

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERÍA, NUTRICIÓN
Y TECNOLOGÍA MÉDICA
UNIDAD DE POSTGRADO**



**PROPUESTA DE MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO A PARTIR DE LA IMPLEMENTACIÓN DE CICLOS DE LA
CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS RURALES DE 1° NIVEL DE ATENCIÓN
MUNICIPIO SICA SICA 2018**

**POSTULANTE: Dra. Matilde R. Gomez Vela
TUTOR: DR. MSc. Victor Estrada Zacarías**

**Propuesta de Intervención presentada para optar al
título de Especialista en GESTIÓN DE CALIDAD Y
AUDITORIA MEDICA**

La Paz - Bolivia
2019

DEDICATORIA:

A Dios por guiar mis pasos, a mis padres e hijos:
Yara, Abdel y Alexandra por su apoyo y ser el
motor para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO:

A mi padres, esposo e hijos por su paciencia y comprensión.

A los Docentes del Post Grado:

- Dr. Franck Chacón
- Dr. Víctor Estrada

ÍNDICE

RESUMEN.....	xiii
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. ANTECEDENTES.....	2
3. RELACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN CON LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PUBLICA.....	5
4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
5. ANÁLISIS DEL PROBLEMA A INTERVENIR.....	9
6. ANÁLISIS DE ACTORES.....	15
6.1. BENEFICIARIOS DIRECTOS:.....	15
6.2. BENEFICIARIOS INDIRECTOS	16
6.3. FACILITADORES	17
6.4. Oponentes.....	17
7. CONTEXTO O LUGAR DE INTERVENCIÓN.....	17
7.1. ÁREA SALUD MUNICIPIO SICA SICA.....	18
7.2. PERSONAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD	22
8. ESTRUCTURA DE OBJETIVOS.....	24
8.1. OBJETIVO GENERAL.....	24
8.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	24

9.	RESULTADOS	24
10.	ACTIVIDADES.....	25
11.	INDICADORES POR ESTRUCTURA DE OBJETIVOS.....	26
11.1.	INDICADORES DEL FIN (IMPACTO).....	26
11.2.	INDICADORES DEL PROPÓSITO (OBJETIVO GENERAL)	26
11.3.	INDICADORES DE LOS COMPONENTES (OBJETIVOS ESPECÍFICOS)	27
11.4.	INDICADORES DE LAS ACTIVIDADES.....	27
12.	FUENTES DE VERIFICACIÓN	28
12.1.	PROPÓSITO	28
12.2.	COMPONENTES.....	29
12.3.	ACTIVIDADES.....	29
13.	SUPUESTOS	30
13.1.	DE LAS ACTIVIDADES	30
13.2.	DE LOS COMPONENTES.....	30
13.3.	DEL PROPÓSITO	31
14.	ANÁLISIS DE VIABILIDAD.....	31
14.1.	VIABILIDAD POLÍTICA.....	31
14.2.	VIABILIDAD LEGAL	31

14.3. VIABILIDAD TÉCNICA	32
14.3.1. RECURSOS HUMANOS.....	32
14.3.2. RECURSOS MATERIALES	32
14.3.3. RECURSOS PEDAGÓGICOS	32
14.4. VIABILIDAD ECONÓMICA	33
14.5. VIABILIDAD AMBIENTAL.....	33
15. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	33
15.1. FACTIBILIDAD SOCIAL	33
15.2. FACTIBILIDAD TÉCNICA.....	34
15.3. FACTIBILIDAD ECONÓMICA.....	35
15.4. FACTIBILIDAD DE GÉNERO	37
16. ANÁLISIS DE SOSTENIBILIDAD.....	37
16.1. SOSTENIBILIDAD TÉCNICA	37
16.2. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA	37
16.3. SOSTENIBILIDAD SOCIAL	38
16.4. SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL	38
17. IMPACTO ESPERADO DEL PROYECTO	39
18. FUENTES DE FINANCIAMIENTO	39
19. BIBLIOGRAFÍA.....	41

20.	ANEXOS.....	45
20.1.	ÁRBOL DE PROBLEMAS	45
20.2.	ÁRBOL DE OBJETIVOS.....	46
20.3.	Tabla 12: MATRIZ DE MARCO LÓGICO.....	47
20.4.	Tabla13: Presupuesto.....	48
20.5.	FIGURA 2: MAPA DE UBICACIÓN DEL PROYECTO.....	49
20.5.1.	FIGURA 3: Frontis del Centro de Salud Sica Sica.....	49
20.6.	Figura 4: Estructura Institucional y Comunitaria Sica Sica	50
20.7.	CRONOGRAMA	50
20.8.	PLAN DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO	51
20.9.	SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO	53
20.9.1.	TIPO DE EVALUACIÓN.....	53
20.9.2.	EVALUACIÓN EXANTE.....	53
20.9.3.	EVALUACIÓN SIMULTÁNEA	53
20.9.4.	EVALUACIÓN FINAL	53
20.9.5.	TÉRMINOS DE REFERENCIA	53
20.10.	Tabla 15: Análisis de Involucrados.....	57
20.11.	FORMULARIOS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO - EXTERNO	58

20.12.	SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	66
20.12.1.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO.....	66
20.12.2.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	66
20.13.	PLANILLAS PARA EVALUACIÓN EL EQUIPO E INFRAESTRUCTURA DE LOS ESTABLECIMIENTOS	68
20.14.	PLANILLA DE MEJORA CONTINUA	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Autoevaluación Centro de Salud Sica Sica.....	11
Figura 2: Mapa Municipio de Sica Sica	49
Figura 3: Frontis Centro de Salud Sica Sica	49
Figura 4: Estructura Institucional y comunitaria	50

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Resultados Evaluación usuario interno	Pág. 13
Tabla 2: Resultados Evaluación usuario externo	Pág. 14
Tabla 3: Distribución recursos humanos en salud	
Municipio de Sica Sica	Pág. 16
Tabla 4: Población grupo etario por sector de salud	Pág. 16
Tabla 5: Establecimientos de salud Sica Sica	Pág. 18
Tabla 6: Condiciones del mobiliario y equipamiento	
Centros de Salud con Internación Sica Sica	Pág. 20
Tabla 7: Condiciones del mobiliario y equipamiento	
Centros de Salud ambulatorios Sica Sica	Pág. 21
Tabla 8: Condiciones equipamiento Puestos de Salud	
Sica Sica y consolidado como municipio	Pág. 22
Tabla 9: Distribución recursos humanos en salud	
Municipio de Sica Sica	Pág. 23
Tabla 10: Presupuesto del Proyecto	Pág. 36
Tabla 11: Resumen de gastos del Proyecto	Pág. 41
Tabla 12: Matriz de marco lógico	Pág. 47

