado de manos que es un proceso fundamental para evitar muchas complicaciones, de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: una enfermera 74%, una enfermera 73%, dos enfermeras 72%, y dos enfermeras 70%, la calificación en promedio es de Muy Buena esto indica que se debe corregir errores a través de una retroalimentación para mejorar la calificación obtenida por parte de los involucrados.

GRAFICO 37

CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE ENFERMERIA EN EL BAÑO DEL RECIEN NACIDO NORMAL



FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

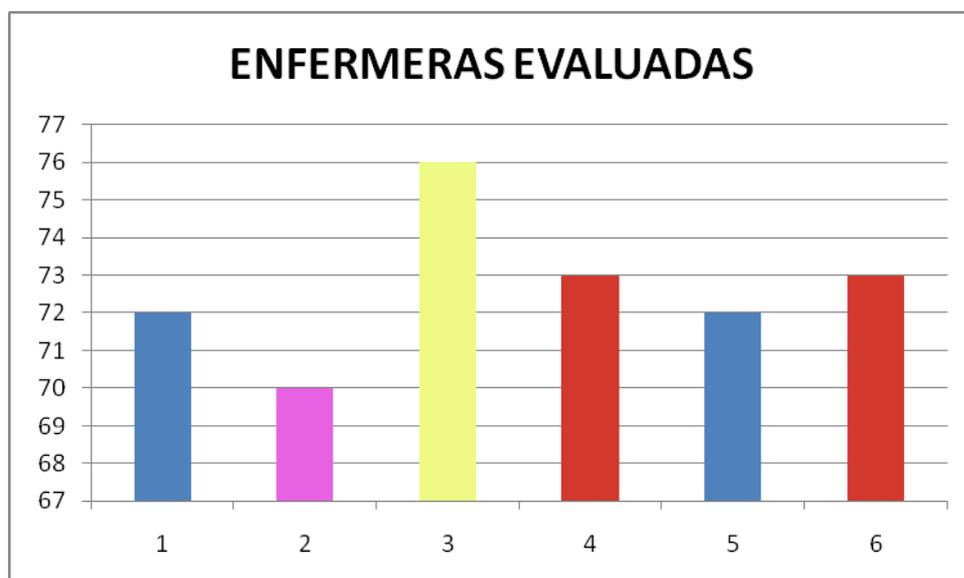
ELABORADO POR: Amparito Navarrete

Porcentaje promedio obtenido es del: 72.8%

Cumplimiento del estándar de calidad: Muy Bueno

Análisis:

En el cumplimiento del estándar de atención de enfermería en el baño del recién nacido normal en alojamiento conjunto de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: tres enfermeras 75%, una enfermera 72%, y dos enfermeras 70%, la calificación obtenida en promedio es de Muy Buena esto indica que se debe corregir errores a través de una retroalimentación para mejorar la calificación por parte de los involucrados.

GRAFICO 38**CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE ENFERMERIA EN LA LIMPIEZA DEL CORDON UMBILICAL**

FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

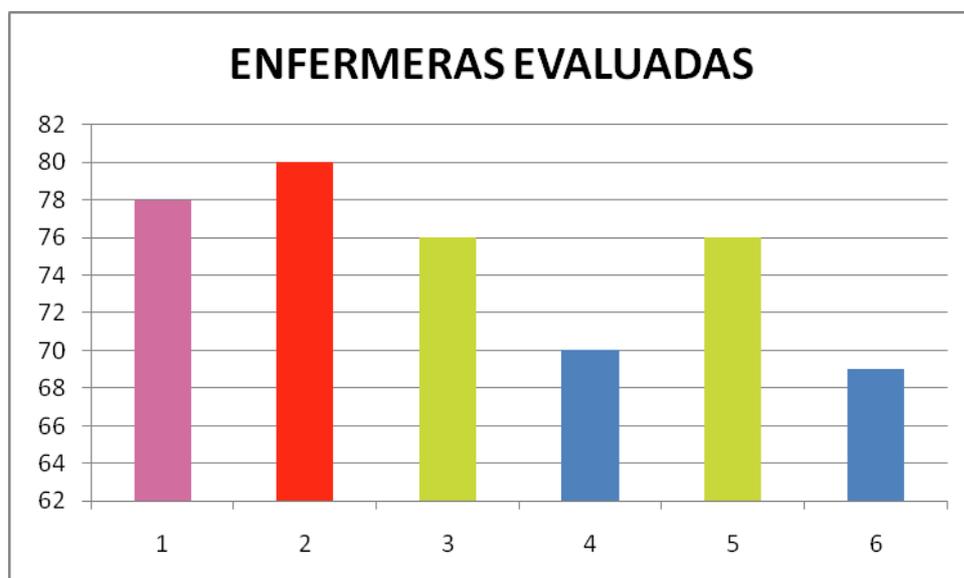
ELABORADO POR: Amparito Navarrete

Porcentaje promedio obtenido es del: 72.6%

Cumplimiento del estándar de calidad: Muy Bueno

Análisis:

En el estándar de atención de enfermería en la limpieza del cordón umbilical del recién nacido normal en alojamiento conjunto de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: una enfermera 76%, dos enfermeras 73%, dos enfermeras 72%, y una enfermera 70%, la calificación promedio es de Muy Buena esto indica que se debe corregir errores a través de una retroalimentación para mejorar la calificación obtenida por parte de los involucrados.

GRAFICO 39**CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE ENFERMERIA EN LA LIMPIEZA DEL CORDON UMBILICAL**

FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

ELABORADO POR: Amparito Navarrete

Porcentaje promedio obtenido es del: 76.6%

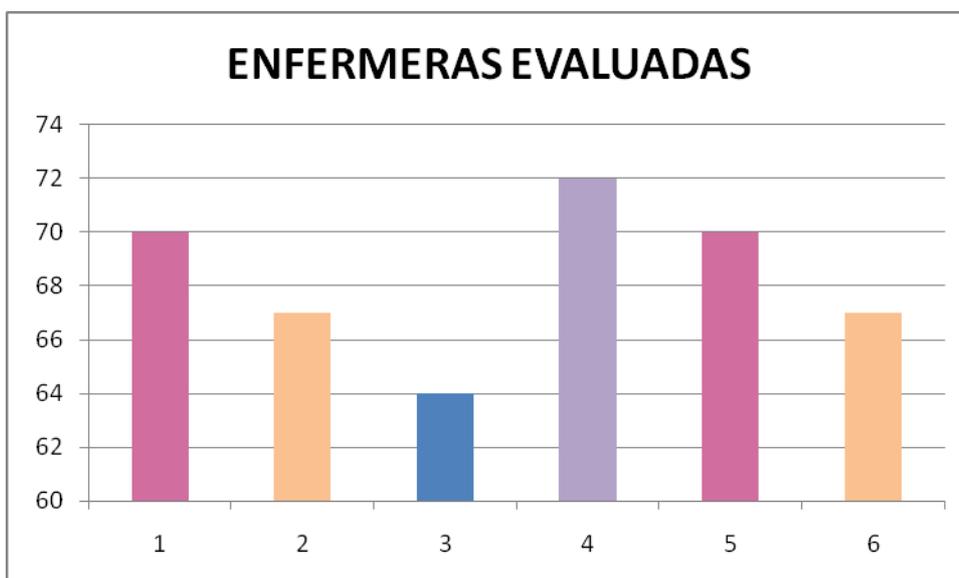
Cumplimiento del estándar de calidad: Muy Bueno

Análisis:

En el estándar de atención de enfermería en la limpieza del cordón umbilical del recién nacido normal en alojamiento conjunto de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: dos enfermeras 80%, una enfermera 78%, dos enfermeras 78% y una enfermera 70%, la calificación promedio es de Muy Buena esto indica que se debe corregir errores a través de una retroalimentación para mejorar la calificación obtenida por parte de los involucrados.

GRAFICO 40

**CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE
ENFERMERIA EN LA ALIMENTACION DEL RECIEN NACIDO-
LACTANCIA MATERNA**



FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

ELABORADO POR: Amparito Navarrete

Porcentaje promedio obtenido es del: 68.3%

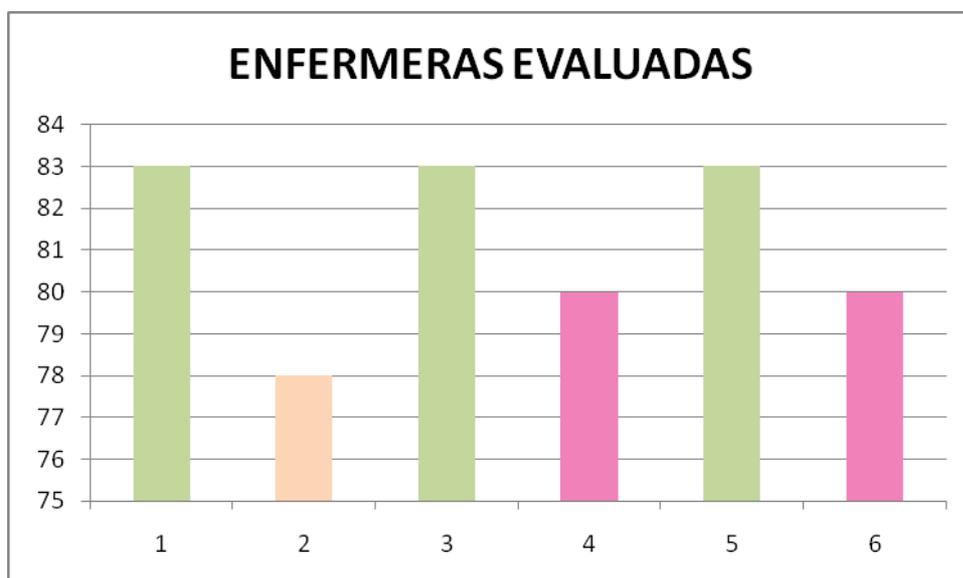
Cumplimiento del estándar de calidad: Bueno

Análisis:

El cumplimiento del estándar de atención de enfermería en la alimentación del recién nacido normal – lactancia materna, en alojamiento conjunto de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: una enfermera 72%, dos enfermeras 70%, dos enfermeras 67% y una enfermera 64%, el cumplimiento de este estándar obtuvo la calificación promedio de Buena esto indica que se debe corregir errores a través de una retroalimentación para mejorar la calificación obtenida por parte de los involucrados.

GRAFICO 41

CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE ENFERMERIA PARA LA TOMA DE TEMPERATURA AXILAR EN EL RECIEN NACIDO NORMAL



FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

ELABORADO POR: Amparito Navarrete

Porcentaje promedio obtenido es del: 81.1%

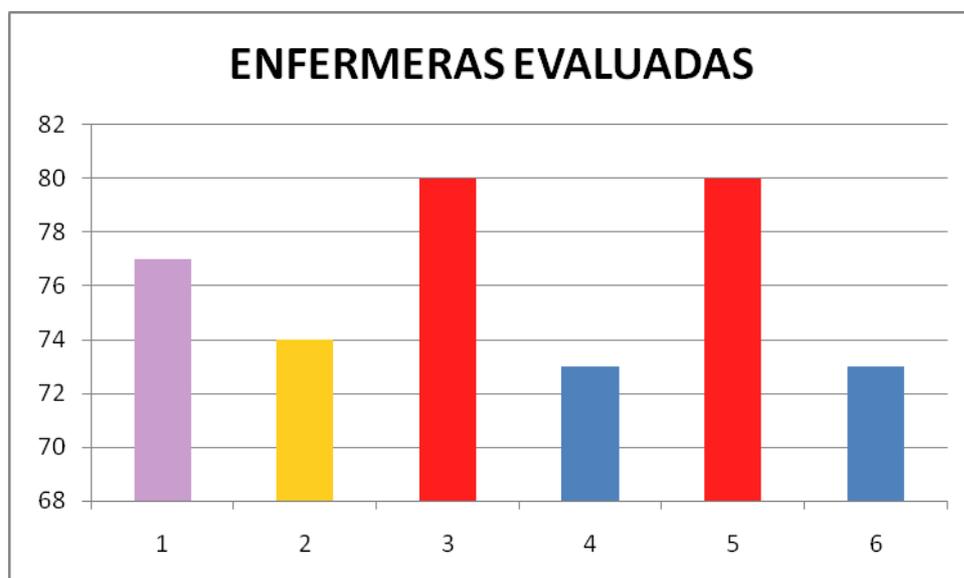
Cumplimiento del estándar de calidad: Muy Bueno

Análisis:

El cumplimiento del estándar de atención de enfermería en la toma de temperatura axilar al recién nacido normal, en alojamiento conjunto de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: tres enfermeras 83%, dos enfermeras 80% y una enfermera 78%, el cumplimiento de este estándar obtuvo la calificación promedio de Muy Buena esto indica que se debe corregir errores a través de una retroalimentación para mejorar la calificación obtenida por parte de los involucrados.

GRAFICO 42

CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE ENFERMERIA PARA LA TOMA DE PESO AL RECIEN NACIDO NORMAL



FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

ELABORADO POR: Amparito Navarrete

Porcentaje promedio obtenido es del: 76.1%

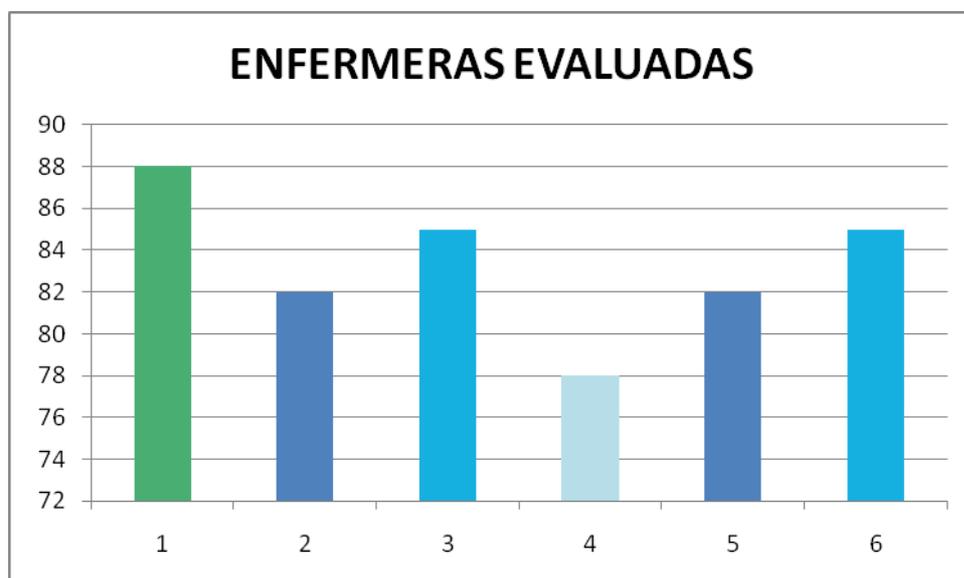
Cumplimiento del estándar de calidad: Muy Bueno

Análisis:

El cumplimiento del estándar de atención de enfermería en la toma de peso al recién nacido normal, en alojamiento conjunto de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: dos enfermeras 80%, una enfermera 77%, una enfermera 74%, y dos enfermeras 73%, el cumplimiento de este estándar obtuvo la calificación promedio de Muy Buena esto indica que se debe corregir errores a través de una retroalimentación para mejorar la calificación obtenida por parte de los involucrados.