Tabla 13: Presupuesto del Proyecto	Pág. 48
Tabla 14: Resumen Plan de Evaluación	Pág. 56
Tabla 15: Análisis de involucrados	Pág. 57
Tabla 16: Calculo del tamaño de muestra	Pág. 67

ACRÓNIMOS

PRONACS: Proyecto Nacional de Calidad en Salud

INASES: Instituto Nacional de Seguros en salud

C.O.S.O.M.U.S.A.: Consejo Social Municipal en Salud

COTEMSSI: Consejo Técnico Municipal de Salud Sica Sica

S.A.F.C.I.: Salud Familiar Comunitaria Intercultural

APROSAR: Asociación de Promotores de Salud Rural

PMS SICA SICA: Plan Municipal de Salud Sica Sica

SNIS: Sistema Nacional de Información en Salud

POA: Plan Operativo Anual

SEDES: Servicio Departamental de Salud

CPE: Constitución Política del Estado

RESUMEN

El proyecto propone mejorar la satisfacción del usuario externo a partir de la implementación los ciclos de mejora continua en el personal de salud de los establecimientos de Sica Sica sin descuidar el bien estar del usuario interno. Importante por estar orientada a mejorar elementos de insatisfacción encontrados en un diagnóstico inicial: aspectos tangibles, relación médico paciente, falta de eficiencia organizacional, desmotivación de personal de salud; prioritarios para la mejora de la calidad de atención. Considerado pertinente por contribuir a cumplir el artículo 18 y 39 de la Constitución Política del Estado, Ley de Autonomías artículo 81, Plan Sectorial de Desarrollo Integral para Vivir Bien 2016 -2020 que hacen mención a la satisfacción de usuario externo a partir de realizar gestión de calidad. Los beneficiarios directos serán el personal de salud por que fortalecerá sus competencias en calidad y mejoramiento en el desarrollo de sus actividades no solo asistencial. Los beneficiarios indirectos representados por la población que acude a los establecimientos y familiares.

El marco lógico impulsara la ejecución de ciclos de mejora en calidad para obtener resultados positivos en la relación médico – paciente, aspectos tangibles, eficiencia organizacional, satisfacción del usuario interno con una evaluación continua en su realización por parte de la Coordinación de Red y Municipio.

La ejecución del proyecto requiere un presupuesto de: 79645 bolivianos de donde el 4815 provendrá de Recurso propios de los establecimientos, 71770 del Municipio y 3040 de APROSAR (Organización Cooperante al Municipio). Finalmente se analizaron las características de factibilidad económica, técnica, viabilidad económica, social, genero del proyecto por lo que se puede aseverar que la implementación del mismo es viable y factible

PALABRAS CLAVES: Satisfacción del usuario externo, ciclos de mejora, calidad de atención, usuario interno.

SUMMARY

The project proposes to improve the satisfaction of the external user from the implementation of the cycles of continuous improvement in the health personnel of the Sica Sica establishments without neglecting the well-being of the internal user. Important for being oriented to improve elements of dissatisfaction found in an initial diagnosis: tangible aspects, patient doctor relationship, lack of organizational efficiency, demotivation of health personnel; priorities for improving the quality of care. Considered relevant for contributing to comply with Article 18 and 39 of the Political Constitution of the State, Autonomies Law Article 81, Integral Development Plan for Living Well 2016 -2020 that mention the satisfaction of external user from performing management quality. The direct beneficiaries will be health personnel because they will strengthen their skills in quality and improvement in the development of their activities not only care. The indirect beneficiaries represented by the population that goes to the establishments and relatives.

The logical framework will promote the execution of cycles of improvement in quality to obtain positive results in the doctor - patient relationship, tangible aspects, organizational efficiency, satisfaction of the internal user with a continuous evaluation in its realization by the Network and Municipality Coordination. The execution of the project requires a budget of: 79645 bolivianos from where the 4815 will come from the resources of the establishments, 71770 from the Municipality and 3040 from APROSAR (Organization Cooperating with the Municipality). Finally, the characteristics of economic, technical feasibility, economic feasibility, social, and gender of the project were analyzed, so it can be asserted that the implementation of the project is feasible and feasible.

KEYWORDS: External user satisfaction, improvement cycles, quality of attention, internal user.

1. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario está dada por un conjunto de elementos que se relacionan entre sí: infraestructura, recursos humanos (usuario interno), financiamiento, capacidad resolutoria, accesibilidad, paciente (usuario externo); dependerá mucho de las expectativas que tiene este último sobre la atención recibida para quedar satisfecho. Todo será responsabilidad de las personas que integran el sistema de salud. Considerado actualmente un indicador importante de medición de calidad de los servicios el cual debe ser medida y analizada periódicamente. (1)

La salud como derecho del hombre exige al estado crear estrategias que logren mantener el bienestar, equilibrio con ellos mismos y acorde al entorno, ya que la salud no está ligada a la enfermedad depende de otros factores que pueden presentarse en el transcurso de la vida cuya frecuencia se traduce en calidad de vida y satisfacción del usuario

En cumplimiento del Plan Sectorial de desarrollo Integral para Vivir Bien 2016 - 2020 en su pilar 3 al acceso a los servicios integrales de salud y de calidad, normas del Ministerio de Salud a través del PRONACS, Normas ISO 9001: 2015. Las instituciones prestadoras de servicio deben implementar estrategias que garanticen la calidad con acciones sistemáticas, permanentes y ordenadas dirigidas a evitar, promocionar, prevenir o resolver oportunamente situaciones que pueda afectar al paciente. La relación entre los usuarios y personal de salud debe estar bajo las características de idoneidad, disponibilidad de atención humanizada para llegar a la satisfacción del usuario externo sin descuidar el bienestar del usuario interno.

Con el presente proyecto se pretende tener los lineamientos básicos que permitan mejorar la atención de los usuarios externos y así cumplir una atención

con calidad, sin descuidar el bienestar del usuario interno (personal de salud) ya que un trabajador desmotivado no tendrá el empoderamiento sobre el proyecto repercutiendo negativamente en las actividades que realiza, como ser la relación médico –paciente, mejoramiento de la infraestructura, la eficiencia organizacional traduciéndose en la insatisfacción del usuario.

2. ANTECEDENTES

La satisfacción para Gronross es resultado de una evaluación realizada a los usuarios mediante la comparación entre lo que perciben de la prestación y lo que esperan recibir; se logra cuando se cumple las expectativas de calidad por lo que es necesario conocer con el fin de ofrecer servicios de calidad adaptados a tales expectativas.