GRAFICO 43

CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE ENFERMERIA PARA LA ADMINISTRACION DE LA VACUNA BCG AL RECIEN NACIDO NORMAL



FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

ELABORADO POR: Amparito Navarrete

Porcentaje promedio obtenido es del: 83.3%

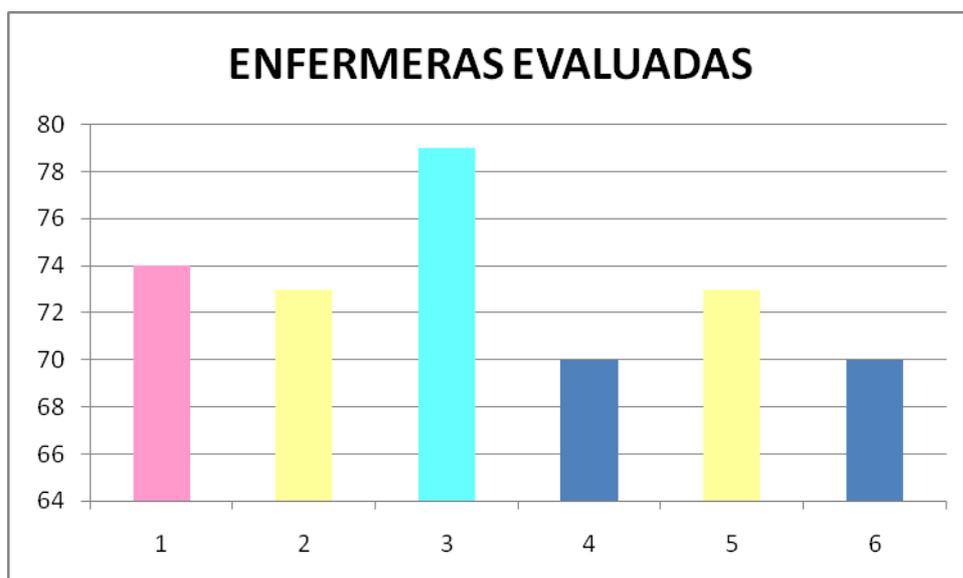
Cumplimiento del estándar de calidad: Bueno

Análisis:

El cumplimiento del estándar de atención de enfermería en la administración de la vacuna BCG al recién nacido normal, en alojamiento conjunto de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: una enfermera 88%, dos enfermeras 85%, dos enfermeras 82% y una enfermera 78%, el cumplimiento de este estándar obtuvo la calificación promedio de Buena esto indica que se debe corregir errores a través de una retroalimentación para mejorar la calificación obtenida por parte de los involucrados.

GRAFICO 44

**CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR DE ATENCION DE
ENFERMERIA PARA EL EGRESO DEL RECIEN NACIDO
NORMAL**



FUENTE: Monitoreo y Evaluación en la UMSS

ELABORADO POR: Amparito Navarrete

Porcentaje promedio obtenido es del: 73.1%

Cumplimiento del estándar de calidad: Muy Bueno

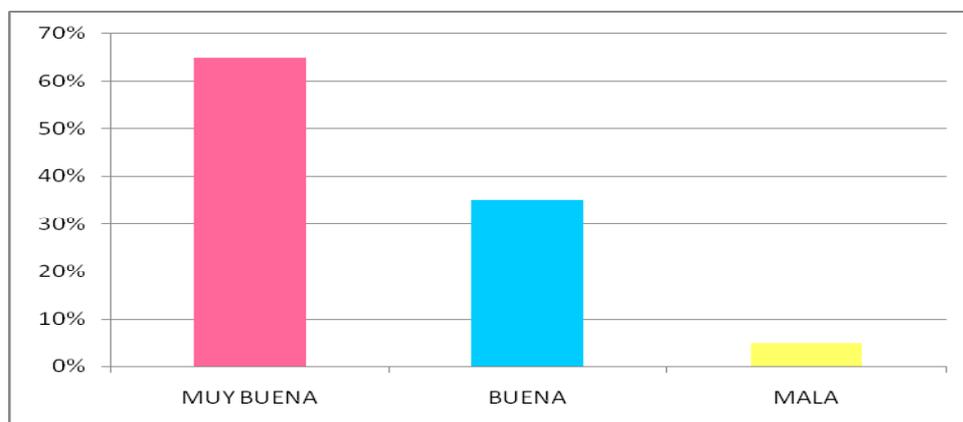
Análisis:

El cumplimiento del estándar de atención de enfermería para el egreso del recién nacido normal, en alojamiento conjunto de acuerdo a la evaluación realizada se obtuvo: una enfermera 79%, una enfermera 74%, dos enfermeras 73% y dos enfermeras 70%, el cumplimiento de este estándar obtuvo la calificación promedio de Muy Buena esto indica que se debe corregir errores a través de una retroalimentación para mejorar la calificación obtenida por parte de los involucrados.

GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR CON LA PROPUESTA DE ACCION

GRAFICO 45

¿LA ATENCIÓN QUE USTED Y SU HIJO RECIBIERON POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA FUE?



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

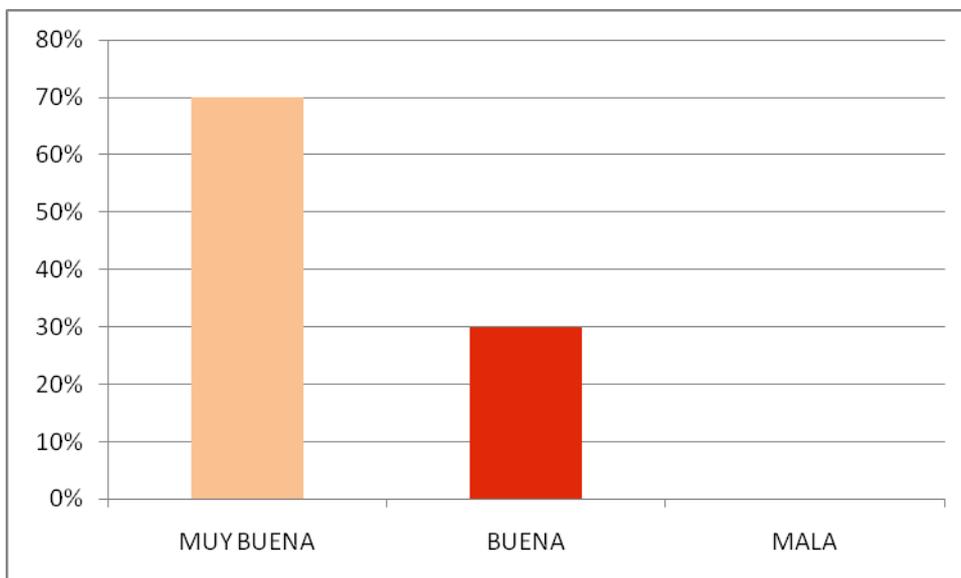
Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las personas encuestadas, el 65% considera que la atención recibida por parte del personal de enfermería fue muy buena, el 35% considera que es buena, y el 5% considera que es mala, lo que demuestra que todavía existe inconformidad por parte de las madres de los recién nacidos y se debe trabajar para conseguir mayor satisfacción.

GRAFICO 46

¿LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA LACTANCIA MATERNA FUE?



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

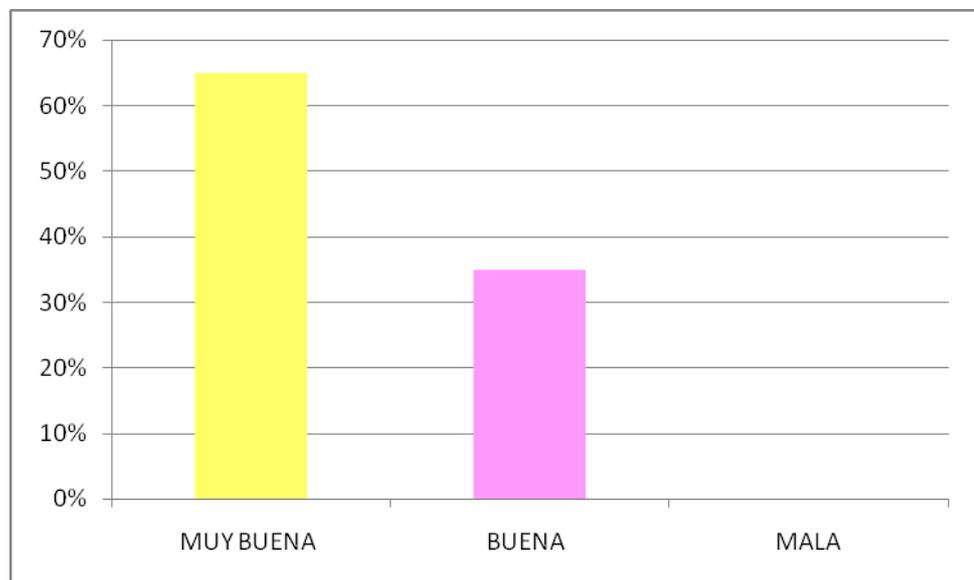
Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las personas encuestadas, el 70% piensan que la información recibida sobre la lactancia materna es muy buena, el 30% considera que es buena, lo que demuestra que todavía el cliente externo no está conforme con la información recibida. Estos resultados nos indican que se debe mejorar en este proceso.

GRAFICO 47

¿LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON SOBRE LA IMPORTANCIA DE LAS VACUNAS FUE?



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

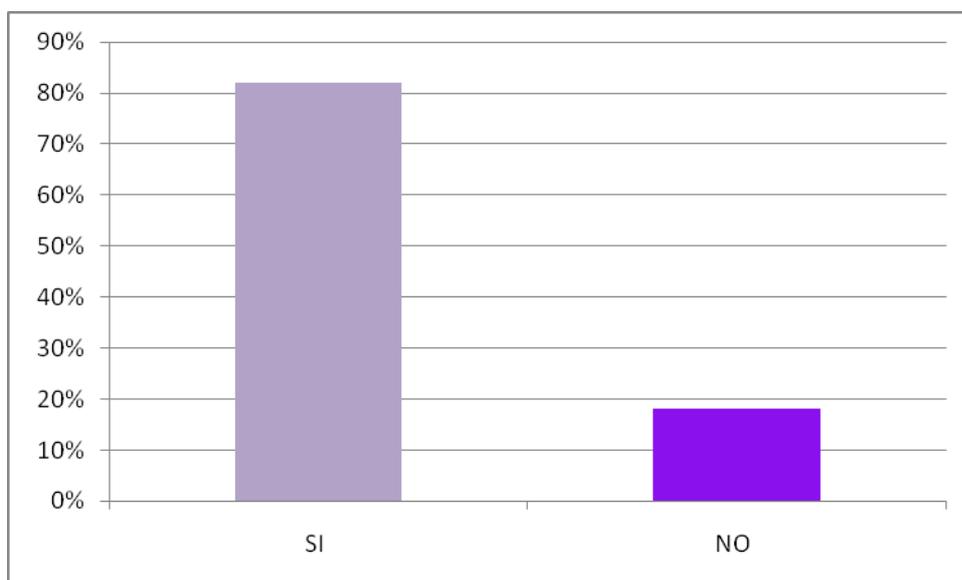
ANALISIS:

De las personas encuestadas el 65% dice no haber recibido muy buena información sobre las vacunas, un 35% dicen haber recibido buena información. Estos resultados demuestran que existe un alto grado de satisfacción del usuario, pero se debe seguir trabajado para aumentar el grado de satisfacción. .

GRAFICO 48

¿SU BEBE RECIBIÓ LA VACUNA BCG?

SI CONTESTO NO, LE INFORMARON DONDE Y CUANDO PUEDE HACERLO?



Fuente: Encuesta cliente externo UMSS

Autora: Amparito Navarrete

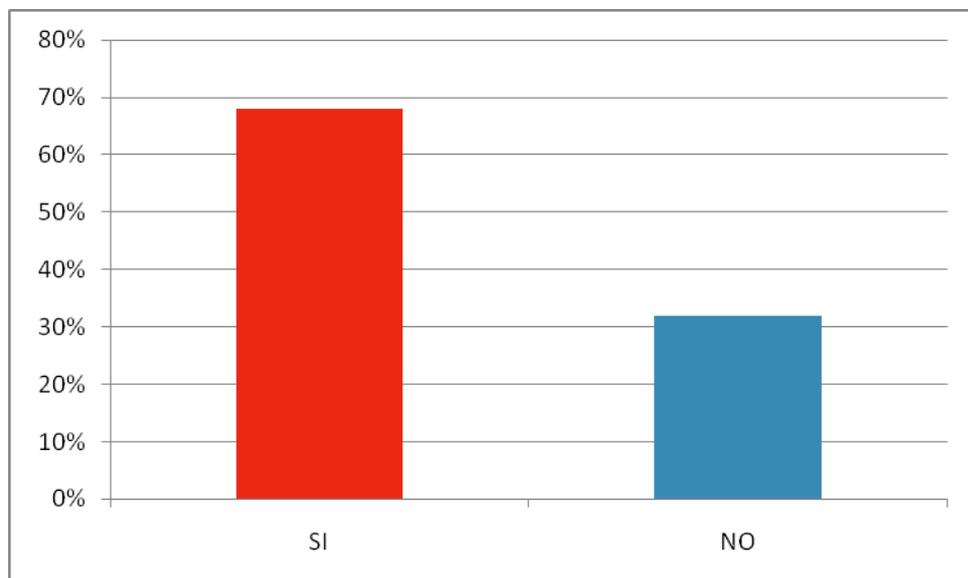
ANALISIS:

De las personas encuestadas el 82% de los usuarios dice que su hijo recibió la vacuna BCG, mientras que el 18% dice que sus hijos no recibieron la vacuna, pero si les informaron donde y cuando hacerlo.

Todavía no se cuenta con personal específico para esta área, razón por la cual en ocasiones no se cuenta con profesionales expertas en vacunación por lo que los recién nacidos deben acudir a consulta externa para ser vacunados.

GRAFICO 49

¿CONSIDERA USTED QUE EN ALGÚN MOMENTO USTED O SU BEBE RECIBIERON ALGUNA FORMA DE MALTRATO?



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

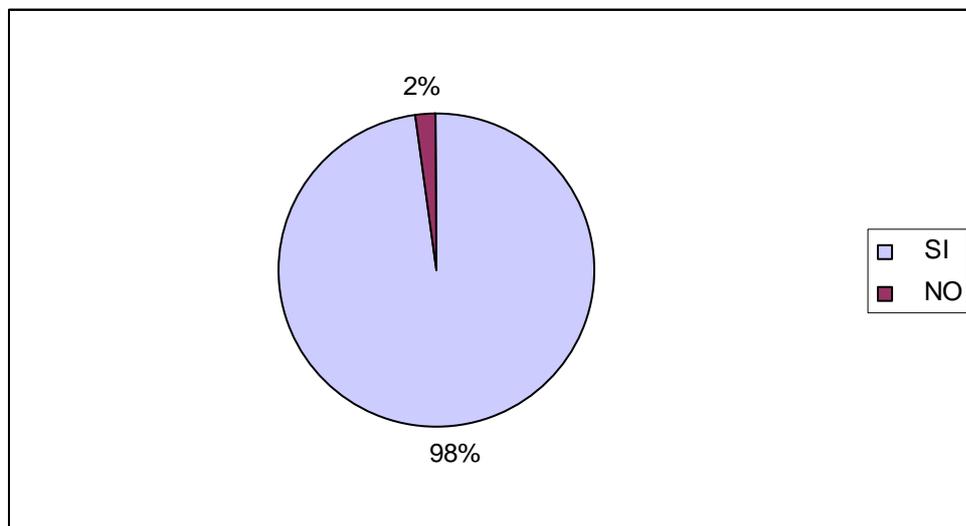
Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las encuestas realizadas el 62% dice no haber recibido maltrato por parte del personal, un 38 dice haber recibido alguna forma de maltrato, por lo que es necesario establecer algunos correctivos necesarios, ya que esto afecta el prestigio de la institución.

GRAFICO 50

¿RECOMENDARÍA NUESTROS SERVICIOS A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Encuestas cliente externo UMSS

Elaboración: Amparito Navarrete

ANALISIS:

De las personas encuestadas el 98% dice que si recomendaría a otras personas nuestros servicios, un 2% dice que no recomendaría. Se debe seguir trabajando hasta conseguir la totalidad del porcentaje deseado.

ANALISIS GENERAL

Para desarrollar el programa de mejoramiento de la calidad de atención al recién nacido normal en la Unidad Municipal de Salud Sur, brindar atención eficiente y oportuna a los neonatos se cumplió con cada uno de los componentes o resultados establecidos, así como también se fue desarrollando cada una de las actividades trazadas para llegar conseguir los objetivos y metas planteadas. Se contó con el apoyo incondicional de las autoridades de turno, de las jefas de área, el personal de enfermería, así como los usuarios externos participando activamente en la ejecución de este proyecto.

Con la implementación de este programa se logró disminuir la morbimortalidad de los recién nacidos, hay disminución del porcentaje de complicaciones, ya que el área de alojamiento conjunto dispone de protocolos y estándares de atención, se puede realizar un seguimiento y evaluaciones periódicas al personal, y comprobar si continúan ejecutando lo implementado; mejorando de esta manera la calidad de atención, y se lo puede evidenciar al aplicar encuestas de satisfacción al cliente externo e interno.

10. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- Al realizar este proyecto ha permitido identificar los problemas existentes en la Unidad Municipal de Salud Sur, y ejecutar en base a las necesidades un programa de mejoramiento de la calidad de atención del recién nacido normal en la Institución.
- Al establecer la línea de base se pudo identificar la insatisfacción del cliente interno y externo por los servicios prestados en la Unidad Municipal de Salud Sur, desmotivación del personal, falta de protocolos que sirvan de guía para brindar atención de calidad, esto cambio positivamente al ser implementados.
- Después de realizar la socialización de la propuesta de acción se obtuvo el apoyo de los directivos, así como también del personal de enfermería de los servicios involucrados, esto fue fundamental para poder alcanzar los objetivos y metas planteados.
- Se logro que el 85% de las enfermeras involucradas en este proceso se capacitaran, también asistieron personal de otras áreas, lo que permitió obtener resultados positivos que se demostró a través del monitoreo y evaluación realizada de los protocolos implementados, alcanzando el 72.5%, por lo que es fundamental seguir con la capacitación continua para lograr la atención de calidad.
- Las jefas de área, así como el personal de enfermería reconocen la importancia de que todos los servicios que presta la institución deben tener protocolos establecidos para de esta manera estandarizar y brindar atención con calidad y calidez.

- El contar con protocolos establecidos en la Institución es de gran importancia no solo por que mejora la calidad de atención sino también por que se enmarca en los objetivos institucionales y nacionales el prestar servicios calificados.
- El cumplir con el objetivo planteado de vacunar a todos los recién nacidos normales de la UMSS no se ha cumplido en su totalidad ya que por el momento no se cuenta con el número de enfermeras necesarias para alojamiento conjunto, quedando el compromiso con las autoridades en redistribuir el personal y contar con una enfermera las mañanas de los fines de semana y festivos para cumplir lo establecido.
- La Institución ha implementado los protocolos diseñados para el programa de mejoramiento de la calidad de atención en el área de alojamiento conjunto, esto ha permitido que se estandarice la atención de enfermería, pero debido al corto tiempo no fue posible aplicar la evaluación a otras profesionales y evaluar ampliamente el alcance de su utilización.
- Queda abierto el camino para que futuras profesionales realicen proyectos como este, y en un futuro no lejano la Unidad Municipal de Salud Sur cuente con programas de mejoramiento continuo en todas las áreas prestadoras de servicio a la comunidad.

11. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- Se debe mantener la implementación de este programa ya que como se a comprobado a mejorado el grado de satisfacción del cliente externo y por ende del cliente interno.
- Todas las personas que formamos parte de la Institución debemos orientar nuestros esfuerzos conseguir la satisfacción de los usuarios y mejorar el nivel de calidad en la prestación de servicios.
- Se debe dar prioridad a la capacitación continua del personal de la institución y establecer como política institucional que todos sus colaboradores asistan por lo menos a un curso de capacitación una vez al año.
- Conformar grupos de trabajo en cada área o servicio para diseñar y elaborar protocolos de atención y rectificar los existentes, para que sirva de guía para el personal en beneficio del paciente.
- En todos los servicios se debe implementar sistemas de evaluación permanente en base a estándares establecidos, esto en cierto modo obliga o permite que el personal haga conciencia del mejoramiento continuo.
- Los estándares de enfermería implementados deben ser actualizados, revisados, y difundidos periódicamente.
- Es necesario mantener como política institucional, el realizar encuestas de satisfacción al cliente interno y externo periódicamente,

para detectar problemas y tomar correctivos en el momento oportuno.

- Es recomendable que las autoridades realicen gestiones para que se incremente el personal de enfermeras en el área de alojamiento conjunto con el fin de disminuir la sobre carga de trabajo y peor aun que se delegue las funciones a personal no profesional.

12. BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

1. ANDER-EGG Ezequiel, AGUILAR Maria José. (2000) Como elaborar un proyecto. Guía de formulación de proyectos sociales, Buenos Aires, Ed. LUMEN/HVMANITAS.
2. BEHRMAN, Richard (2005) Tratado de pediatría. Décimo séptima edición, Madrid: Ed. Grafos, S. a.
3. BRADY, Jhon; P. CRUSE. Julilus. (2001). Diccionario Enciclopédico.
4. BRUNNER, Lilian. Manual de la Enfermería Pediátrica. 4 ed. España: Ed Interamericana.
5. BUELE, Norita. (2009). Diseño, Ejecución y Gerencia de Proyectos para la Salud. Guía Didáctica. Loja: UTPL.
6. CENTER FOR. Human. Cervices. (2004). Calidad de la atención de Salud .U.S.A.
7. CEREANI, Cernadas (2004) Neonatología Practica. Mexico. Ed. Tercera. Panamericana.
8. COELLO, G. ORELLANA. J. (2000). Planificación Estratégica para la Gestión de la Calidad. México. Interamericana
9. INGA, AVILA Gerardo, y LARRIVA FLORES Efraín (2004). Guía de Trabajo de Grado I.- Diseño, ejecución, y gerencia de proyectos para la salud. Ed. UTPL, Loja-Ecuador.
10. MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA. Normas de atención a la Niñez. UNICEF.2005.

11. MIRA. J. LORENZO S; y otros (1998). Gestión de la Mejora Continua de la Calidad; Aplicación al Sector Sanitario, Ed. La Prensa.
12. PINEDA. E; (1998). Metodología de la Investigación, Washington, OPS.
13. PIEDRA Maria del Carmen. 2009 Guía Didáctica Diseño, Ejecución y Gerencia de Proyectos para Salud: Trabajo de Grado I. Loja. Ed. UTPL
14. Población e Indicadores del Barrio del Sector del DMQ. Según parroquias y Administración Zonal.
15. SALUD DE ALTURA. (2008). De bebé a niño, creciendo sano. Quito- Ecuador.
16. VELASCO, M. (2005). Planificación Estratégica aplicada a la Salud. Quito.2003.
17. Anuario de Estadísticas Hospitalaria de la Unidad Municipal de Salud Sur 2009-2010.
18. Encuestas de Satisfacción de calidad, al cliente interno y externo de la Unidad Municipal de Salud Sur.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

<http://scielo.sidcu/scielo.php?script=sci-arttex&pid=5086>

www.upch.edu.pe/faedu/documentos/fermatos/ftesipre.doc

www.mef.gob.pe/DGPMSP/docs/legal/rd-oo7-2008-ESE.pdf.

www.sumed.org.ve/Archivos//Capitulo.pdf.Microsoft

http://bvs.sid.cv/revistas/mgi/vol21_3-4_05/mgi193-405.htm

w.w.w. monografías.com

www.mcgraw-hil/educacion.com

[www.ral.ucuenca.edu.ec/facultades/ciencias-
_medicas/escuelas/medicina\(descargas\)internado/MICROPROYECTO.pdf](http://www.ral.ucuenca.edu.ec/facultades/ciencias-medicas/escuelas/medicina(descargas)internado/MICROPROYECTO.pdf).

www.degerencia.com/mlefcovich.

www.eqa.productos.htm.

www.s/ideshare.net/abebantrax86/atencion-rn

www.marketingdesalud.com.ar.

13. ANEXOS

ANEXO 1

**UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL
ENCUESTA DE SATISFACCION PARA EL CLIENTE EXTERNO
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE
ATENCION DEL RECIEN NACIDO NORMAL**

FECHA.....

Le solicitamos nos apoye respondiendo esta encuesta para evaluar el grado de satisfacción del usuario externo, para identificar los problemas y poder corregirlos.

SU OPINION ES MUY IMPORTANTE, POR FAVOR CONTESTE CON TOTAL LIBERTAD Y SINCERIDAD.

Marque con una X la respuesta que usted considere:

SERVICIO/PRODUCTO

1. La información que el medico proporciono sobre la condición y tratamiento de su bebe fue:

MUY BUENA **BUENA** **REGULAR**

2. La atención que usted y su hijo recibieron por parte del personal medico fue:

MUY BUENA **BUENA** **REGULAR**

3. La atención que usted y su hijo recibieron por parte del personal de enfermería fue:

MUY BUENA **BUENA** **REGULAR**

4. La información que le dieron sobre la importancia de la lactancia materna fue:

MUY BUENA **BUENA** **REGULAR**

5. La información que le dieron sobre la importancia de las vacunas fue:

MUY BUENA **BUENA** **REGULAR**

6. Su bebe recibió la vacuna BCG:

SI **NO**

Si su respuesta en NO, le informaron donde y cuando puede hacerlo:

SI **NO**

7. ¿Considera usted que en algún momento usted o su bebe recibieron alguna forma de maltrato?