Donabedian resaltaba la satisfacción del paciente como un indicador en la atención de salud propone medir la calidad asistencial de acuerdo a la estructura (recursos materiales y humanos) y proceso (interacción entre profesionales y cliente) o el resultado (mejoras en salud y satisfacción). La calidad es un concepto que debe interpretarse en tres dimensiones que están relacionadas e interdependiente, que son: la técnica que representa la aplicación de conocimientos para la solución del problema del paciente, relación interpersonal entre el proveedor del servicio y el receptor de éste y el componente de confort entorno al usuario que le proporcionan una atención más placentera. (2)

Todas las instituciones se apoyan en la ciencia administrativa para alcanzar la adecuada potencialidad de los recursos humanos no está de lado los establecimientos de salud publico quienes buscan la satisfacción del usuario interno y externo para esto se requiere ser conducido con un personal que demuestre liderazgo para el fortalecimiento del grupo de trabajo capaz de promover ciclos de mejora continua.

La evaluación del trabajo de los médicos se inició en 1914 en Estados Unidos señalándose que el objetivo era tener una medicina de mejor calidad para ir a un reconocimiento y calificación de los hospitales del país.

La motivación para generar la cultura de calidad en la atención en salud, ha encontrado en Abedis Donabedian que en 1984 define calidad como “lograr los mayores beneficios con los menores riesgos posibles para el paciente”.

Desde 2005 muchos países empezaron a legislar el ejercicio profesional: Argentina Brasil, Colombia; Chile, Perú, Bolivia.

Desde 1990 – 1993 con el fin de mejorar la calidad de atención de los establecimientos de salud se impulsa la creación del “Manual de acreditación de Hospitales” propuesto por la O.P.S.

En abril 1994 la Secretaria Nacional de Salud en su momento conforma la Comisión Nacional de Acreditación de Hospitales de Bolivia, otorgándoles la dirección para la norma, ejecución y evaluación de los procesos de acreditación.

Sin embargo, en el 2000 el Proyecto de la Reforma en salud inicia actividades en auditoria médica a través del observatorio de la calidad contratando profesionales idóneos para el desarrollo de esta nueva rama ante denuncias de mala práctica.

En el 2002 el Ministerio de Salud de Bolivia, Colegio Médico, universidades estatales y privadas implementan formalmente la “Especialidad en Gestión de la Calidad y Auditoria medica” iniciando una nueva óptica de brindar y recibir atención de salud de calidad, en el cual es importante la satisfacción del usuario.

En el año 2000; el Instituto Nacional de Seguros de Salud (INASES) bajo resolución ministerial N°0065 se implementa instrumentos de control médico en los servicios de salud de la seguridad social que se actualizan en el 2004 y nuevamente en el 2005 se reglamenta la creación de comités entre ellos de Auditoria médica. En el 2003 a través del Convenio Interinstitucional establecidos

por Ministerio de Salud, Colegio Médico, Universidad pública, I.N.A.S.E.S. (Instituto Nacional de Seguros en Salud) se inicia con la formación de gestores de la calidad y auditoría médica. (3)

En el 2005 se promulga la ley 3131 “Ejercicio Médico profesional” reglamentada por decreto supremo 28562 establece el marco jurídico que Institucionaliza la Auditoría Médica en los ámbitos del acto médico y gestión de calidad de los establecimientos de salud. (4)

PRONACS (Proyecto Nacional de Calidad en Salud) recopila todos los antecedentes sobre como Bolivia implementa la mejora de la calidad en salud remontándose a 1990 se hace claro la deficiencia que existía en la atención médica presentando como propuesta en 1989 la Guía para una estrategia de Evaluación y Garantía de la Calidad en los Sistemas de Atención en salud, al mismo tiempo se incorpora los procesos de acreditación de Hospitales como Política de la calidad en Bolivia es así que en 1993 – 1994 se adecua los estándares de acreditación a nuestra realidad.

En el documento Bases para el Plan Estratégico de Salud 2006 – 2010 “Para que todos vivamos bien” considera que toda actividad se fundamenta en la vida y en su protección, por ello es un derecho y deber garantizar condiciones de vida acordes a la dignidad y derechos de las personas. Se desarrolla el Proyecto Nacional de la Calidad de Salud debido a la creciente insatisfacción del usuario teniendo como meta en el 2010 aumentar la satisfacción del usuario de los servicios de salud en un 50% e implementar la gestión de la calidad en el 50% de las redes de salud. (5)

A partir de la implementación del Plan Estratégico de Salud 2006 -2010, Plan Sectorial de Desarrollo 2010- 2020 y este último Plan Sectorial de Desarrollo Integral para Vivir Bien 2016 – 2020 se plantea como problemas y desafíos vigentes: fragmentación del sistema de salud con establecimientos no

acreditados, exclusión a la salud por persistencia de múltiples barreras en las que se hace referencia con la calidad de atención, inherentes al sistema de salud: las aptitudes, actitudes, el comportamiento (comunicación, lenguaje, idioma en la relación personal en los establecimientos de salud, falta de medicamentos e insumos, mal estado del equipamiento e infraestructura.(6)

Actualmente dentro la estructura organizacional del Servicio Departamental de Salud La Paz se encuentra el Área de Gestión de la Calidad y Auditoría Médica responsable de velar la acreditación de los establecimientos de salud, medición y mejora de la satisfacción del usuario externo en cumplimiento al EJE 1 “acceso al sistema único de salud universal y gratuito asegurando el acceso a los servicios de salud con calidad y efectividad, mejorando la gestión de RR.HH., infraestructura, equipamiento, de las redes de servicios.(7)

3. RELACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN CON LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA

El gobierno actual ha planteado políticas y acciones estratégicas con las que pretende revertir las situaciones de desigualdad social, política y económica que afectan a gran parte de la sociedad. Desigualdades que han caracterizado por mucho tiempo al país, pues anteriormente no se tomaba en cuenta las diversidades socioculturales lo cual generó esta alta desigualdad y escasa oportunidad de acceso al sistema educativo, servicios de salud, servicios básicos, saneamiento y otros

En este sentido la estrategia Bolivia Digna preparada por el gobierno, asume una proyección tetra- dimensional y una de ellas señala la necesidad de generar capacidades humanas para el desarrollo de la economía, sociedad, cultura y la política. Considera para este desarrollo como factor importante la mejora de las personas por que son medios de producción (8)

El marco legal relacionado con el proyecto es:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO, Artículo 18 párrafo III: “El sistema único de salud será gratuito, equitativo, intercultural, participativo con calidad, calidez, control social”