SI **NO**

8. ¿Cree usted que si existiría más personal, atenderían mejor a su hijo?

SI **NO**

9. .- ¿Recomendaría nuestro servicio a otras personas?

SI **NO**

Gracias por su colaboración

4. ¿La Unidad Municipal de Salud Sur cuenta con equipos e insumos necesarios que garanticen la atención de calidad?

SI

NO

5. El área de alojamiento conjunto cuenta con procesos y normas establecidas?

SI

NO

6. ¿Existen quejas frecuentes de las madres por mala atención a los recién nacidos?

SI

NO

7. ¿Existe trabajo en equipo?

SI

NO

8. ¿Se dan facilidades para que el personal se capacite?

SI

NO

9. ¿Existe un programa de educación continua para el personal de Enfermería?

SI

NO.

Gracias por su colaboración

ANEXO 3

INVITACION

Se invita a los Directores, jefes de área, y representantes de los empleados a la socialización del proyecto de acción de “MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCION AL RECIEN NACIDO NORMAL EN LA UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR QUITO SEPTIEMBRE 2009- 2010”

Evento que se llevara a cabo el día lunes 12 de marzo del 2010, a las 11:H00 en el auditorio de la Institución.

Ruego puntual asistencia.

Por la atención a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Lcda. Amparito Navarrete.

MAESTRANTE DE LA UTPL

Quito, 7 de Marzo de 2010

ANEXO 4

OFICIO 235

SEMINARIO TALLER

“CALIDAD ESTRATÉGICA EN SALUD Y MANEJO DEL RECIÉN NACIDO NORMAL”



FECHA: 10, 11, 12 DE MAYO DEL 2010

HORA: 08H 00 – 12H 00

LUGAR: AUDITORIO DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE
SALUD SUR.

AVAL: INSTITUTO DE CAPACITACIÓN MUNICIPAL (ICAM)

VALOR CURRICULAR: 12 HORAS

COSTO: NINGUNO

INSCRIPCIONES: Lic. Amparito Navarrete



ANEXO 6

**MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN MUNICIPAL**

FICHA DE INSCRIPCIÓN DE PARTICIPANTES

1. DATOS DEL EVENTO

1.1. CÓDIGO DEL EVENTO 1.2. FECHA DE INSCRIPCIÓN

D	M	AÑO
10	mayo	2010

1.3. NOMBRE DEL EVENTO

1.4. NOMBRE DEL COORDINADOR

2. DATOS PERSONALES

2.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL PARTICIPANTE

APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMBRES

2.2. NACIONALIDAD Ecu. Ext.

2.3. No. Cédula de Ciudadanía o Pasaporte

2.4. Fecha de Nacimiento

D	M	AÑO

años 2.6. SEXO M F

2.7. Telf. Particular 2.8. Email

2.9. INSTRUCCIÓN Primaria Secundaria Superior Título

3. DATOS LABORALES

3.1. PROCEDENCIA MDMQ OTRO MUNICIPIO OTRA INSTITUCIÓN COMUNIDAD

3.2. DEPENDENCIA DONDE LABORA

3.3. CARGO QUE DESEMPEÑA

3.4. TIEMPO DE SERVICIO años

3.5. RÉGIMEN Nombramiento Jornal Contrato

3.6. DIRECCIÓN LABORAL

3.7. TELÉFONO 3.8. FAX

FIRMA

ANEXO 7

MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**INSTITUTO DE CAPACITACION ICAM- Quito****CURSO: CALIDAD ESTRATEGICA EN SALUD****CONTROL ASISTENCIA.****FECHA: Lunes 10- 05- 2010**

ORD.	APELLIDOS Y NOMBRES
1	AMBI LARRAYA GLADYS NOEMI
2	SHUGULI CUEVA ADRIANA P.
3	CORTEZ JUCCA IRENE N.
4	ENRIQUEZ GOYEZ MARIANA P.
5	PAREDES AUQUILLA CATALINA E.
6	PROCEL ALVARES MARIA CRISTINA
7	SALAZAR POZO LIGIA DE LOS A.
8	GUAYASAMIN CRUZ ELVIA DEL C.
9	MOREANO HARO MANUEL
10	OÑA APUNTE MARISOL LUCIA
11	PARRA SUÑA NELLY MARIA
12	JIMENEZ SILVA RENE ANGEL
13	AYALA CEVALLOS JUTLA ELENA
14	PAVON NIETO SONIA TERESA
15	QUISHPE ACOSTA BEATRIZ DEL C.
16	LOPEZ MONICA CATALINA
17	LLUMIQUINGA TERAN MARIA

18	NAVARRETE SANTACRUZ AMPARITO
19	TRUJILLO MONTALUISA MARGOTH
20	MORALES GUERRA WALTER
21	OLEAS VIVAR XIMENA DEL C.
22	TIUMA FLORES NORMA ISABEL
23	VINUEZA REGALADO KARINA
24	GUAMAN COBA YOLANDA
25	TIPANLUISA VELA BLANCA CECILIA
26	AILLON CARRILLO ANA MERCEDES
27	PAUCAR LLININ MARIA CRISTINA
28	LATORRE PONCE GUADALUPE
29	SERRANO CARDENAS SONIA M.
30	CASTRO PEREZ MARIA SOLEDAD
31	JARRIN LOPEZ MERCEDES
32	SANDOVAL MARIA MARGARITA
33	YANEZ VARGAS MARTA AZUCENA
34	SAFLA PAVON CARLA M.
35	ORBEA CEDEÑO MERCEDES
36	OCAÑA ROSERO FANY MARCELA
37	VIZCAINO LOPEZ GUADALUPE
38	MERIZALDE LOPEZ DALIA J.
39	PALACIO MENDEZ DOLORES
40	GOMEZ COBA MARGARITA
41	
42	
43	

ANEXO 8



MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN MUNICIPAL

FORMULARIO DE EVALUACIÓN

CALIDAD ESTRATÉGICA EN SALUD	2010	05	12
NOMBRE DEL EVENTO	AÑO	MES	DÍA

El presente formulario tiene como finalidad recoger su apreciación sobre el evento realizado y sugerencias que nos permitan mejorar nuestro servicio.
 Marque con una X en el casillero de su elección, de acuerdo con la escala establecida para cada uno de los items.
 No es necesario registrar su nombre.

CUESTIONARIO

1. CONTENIDO

1. El contenido del evento en relación a sus expectativas
 Superó sus expectativas Satisfizo sus expectativas No satisfizo sus expectativas

2. Los temas abordados son de utilidad para el cumplimiento de sus funciones
 Todos Parcialmente Ninguno

3. El tratamiento de los temas fue
 Excelente Bueno Ninguno Malo

4. Los objetivos del evento se cumplieron en forma
 Total Parcial De ninguna forma

Observaciones:

2. ORGANIZACIÓN DEL EVENTO

1. El tiempo utilizado en el desarrollo de los temas fue
 Excesivo Suficiente Insuficiente

2. La utilización de recursos didácticos fue
 Excelente Bueno Regular Malo

3. ¿Recibió usted material de apoyo?
 Si No

4. El contenido de los materiales considera
 Excelente Bueno Regular Malo

5. ¿Se cumplió con el programa establecido?
 Si Parcialmente No

6. ¿Se cumplió con el horario establecido?
 Si Parcialmente No

7. La coordinación del evento fue
 Excelente Bueno Regular Malo

3. DEL INSTRUCTOR / A

(Por favor evalúe a cada uno de los/as instructores/as que participaron en este evento)

Nombre del/la instructor/a MSc. Fran Molina

1. El dominio del tema por parte del/la instructor/a fue

Excelente Bueno Regular Malo

2. La metodología utilizada en el desarrollo del tema fue

Excelente Bueno Regular Malo

3. Los conocimientos impartidos por el/la instructor/a fueron comprendidos por usted

Totalmente Parcialmente No fueron comprendidos

4. La relación instructor/a - alumno/a fue

Excelente Bueno Regular Mala

Observaciones:

.....

ANEXO 9

**LISTA DE PERSONAL DE ALOJAMIENTO CONJUNTO
EVALUADO EN LOS ESTANDARES DE ATENCION
IMPLEMENTADOS**

NOMBRE	NÚMERO ASIGNADO
Ambi Laraya Gladis	1
Cortés Juca Irma	2
Enríquez Godoy Lucia	3
Paredes Arguello María	4
Latorre Ponce Guadalupe	5
Gómez Coba Margarita	6

ANEXO 10

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDAR DE ATENCION EN ALOJAMIENTO CONJUNTO <i>(Consta de 19 ítems con una valoración de 5.26 c/u)</i>	1 OB	2 OB	3 OB	OBSERVACIONES
1.- Cumple con la entrega y recepción de turno 2.- Provee y cuida el equipo para el pase de visita médica (fonendoscopios, glucómetro) 3.- Abastece y prepara el coche con el material necesario e indispensable previo a la visita médica 4.- Coloca hoja peri natal con los formularios establecidos madre previa la visita médica. 5.- Atiende al niño previo al pase de visita médica 6.- Realiza demostración personalizada de la técnica de lactancia materna 7.- Cumple con indicaciones médicas 8.- Cumple con el proceso de alta de los niños. 9.- Controla y monitorea permanente la lactancia materna 10.- Educa y orienta a madres y familiares sobre cuidados específicos del recién nacido.				

<p>11.- Baña al recién nacidos pasadas las seis horas del nacimiento en el área creada para este fin.</p> <p>12.- Reportar novedades al médico encargado de Alojamiento Conjunto</p> <p>13.- Prepara y organiza historia clínica de niños que viene de sala de partos, o l de neonatología.</p> <p>14.- Realizar informe escrito de cada uno de los niños en el formato respectivo</p> <p>15.- Entrega el turno al personal de hospitalización</p> <p>16.- Deja en orden y listo historias clínicas, material en el lugar respectivo.</p> <p>17.- Cumple con el proceso de transferencia.(en caso de ser necesario)</p> <p>18.-Vigila que se administre la Vacuna BCG a todos los R. N que son dados de alta y refuerza indicaciones sobre cuidados.</p> <p>19.- Informa a las madres de los R. N que no han sido vacunados que deben acercarse a Consulta Externa (vacunación) portando el carné del bebe para que sean atendidos sin tomar turno (reciban trato preferencial)</p>				
---	--	--	--	--

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR
EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDARES DE ATENCION PREVIA	1	2	3	OBSERVACIONES
VISITA MEDICA <i>(El estándar consta de siete ítems la valoración de c/ u es de 14.28%)</i>	OB	OB	OB	
1. Interroga a la madre sobre la alimentación del bebe 2. Comprueba y demuestra que dispone de calostro primera leche luego del parto 3. Controla la temperatura axilar PRN. Y registra en formato de enfermería 4. Observa al bebe en forma integral y reporta inmediatamente al médico novedades en caso necesario. 5. Realiza y demuestra a la madre el procedimiento del cuidado del ombligo 6. Educa y ayuda en el cambio de pañal del R.N. 7. Realiza el registro de enfermería en el formulario respectivo.				

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDARES DE ENFERMERIA EN MANEJO DE LA HISTORIA CLINICA DEL RECIÉN NACIDO NORMAL (El estándar consta de seis ítems la valoración de c/ u es de 16.66%)	1 OB	2 OB	3 OB	OBSERVACIONES
<p>1. Prepara los formatos de la historia neonatal utilizados en alojamiento conjunto, que son en el siguiente orden: - Evolución Médica; - Registro de Enfermería y hoja para pegar resultados de exámenes.</p> <p>2. Detalla los datos que exige la hoja de Registro de Enfermería</p> <p>3. Pega los resultados de laboratorio en la hoja asignada para este fin.</p> <p>4. Incluye al final otras hojas que viene de otros servicios.</p> <p>5. Coloca la hoja del CLAP al final, una vez que el niño es dado de alta.</p> <p>6. Registra datos en la hoja de insumos como fecha de ingreso y egreso del niño a Alojamiento Conjunto.</p>				

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDARES DE ENFERMERIA EN ENTREGA- RECEPCION DEL TURNO <i>(El estándar consta de seis ítems la valoración de c/ u es de 16.66%)</i>	1 OB	2 OB	3 OB	OBSERVACIONES
1. Asiste puntualmente a la entrega y recepción del turno. 2. Entrega el turno paciente por paciente. 3. Realiza y registra informes establecidos para la entrega de turno. 4. Registra datos importantes en la historia clínica de la madre y del recién nacido, da soluciones a problemas presentados 5. Registra material y equipos existentes, reporta en caso de perdida o de haber sufrido algún desperfecto. 6. En casos especiales realiza la entrega de turno en forma reservada y alejada de la madre del recién nacido.				

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDARES DE ENFERMERIA EN LA PREPARACION DEL RECIEN NACIDO PREVIO AL ALTA <i>(El estándar consta de cuatro ítems la valoración de c/ u es de 25%)</i>	1 OB	2 OB	3 OB	OBSERVACIONES
1. Pesa a los recién nacidos de la madre que tiene el alta 2. Registra en la hoja de CLAP en el casillero de peso del RN al egreso 3. Realiza el listado de niños que tiene el alta y pre-alta en el formulario de condición de pacientes con dos copias, una para entregar en la Dirección, otra en Farmacia y otra para archivo. 4. Hace firmar el libro en el que se registran los egresos al personal que recibe las historias de los niños con el alta (archivo o estadística).				

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA EN EL LAVADO DE MANOS <i>(El estándar consta de siete ítems la valoración de c/ u es de 14.28%)</i>	1 OB	2 OB	3 OB	OBSERVACIONES
1.- Aplica la técnica de lavado de manos antes y después de cada procedimiento. 2.- Recoge las mangas del uniforme hasta nivel del codo. 3.- Abre las llaves de manos cuidadosamente. 4.- Moja las manos y muñecas 5.- Cada movimiento lo realiza cinco veces por dos minutos. 6.- Enjuaga con abundante agua corriente. 7.- Seca las manos y antebrazos con toallas de papel.				

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDARES DE ENFERMERIA EN ENTREGA- RECEPCION DEL TURNO <i>(El estándar consta de seis ítems la valoración de c/ u es de 16.66%)</i>	1 OB	2 OB	3 OB	OBSERVACIONES
1. Asiste puntualmente a la entrega y recepción del turno. 2. Entrega el turno paciente por paciente. 3. Realiza y registra informes establecidos para la entrega de turno. 4. Registra datos importantes en la historia clínica de la madre y del recién nacido, da soluciones a problemas presentados 5. Registra material y equipos existentes, reporta en caso de pérdida o de haber sufrido algún desperfecto. 6. En casos especiales realiza la entrega de turno en forma reservada y alejada de la madre del recién nacido.				

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDARES DE ENFERMERIA EN EL BAÑO DEL RECIÉN NACIDO <i>(El estándar consta de seis ítems la valoración de c/ u es de 16.66%)</i>	1 OB	2 OB	3 OB	OBSERVACIONES
<p>1.- Se lava las manos según proceso establecido</p> <p>2.- Realiza el baño del bebe a partir de las seis horas de vida, en el área implementada para este fin.</p> <p>3.- Utiliza jabón suave blanco o de glicerina especial</p> <p>4.- Prepara el lugar y dispone de agua tibia, a temperatura del codo</p> <p>5.- Sostiene al bebé correctamente sin riesgo de causarle daño alguno.</p> <p>6.- Bañarlo con la mano que queda libre empieza por la cabeza del bebe se puede usar un shampoo suave, luego se enjuaga</p>				

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA EN EL LAVADO DE MANOS <i>(El estándar consta de siete ítems la valoración de c/ u es de 14.28%)</i>	1 OB	2 OB	3 OB	OBSERVACIONES
1.- Aplica la técnica de lavado de manos antes y después de cada procedimiento. 2.- Recoge las mangas del uniforme hasta nivel del codo. 3.- Abre las llaves de manos cuidadosamente. 4.- Moja las manos y muñecas 5.- Cada movimiento lo realiza cinco veces por dos minutos. 6.- Enjuaga con abundante agua corriente. 7.- Seca las manos y antebrazos con toallas de papel.				