Artículo 39: Hace referencia de la vigilancia de la garantía de la calidad en salud, para la mejora de la satisfacción del usuario. (9)

LEY MARCO DE AUTONOMÍAS, Art. 81 párrafo III: inciso f) Planificar la estructuración de redes de salud funcionales y de calidad, en coordinación con las entidades territoriales autónomas municipales e indígena originario campesinas en el marco de la Política Nacional de la Salud Familiar Comunitaria Intercultural. Inciso h) Acreditar todos los establecimientos de salud, y conformar redes funcionales de salud para una atención de calidad. Inciso ñ): ñ) Ejercer control en el funcionamiento y atención con calidad de todos los servicios públicos, privados, sin fines de lucro, seguridad social, y prácticas relacionadas con la salud con la aplicación de normas nacionales (10)

LEY DEL EJERCICIO MEDICO PROFESIONAL, Artículo 13 el paciente tiene derecho de recibir una atención de calidad. (11)

D.S. 29601 IMPLEMENTACIÓN MODELO SAFCI participación de la población en las evaluaciones de los servicios de salud para una visión clara de los servicios. (12)

EL PLAN SECTORIAL DE DESARROLLO INTEGRAL PARA VIVIR BIEN 2016 – 2020: dentro del Pilar 3: “salud, educación, deporte” como meta se tiene el acceso universal al sistema único de salud con indicadores de impacto se tiene satisfacción del usuario en acciones en gestión de calidad en establecimientos y redes funcionales de salud.

Pilar 11: Soberanía y transparencia en la gestión pública: satisfacción del usuario a partir de que la población se encuentra informada sobre el funcionamiento y

actividades del establecimiento ejerciendo su control social, con mejoramiento de la gestión pública. (6)

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°11 del 11 de septiembre del 2015 aprueba “La guía metodológica para evaluar la satisfacción de los usuarios externos en establecimientos de salud de 1° nivel”. (13)

Plan Municipal de Salud Sica Sica en la línea estratégica 2: “Mejorar la calidad de atención integral e intercultural a través del fortalecimiento de las competencias del personal de salud, mejoramiento de la infraestructura y la dotación de suministros a fin de garantizar el acceso de las familias y comunidades a los servicios de salud en el periodo de 2014 a 2018” (Plan Municipal de Salud SICA SICA 2014 -2018 pág. 93).

En definitiva, la propuesta tiene coherencia con las políticas de salud por que busca crear una cultura de calidad en el personal para lograr una satisfacción del usuario a partir de evaluaciones y ciclos de mejora continua.

La gestión de la calidad busca la satisfacción de los usuarios que se podrá alcanzar mediante la oferta oportuna, suficiente, humanizada y segura para ello será necesario velar una cultura de calidad que esté vinculado con la satisfacción del usuario interno.

4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La satisfacción del usuario es considerada un indicador importante de calidad de servicios para lo cual es importante realizar una evaluación y mejora periódica.

Dentro de la política de salud en Bolivia se encuentra la mejora de la satisfacción para lo cual se implementó la GUÍA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DE 1° NIVEL en la gestión 2015 por el Ministerio de salud, el cual no fue aplicado por muchos establecimientos o con los pocos resultados que se obtuvieron no se realizó un

plan de mejora por lo que existe poco involucramiento del personal, peor aún no se tiene datos sobre la satisfacción del usuario interno.

La satisfacción del usuario debe convertirse en una premisa que gira alrededor de la atención recibida y percibida: trato digno, oportunidad, continuidad, provisión de recursos, racionalidad lógico científica, eficiencia, aceptabilidad, legitimidad, accesibilidad que es un compromiso que debe ser asumido por todo el personal y autoridades locales para permitir desarrollar principios de autosuficiencia para el cumplimiento de las competencias de cada participante, la dirección y la población en general.(13)

La percepción negativa sobre la atención de los centros públicos en el área rural se ve influenciado posiblemente por desinformación de las prestaciones que brinda por la denominación actual que son Centros De Salud y no Hospitales suponen un retroceso por muchos pobladores. Por lo que la evaluación continua de la calidad de atención en la prestación cotidiana de servicios, y la determinación de las expectativas y percepciones de nuestros usuarios es emergente. Al plantear la implementación de un plan mejoramiento continuo de la calidad en relación a la percepción de calidad de atención de nuestros usuarios se pretende mejorar su satisfacción a través de la realización de un diagnóstico, del diseño e implementación del plan y evaluación periódica identificando brechas y con los resultados obtenidos realizar ciclos de plan de mejora con todo el personal convirtiéndolos ellos mismos como protagonistas del mejoramiento de su establecimiento, importante es que se encuentre comprometido motivado para poder ser parte de su labores la realización de ciclos de mejora, por lo que es importante conocer también la satisfacción del usuario interno .

Finalmente recalcar que los establecimientos de Sica Sica carecen de instrumentos para solucionar los problemas de calidad, de acuerdo a los antecedentes descritos es necesario la búsqueda de elementos para la elaboración de un modelo que busque evaluar la satisfacción del usuario interno

y externo y promover los ciclos de mejora continua a partir de un modelo que sirva como guía que promueva actitudes de cambio innovación para la búsqueda de una atención de calidad. En este sentido con el presente proyecto se pretende contribuir a fortalecer la calidad de los establecimientos de Sica Sica basada en los principios del PRONACS que establece “Calidad es hacer lo correcto, de forma correcta y de inmediato”

5. ANÁLISIS DEL PROBLEMA A INTERVENIR

La publicación de la Revista de Salud Pública de Chile en agosto del 2017 realizan la revisión de diferentes artículos relacionado con los “Factores que influyen en la satisfacción del usuario en Atención Primaria de Salud de Latinoamérica” se analizaron alrededor de 13 artículos de diferentes países concuerdan los elementos que influyen son: sexo, fluctuación de edad, estratificación socioeconómica, tipo de atención, infraestructura del establecimiento de salud, relaciones interpersonales paciente/usuario- equipo de salud, tiempo de espera y acceso a la atención. Concluyen que la satisfacción del usuario es un aspecto definitorio para la evaluación de calidad en salud en especial en establecimientos de 1° nivel de atención al ser la puerta de entrada al sistema de salud, es esencial el trabajo de los equipos de salud (medico, enfermera, odontólogo, administrativo) deben estar bien involucrados, motivados para lograr estrategias efectivas para cumplir dicho objetivo. (14)

En el estudio realizado en el 2011 por la Dra. Gladys Alfaro sobre factores que influyen en la satisfacción del usuario en un establecimiento ubicado en el área rural del Tarija (Carapari), encontró como principales causas de insatisfacción:

- Deficiencias en la organización debido a: horarios incompatibles a la población, turnos incompletos, falta de medicamentos
- Falta de calidez en la atención debido a recursos humanos desmotivados, maltrato del personal de salud.