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA EN EL CAMBIO DEL PAÑAL. <i>(El estándar consta de siete ítems la valoración de c/ u es de 14.28%)</i>	1 OB	2 OB	3 OB	OBSERVACIONES
1. Reúne el material necesario para este procedimiento. 2. Se lava las manos según proceso establecido. 3. Cambia el pañal y explica ala madre que debe realizarlo luego de cada deposición u orina. 4. Limpia la región genital con agua tibia o con pañitos húmedos sin alcohol. 5. Realiza el procedimiento, siempre va de delante a atrás evitando diseminar las bacterias procedentes del recto. 6. Deja todo en orden. 7. Se lava nuevamente las manos según proceso establecido				

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDARES DE LIMPIEZA DEL CORDON UMBILICAL. <i>(El estándar consta de ocho ítems la valoración de c/ u es de 12.5%)</i>	1 OB	2 OB	3 OB	OBSERVACIONES
1. Se lava las manos según procedimiento establecido 2. Reúne material necesario como alcohol antiséptico y gasa estéril 3. Limpia el cordón empieza en la base, luego hacia arriba, siguiendo una dirección circular de adentro hacia fuera. 4. Realiza este procedimiento después del baño y por lo menos 2 – 3 veces al día. 5. Vigila signos de cualquier complicación y reporta novedades. 6. Coloca el pañal y lo dobla, para evitar que se moje con la orina, explica esto a la madre del bebé. 7. Explica a la madre los cuidados y complicaciones del cordón umbilical. 8. Se lava las manos según proceso establecido.				

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDARES DE LACTANCIA MATERNA <i>(El estándar consta de ocho ítems la valoración de c/ u es de 12.5%)</i>	1 OB	2 OB	3 OB	OBSERVACIONES
1. Inicia la importancia de lactancia materna temprana. 2. Indica a la madre que alimente al R.N. a libre demanda, dar los dos senos. 3. Cambia de pañal y se lava las manos. 4. Indica y vigila que la madre y el recién nacido estén en una posición cómoda. 5. Orienta y le explica a la madre técnicas para el agarre perfecto del seno, evitando complicaciones. 6. Explica a la madre que debe dar el seno a libre demanda, sin horario. 7. Orienta y ayuda a la madre para que expulse gases el recién nacido. 8. Explica a la madre que deje al bebé en buena posición sin almohada, boca arriba, posición inclinada.				

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDARES DE TOMA DE TEMPERATURA AXILAR. <i>(El estándar consta de ocho ítems la valoración de c/ u es de 12.5%)</i>	1 OB	2 OB	3 OB	OBSERVACIONES
1.- Explica el procedimiento a la madre del paciente 2.- Se lava las manos de acuerdo a proceso establecido. 3.- Extrae el termómetro de su envase y comprueba que esté en buenas condiciones 4.- Verifica que la columna de mercurio está por debajo de los 35 °C, y coloca el termómetro en la zona elegida (en la mitad de la axila). 5.- Sostiene el brazo del bebé pegado al cuerpo por unos cinco minutos 6.- Retira el termómetro de acuerdo al procedimiento y realiza la lectura 7.- Baja la columna de mercurio. 8.- Limpia el termómetro y guarda completamente seco.				

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDARES DE TOMA DEL PESO DEL RECIEN NACIDO. <i>(El estándar consta de nueve ítems la valoración de c/ u es de 11.11%)</i>	1 OB	2 OB	3 OB	OBSERVACIONES
1.- Se lava las manos antes de realizar el procedimiento. 2.- Realiza procedimiento en ambiente abrigado, evitando corrientes de aire. 3.- Explica procedimiento a la madre y pide que le colabore. 4.- Comprueba funcionamiento de la balanza y lo equilibra usando un pañal para cada bebé. 5.- Coloca al recién nacido en la balanza, mantiene su mano sobre el cuerpo sin tocarlo. 6.- Registra en el casillero respectivo de la hoja de alta. 7.- Reporta variaciones importantes al médico, informa y orienta a la madre sobre alimentación del bebé. 8.- Deja todo en su puesto y en orden, limpia la balanza al final de la jornada. 9.- Se lava las manos según proceso establecido.				

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDAR DE ENFERMERIA PARA ADMINISTRACION VACUNA BCG <i>(El estándar consta de nueve ítems la valoración de c/ u es de 11.11%)</i>	1 OB	2 OB	3 OB	OBSERVACIONES
1. Revisar historia clínica e indicación de vacuna 2. Reúne material necesario para este procedimiento, y aplica los cinco correctos para la administración de medicación. 3. Revisa monografía de la vacuna para evitar errores. 4. Se lava las manos según protocolo establecido antes y después de cada administración. 5. Verifica características de la vacuna, forma de reconstitución, vía, dosis, tipo de jeringuilla, conservación. 6. Informa a la madre en forma clara y precisa, aspectos importantes de la vacuna, que enfermedad previene. 7. Explica a la madre sobre proceso de cicatrización, que tiempo demora, que precauciones debe tener. 8. Registra en el carné fecha que administro la vacuna sus iniciales, anota fecha de próxima vacuna 9. Se lava las manos y dejar todo en orden.				

FORMATO DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, Y EVALUACION

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

EVALUACION DE ESTANDARES DE ATENCION DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EVALUADOR:.....

NOMBRE DEL EVALUADO:.....

ESTANDARES DE ENFERMERIA EN EGRESO DEL RECIEN NACIDO <i>(El estándar consta de seis ítems la valoración de cada uno es de 16.66%)</i>	1 OB	2 O B	3 O B	OBSERVACIONES
1.- Informa a la madre y familiares que el bebé esta con el alta 2.- Controla que el recién nacido reciba vacuna BCG por parte del personal de consulta externa (vacunas) 3.- Indica a la madre sobre cuidados, alimentación, higiene, vacunas, etc. (entrega tríptico con información respectiva) 4.- Realiza registros establecidos para el egreso (consta en el procedimiento de alta del recién nacido) 5.- Entrega H. Clínica en estadística y firma registro de constancia de entrega 6.- Controla que se realice limpieza y desinfección de la unidad.				

ANEXO 11

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR

GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DE LA

UNIDAD MUNICIPAL DE SALUD SUR CON LA PROPUESTA DE

ACCION

FECHA.....

Le solicitamos nos apoye respondiendo esta encuesta para evaluar el grado de satisfacción del usuario externo, para identificar los problemas y poder corregirlos. SU OPINION ES MUY IMPORTANTE, POR FAVOR CONTESTE CON TOTAL LIBERTAD Y SINCERIDAD.

Marque con una X la respuesta que usted considere:

SERVICIO/PRODUCTO

1. La atención que usted y su hijo recibieron por parte del personal de enfermería fue:

MUY BUENA

 BUENA

 REGULAR

2. La información que le dieron sobre la importancia de la lactancia materna fue:

MUY BUENA

 BUENA

 REGULAR

3. La información que le dieron sobre la importancia de las vacunas fue:

MUY BUENA

 BUENA

 REGULAR

4. Su bebe recibió la vacuna BCG:

SI **NO**

Si su respuesta en NO, le informaron donde y cuando puede hacerlo:

SI **NO**

5. ¿Considera usted que en algún momento usted o su bebe recibieron alguna forma de maltrato?

SI **NO**

6. ¿Recomendaría nuestro servicio a otras personas?

SI **NO**

Gracias por su colaboración

ANEXO 12
**FOTORELATORIA DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN
EL DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE ACCION**



Maestrante en el programa de socialización.



Participantes en el programa de socialización.

Programa de capacitación



Expositor en la capacitación de personal de enfermería.



Participación activa en el taller de capacitación.

Evaluación del taller de capacitación



Motivadas en la evaluación del taller de capacitación.



Motivadas por el cambio.

CLAUSURA DEL TALLER DE CAPACITACIÓN

Maestrante agradeciendo a las Autoridades por todo el apoyo prestado para la realización del evento científico.



Compartiendo con Autoridades y participantes en el programa de clausura.

Socialización del programa de Marketing



Maestrante entregando información de servicios que presta la institución.