- Falta de articulación entre médico y curandero: médicos tradicionales no se incorporan en el sistema, falta de seguimiento en su trabajo. (15)

El Servicio departamental de Salud La Paz en el área rural tiene a más del 80% establecimientos 1º nivel que de acuerdo a la ley 475 (actualmente ley 1152) son la puerta de entrada de la población para los demás centros de mayor complejidad, fuera de realizar actividades de promoción, prevención se realiza atenciones médicas y de gestión por lo que es nuestra responsabilidad viabilizar, orientar a los usuarios sobre las prestaciones que se realiza lograr que el paciente se vaya satisfecho con lo que brindamos. (16)

Revisando los datos del SNIS La Paz 2015 el Municipio de Sica Sica con 10 establecimientos de salud de 1º nivel (3 con internación, salas adecuados interculturalmente en relación para atención de partos) de acuerdo a los datos del Plan Municipal de Salud Sica Sica 2014 -2018 tiene: tasa de natalidad 11x1.000 nacidos vivos, tasa global de fecundidad 49 nacimientos x 1.000 mujeres en edad fértil, tasa de mortalidad general 99 x 1.000 hab., índice de desnutrición aguda del menor de 5 años es de 5.6%, prevalencia de desnutrición crónica 11,5%.

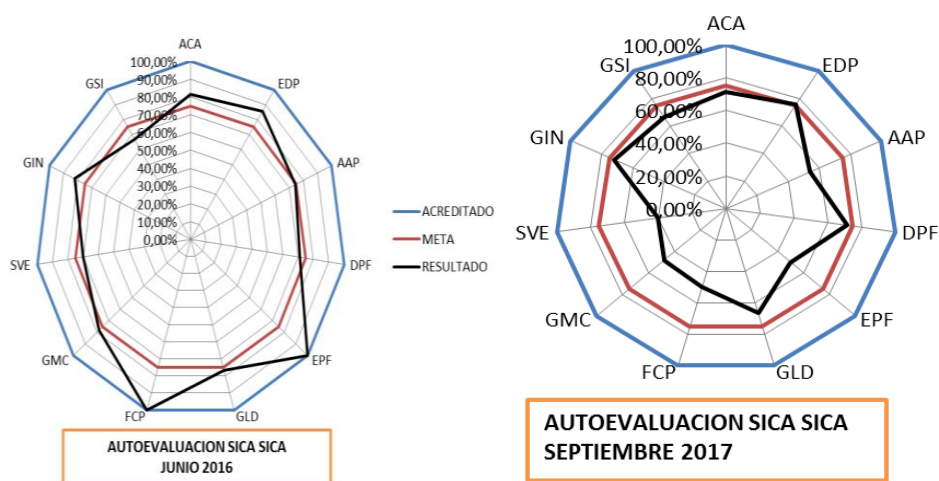
Las principales causas de morbilidad notificados en la gestión 2017 a la Coordinación de red que demandan atención de los servicios de la Red Municipal fundamentalmente son por infecciones respiratorias agudas en un 17.6 %, niños menores de 4 años como causas de atención principal Enfermedades Diarreicas Agudas (EDAs) e Infecciones Respiratorias Agudas (IRAs), etc., el perfil epidemiológico es propio de la compleja situación económica en la que viven las familias del municipio. En tanto que en la población entre 5 a 14 años observamos enfermedades respiratorias, gastrointestinales, oftalmológicas, etc. La población entre los 15 y 49 años como principales causas de consulta son las enfermedades respiratorias y gastrointestinales, etc. Por último, los adultos mayores muestran una frecuencia de patologías propias de la edad,

encabezadas por las enfermedades crónicas óseo-articulares, neurológicas dermatológicas, las respiratorias y gastrointestinales.

Dentro las demandas expuestas dentro el Plan Municipal esta: mejoramiento y adecuación de la infraestructura de salud, buen trato del personal de salud y la contratación de más trabajadores, todo esto reflejado en la línea estratégica 2: “ Mejorar la calidad de atención integral e intercultural a través del fortalecimiento de las competencias del personal de salud, mejoramiento de la infraestructura y la dotación de suministros a fin de garantizar el acceso de las familias y comunidades a los servicios de salud en el periodo de 2014 a 2018” (Plan Municipal de Salud SICA SICA 2014 -2018 pág. 93).

Sin embargo, desde hace 5 años se trató de realizar estrategias para cumplir lo anteriormente descrito con la acreditación de los establecimientos de salud lo cual fue provechoso en su momento logrando acreditar de forma condicionada el 2015 Centro de Salud SICA SICA pero no sostenible por no existir una cultura de calidad claro ejemplo son las autoevaluaciones realizadas existiendo una disminución:

Figura 1: Comparación de autoevaluación 2016 -2017 C.S. Sica Sica



FUENTE: Datos Coordinación de Red 12

Peor aún se encuentran los demás establecimientos de este municipio.

Desde la percepción de los pacientes que acuden al establecimiento consideran que aún existe elementos por mejorar en la atención, de igual manera del usuario interno al sentirse relegados “desactualizados” por encontrarse en el área rural, peor aún con la sobrecarga laboral y las múltiples funciones que se realiza asistencial, administrativo inclusive de portería se convierten en factores negativos para la calidad.

Para tener una línea base en la gestión 2016 se realiza una evaluación de la satisfacción del usuario interno a todo el personal de Sica Sica se tomó como instrumento el propuesto por el Ministerio de salud de Perú (17).

Encontrándose los siguientes resultados:

Tabla 1: Resultados evaluación usuario interno

OBJETIVO	VARIABLE	EXPECTATIVA	PERSPECTIV A	BRECHA
ORGANIZACIÓN ENFOCADA AL CLIENTE	Conformidad con las instalaciones	El 100 del personal está de acuerdo.	30 % del personal está de acuerdo	70 % no está de acuerdo
	Conformidad con el equipamiento	El 100 del personal está de acuerdo.	50 % del personal está de acuerdo	50 % no está de acuerdo
	Conformidad con la remuneración económica	100 del personal está conforme	30 % está conforme	70 % no está de acuerdo
	Conformidad con la carga horaria	100 está conforme con la carga horaria	Solo un 40 % está conforme	60 % no está de acuerdo
LIDERAZGO	Conformidad como se dirige y comunica con su jefe	100 de los trabajadores está de acuerdo	60 % está conforme	40 % no está de acuerdo
	Solución de sus problemas por su jefe	100 de los trabajadores está de acuerdo	50% está de acuerdo	50% no está de acuerdo
PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL	Conformidad: comunicación entre el personal y su jefe	100 de los trabajadores está de acuerdo	60 está de acuerdo	40 % no está de acuerdo
	Conformidad con la relación interpersonal	100 de los trabajadores está de acuerdo	50% está de acuerdo	50 pocas veces o no está de acuerdo
	Ser tomado en cuenta por sus jefes en las sugerencias.	100 de los trabajadores está de acuerdo	70% está de acuerdo	30 % pocas veces o no está de acuerdo
	Conformidad: participación y apoyo brindado a la gestión que realiza su institución	100 de los trabajadores está de acuerdo	50 % está conforme	50 %pocas veces o no está de acuerdo
ENFOQUE DE PROCESOS	Entrega de flujo gramas al trabajador	100 de los trabajadores está de acuerdo	20 %se le entrego sus manuales	80 % no cuenta con manual de procesos
	Entrega de manual de funciones	100 de los trabajadores está de acuerdo	30 %se entregó sus funciones	70 % pocas veces o no está de acuerdo
	Información oportuna y adecuada de su desempeño	100 de los trabajadores está de acuerdo	Solo 40 % recibe información	60 % pocas veces o no está de acuerdo
MEJORA CONTINUA	Oportunidad de capacitarse en la institución	100 de los trabajadores está de acuerdo	10 % está conforme	90 % no tiene acceso
	Oportunidad para capacitarse.	100 de los trabajadores está de acuerdo	10 % percibe	90 % no tiene acceso

FUENTE: Elaboración propia

Para la evaluación del usuario externo se tomó como instrumento de medición el implementado por el Ministerio de Salud Bolivia: Guía metodológica para evaluar la satisfacción del usuario en establecimientos de 1° nivel, encontrándose los siguientes resultados, todos esto se llevó a cabo con el apoyo del personal que realiza su internado rotatorio.

Tabla 2: Resultados Evaluación Usuario Externo

OBJETIVO	VARIABLE	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	BRECHA
DETERMINAR CONFIABILIDAD	Trato del personal al usuario	100 de los usuarios fueron tratados excelente o bien	Un 50 % sintió que el trato fue bueno	50 %
	Confianza para expresar su problema	100 de los usuarios pudieron expresar sus problemas	Un 30 % sintieron confianza	70 % no sintió
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Realización de revisión completa	100 de los usuarios recibieron una revisión completa	Un 30 % sintieron una buena revisión	70 %
	Explicación en palabras fáciles su problema	100 de los usuarios entendieron lo que el médico les explico	Un 30 % entendieron	70 %
	Indicación de la receta clara	100 de las recetas de los usuarios son claras	36 % entendió la receta	64 %
	Orientación en los cuidados y tratamiento en su casa	100 de los usuarios fueron orientados sobre el tratamiento y cuidados que debe tener	Un 40 % recibieron orientación	60 %
ACCESIBILIDAD	Precios de los servicios adecuados	100 de los usuarios consideran los precios adecuados	96 % sienten precios son adecuados	4 %
	Respeto a sus creencias	100 de los usuarios sienten que les respetan sus creencias	84 sienten que se respeta sus creencias	16
	Horario de atención	100 de los usuarios están conformes con los horarios	20 % están conformes con el horario	80 %
	Indicación de volver a su próximo control	100 de los usuarios desean volver al establecimiento	36 % están dispuestos a volver	64 % no sabe o no está de acuerdo
OPORTUNIDAD	Tiempo de espera	100 de los usuarios sienten que el tiempo de espera es razonable	60% sienten tiempo de espera razonable	40 %
	Adquisición de medicamentos en el establecimiento	100 de los usuarios obtienen sus medicamentos del establecimiento	76 % obtienen sus medicamentos	22 %
	Conformidad con los medicamentos que le recetaron	100 de los usuarios están conformes con el tratamiento recibido	84 % están conformes	16 %
TANGIBILIDAD	Comodidad de los ambientes	100 de los pacientes sientes cómodos los ambientes	40 % sienten que los ambientes son cómodos	60%
	Limpieza de los ambientes	100 de los ambientes están limpios	80% ven ambientes limpio	20 %
SEGURIDAD	Respeto a su privacidad	100 de los usuarios siente que su privacidad es respetada	64 % sienten respeto a su privacidad	26 %
	Conocimiento de quien lo atiende	100 de los usuarios conocen al personal que los atiende	8 % identifica a su personal que le atiende	92 %
SATISFACCIÓN GLOBAL	Resolución del problema porque acudió	100 de los usuarios sienten que les solucionaron sus problemas	40 % sintieron que le solucionaron sus problemas	60 %
	Satisfacción por la atención recibida	100 de los usuarios están conformes con la atención recibida	50 % están conformes	50 %
	Satisfacción para volver al establecimiento	100 de los usuarios están dispuestos a volver	88 % están dispuestos a volver	12 %
SUGERENCIAS DE MEJORA	Sugerencias las que debe mejorar el establecimiento	100 de los usuarios no sugieren nada	52 % siguieren mejoras	48 %

ELABORACIÓN PROPIA

En resumen, podemos concluir que si seguimos así existirá:

- Deficiencias en la relación del personal de salud y usuario externo (paciente y/o familiar) reflejado por: percepción de maltrato, no sintieron una revisión completa, no comprendieron las recetas, no conocen al personal que atiende.
- Infraestructura y equipamiento no adecuados a la atención: no se sienten cómodos con los ambientes para su atención, el personal de salud manifiesta lo mismo.
- Deficiencias en la calidad de atención: personal de salud con múltiples funciones, desmotivado con pocas oportunidades de capacitarse.
- Deficiencias en la parte organizacional: desconocen los procesos de atención, poco liderazgo, escaso conocimiento de la parte gerencial y de gestión de calidad por parte del personal de salud.

Todo esto se ve reflejado en el árbol de problemas (anexo 20.1)

6. ANÁLISIS DE ACTORES

Dentro del análisis de involucrados se identificaron los siguientes actores:

6.1. BENEFICIARIOS DIRECTOS:

Está constituido por los usuarios internos (personal de salud) porque son los que recibirán la capacitación en lo que es evaluación e implementación de los ciclos de mejora continua y tendrán la responsabilidad tomar las acciones a través de la medición periódica, análisis e implantación de ciclos de mejora continua, con el fin de producir impacto sobre el grupo indirecto.

Todo el personal de salud se encuentra constituido por 57 personas:

Tabla 3: Distribución Recursos Humanos en Salud Municipio de Sica Sica

ESTABLECIMIENTOS	SICA SICA	KONANI	LAHUACHA	VILLA ESTEBAN	JARUMA	PANDURO	BELEN	CHIJMUN	CHUACOLLO	MACHACAMARCA	ACHAYA	TOLOMA	CALA CALA	AYAMAYA	CHECA	SORA SORA	TOTAL
Médico General	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1							11
Odontólogo(a)	1	1	1														3
lic. En Nutricion	1																1
Lic. Enfermera	2	1	1	1													5
Aux. enfermería	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Tec. Laboratorio	1	1															2
Administrador/ Estadístico	1	1	1														3
Conductor	1	1	1														3
Portero/Limpieza	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							10
TOTAL	12	9	8	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	57

Fuente: Modulo de Información Básica Sica Sica 2016

6.2. BENEFICIARIOS INDIRECTOS

Este grupo está conformado por los usuarios externos (pacientes) y sus familias este último serán también replicadores de los cambios, mejorando la percepción de la satisfacción. La población estimada de 36431 habitantes distribuidos de acuerdo al área de su jurisdicción de cada establecimiento de salud:

Tabla 4: Distribución de la población por grupo etéreo Sica Sica

Sector de Salud	Menor de 1 Año	de 1 año	De 2 a 4 Años	De 5 a 14 Años	De 15 a 64 Años	+ 60 años	Total
C.S. Sica Sica	220	218	655	2066	4700	654	8,513
C.S. Villa E. Arce	58	57	171	541	1230	171	2,227
C.S. Jaruma	100	99	297	938	2133	297	3,864
C.S. Konani	229	228	683	2154	4900	681	8,875
C.S. Lahuachaca	164	163	488	1539	3500	487	6,340
C.S. Belén	56	56	167	528	1201	167	2,175
C.S. Chijmuni	42	42	124	393	893	124	1,618
Panduro	25	25	76	239	544	76	986
Machacamarca	29	29	87	274	624	87	1,129
Chuacollo	18	18	54	171	389	54	704
Total	942	935	2.802	8.842	20.113	2.797	36.431

Fuente: Elaboración propia datos SNIS La Paz del 2016

6.3. FACILITADORES

Constituyen los grupos que podrán tomar decisiones para autorizar y permitir su implementación:

- Alcalde municipal:
- Responsable Municipal
- Coordinación de red
- Presidente del COSOMUSA (Consejo Social Municipal de salud)

Miembros de la Instancia Máxima de Gestión en Salud Municipal Sica Sica COTEMSSI (Consejo Técnico de Salud Sica Sica) en cumplimiento a la Ley de Autonomías y de la ley 475.

6.4. Oponentes

De acuerdo al análisis de intereses del cuadro de involucrados se tiene una ausencia de grupos oponentes que dificulten su desarrollo.

Una vez identificado los actores, contempla realizar el análisis de intereses de los actores, para ello se ha utiliza la técnica de la encuesta para obtener mayor información en relación al problema de la insatisfacción del usuario interno y externo.

CUADRO DE INVOLUCRADOS: (ver ANEXO 20.10)

7. CONTEXTO O LUGAR DE INTERVENCIÓN

El Municipio Sica Sica se constituye en la Primera Sección Municipal de la provincia Aroma ubicada al Sur del Departamento de La Paz a 100 kilómetros de la ciudad de La Paz. Su superficie es aproximadamente 1.732 Km², la más grande en extensión de la provincia. Según el Censo Nacional de población y

Vivienda cuenta con una población estimada de 36431 habitantes distribuidos en cada establecimiento.

7.1. ÁREA SALUD MUNICIPIO SICA SICA

En relación al área de salud pertenece a la Red Rural de Salud N° 12 dependiente del Servicio Departamental de Salud La Paz está localizada al suroeste del Departamento, comprende las Provincias de Aroma, Pacajes y Gualberto Villarroel, los Municipios de Patacamaya, Sica Sica, Umala, Papel Pampa, San Pedro de Curahuara, Chacarilla y Santiago de Callapa.

Se ha establecido una Red Municipal de Establecimientos de Salud de Primer Nivel constituida actualmente por tres Centros de Salud grandes ubicados a lo largo de la carretera Panamericana (SICA SICA, LAHUACHACA, KONANI) y 7 centros de Salud ambulatorios, reconocidos dentro del Sistema Nacional de Información en Salud (SNIS). Al momento hay otros 6 Puestos de Salud localizados en las zonas más alejadas del Municipio por la demanda de la población dispersa. Se representa en la siguiente tabla:

Tabla 5: Establecimientos de Salud Municipio Sica Sica

ESTABLECIMIENTO	UBICACIÓN	OBSERVACIONES
C.S. con internación SICA SICA	SICA SICA	1 sala de parto intercultural - laboratorio
C.S. con internación LAHUACHACA	LAHUACHACA	
C.S. con internación KONANI	KONANI	maternológico con 3 salas de parto intercultural
C.S. ESTEBAN ARCE	ESTEBAN ARCE	Con consultorio medicina tradicional - 1 sala de parto intercultural
C.S. PANDURO	PANDURO	
C.S. CHIJMUNI	CHIJMUNI	
C.S. JARUMA	JARUMA	
C.S. CHUACOLLO	CHUACOLLO	El más lejano de la región
C.S. MACHACAMARCA	MACHACAMARCA	
C.S. BELEN	BELEN	
P.S. SORA SORA	SORA SORA	Satélite de SICA SICA
P.S. AYAMAYA	AYAMAYA	Satélite de Sica Sica
P.S. CALA CALA	CALA CALA	satélite de Konani
P.S. CHECA BELEN	CHECA BELEN	Satélite de Belen
P.S. ACHAYA	ACHAYA	Satélite de Jaruma
P.S. TOLOMA	TOLOMA	Satélite de Jaruma

ELABORACIÓN PROPIA

Se dio la denominación de satélite a los establecimientos que no se encuentran registrados en el SNIS por lo que toda la información sobre la producción se consolida en los establecimientos más cercanos.

En este escenario y en vista de que el Municipio ha sido clasificado como priorizado en el Programa Desnutrición Cero se cuenta con infraestructura instalada para una Unidad Nutricional Integral (UNI) está bajo de la responsabilidad de una profesional del área de salud contratada por el Municipio y que se encuentra en el C.S. Sica Sica. (18)

Es importante hacer ciertas puntualizaciones de algunos establecimientos de salud:

- El Centro de Salud con Internación Sica Sica localizado en la capital del Municipio cuenta con una infraestructura en proceso de construcción. De acuerdo a lo planificado, las nuevas instalaciones que se encuentran en el mismo terreno contarán con más ambientes y las instalaciones actuales serán utilizadas como vivienda del personal.
- El Centro de Salud con Internación Lahuachaca con infraestructura transitoria, en vista de que existe la planificación de nuevas instalaciones en otros terrenos con mayor cantidad de ambientes.
- El Centro de Salud con Internación Konani su infraestructura tiene la capacidad de ser un centro de contención materno-infantil, con tres salas de parto con adecuación intercultural.

Se presenta el resumen en el siguiente cuadro:

Tabla 6: Condiciones del mobiliario Centros de Salud con Internación Sica Sica

Nº	Establecimiento de Salud	Ambiente	MOBILIARIO						EQUIPAMIENTO						
			Suficiente	Mínimo	Insuficiente	CONDICIÓN			Suficiente	Mínimo	Insuficiente	CONDICIÓN			
						B	R	M				B	R	M	
1	Centro de Salud Hospital Sica Sica (13 ambientes)	Odontología		x	x	x				x				x	
		Consultorio médico		x		x				x			X		
		TELESALUD		x											
		Sala internación transitoria	x			x					x		X		
		Laboratorio básico			x		x				x			X	
		Sala de parto biomédica		x			x				x			X	
		Farmacia		x		x					x			x	
		PAI Nut, Vacunatorio		x		x				x				x	
		Admisión/Estadística			X				X	No tiene equipamiento específico, el que cuenta es improvisado					
		Dirección/Jefatura Enfermería	X					x			X			X	
		Cadena de frío MUNICIPAL		x			x				X			X	
		Sala esterilización			x		x					X		X	
		Sala PAP		x			x				X			X	
SUB TOTAL			2	8	3	5	6	1	2	8	1	2	9	0	
2	Centro de Salud Konani (12 ambientes)	Hall de ingreso y espera	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		Recepción/Archivo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		Salón múltiple			x		x	x	x	x	x	x	x	x	
		Farmacia	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		Consultorio médico	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		Odontología	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		Enfermería	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		PAI Nut, Vacunatorio	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		Cuarto de limpieza	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	
		Sala de Parto con adecuación cultural		x		x				x			x	x	
		Sala de internación mujeres	No tiene mobiliario, se encuentra en fase de construcción						No tiene equipamiento, se encuentra en fase de construcción						
Sala de internación															
SUB TOTAL			0	7	3	1	9	0	1	6	3	1	9	0	
3	Centro de Salud Lahuachaca (14 ambientes)	Recepción/Estadística		x		x				x		x			
		Sala de espera	x			x				x			x		
		Jefatura enfermería	x			x			x			x			
		Odontología	x			x				x		x			
		Consultorio médico	x			x			x	x		x			
		PAI Nut, Vacunatorio	x			x			x			x			
		Dirección	x			x			x			x			
		Farmacia	x			x			x			x			
		Sala esterilización		x		x				x		x			
		Sala PAP	x			x			x			x			
		Sala de Parto con adecuación cultural		x		x			x			x			
		Salón múltiple			x	x					x				
Emergencias/Enfermería		x		x				x		x					
Oficina BJA			x	x						x	x				
SUB TOTAL			8	4	2	14	0	0	7	5	2	13	1	0	

FUENTE: PLAN MUNICIPAL DE SALUD SICA SICA 2015 -2018

Tabla 7: Condiciones mobiliario Centros de Salud Ambulatorios Sica Sica

Nº	Establecimiento de Salud	AMBIENTE	MOBILIARIO						EQUIPAMIENTO												
			Suficiente	Mínimo	Insuficiente	CONDICIÓN			Suficiente	Mínimo	Insuficiente	CONDICIÓN									
						B	R	M				B	R	M							
4	Centro de Salud Jaruma (10 ambientes)	PAI Nut, Vacunatorio	x		x	x															
		Farmacia	x			x															
		Ambiente dental																			
		Sala de parto biomédica																			
		Sala de parto con adecuación cultural																			
		Espacio DOT'S																			
		Dirección		x					X				X			X					
		Sala de internación transitoria		x					x				X			X					
		Consultorio médico		x					x				P			X					
		Emergencias		x					x				P			X					
SUB TOTAL			1	4	1	2	4	0	0	3	2	0	5	0	0	0	0	0	0		
5	Centro de Salud Chijmuni (5 ambientes)	Consultorio/Enfermería			x			x				X			X						
		PAI Nut, Vacunatorio		x				x		X					X						
		Farmacia			x			x				X			X						
		Sala de Partos y Toma de PAP			x			x				X								X	
		Sala de espera			x			x				X								X	
SUB TOTAL			0	1	4	0	5	0	1	1	3	0	3	0	3	0	3	2	0		
6	centro de Salud Panduro (5 ambientes)	Farmacia		x				x			P			X							
		Consultorio médico	x					x			x	X			X						
		Sala de Partos y Toma de PAP				x			x					X	X						
		PAI Nut, Vacunatorio	x					x							X						
		Salón múltiple				x					P										
SUB TOTAL			2	1	2	2	2	1	3	0	1	4	0	0	0	0	0	0			
7	Centro Kollpa Pucho Belén (4 ambientes)	Sala de Partos y Toma de PAP		x				x				X			X						
		PAI Nut, Vacunatorio	x					x		X					X						
		Consultorio/Enfermería	x					x						X		X					
		Sala de Espera				x					P										
SUB TOTAL			2	1	1	0	3	1	1	1	1	1	0	3	0	3	0	0			
8	Centro de Salud Chuacollo (4 ambientes)	Consultorio/Enfermería	x					x						X							
		PAI Nut, Vacunatorio	x					x						X							
		Sala de parto con adecuación cultural		x				x						X					X		
		Farmacia	x					x						X							
SUB TOTAL			3	1	0	4	0	0	3	0	1	3	0	1	3	0	1	1			
9	Centro de Salud Machacamarcas (5 ambientes)	PAI Nut, Vacunatorio	X					x											P		
		Farmacia		x				x													
		Consultorio/Enfermería				x			P					X		X					
		Sala internación transitoria				x			x					X					X		
		Sala de Espera				x					x										
SUB TOTAL			1	1	3	0	4	1	1	0	2	0	2	0	2	0	2	1			
10	Centro de Salud Kallawaya Villa Esteban Arce (9 ambientes)	Ambiente dental																			
		Consultorio médico		x				x			x				X						
		Sala internación transitoria		x				x						X					X		
		PAI Nut, Vacunatorio	x					x					x		X						
		Sala de parto con adecuación cultural	x					x					x						x		
		Sala atención a la mujer	x					x					x						X		
		Enfermería	x					x					x						X		
		Comedor				x			x												
		Laboratorio artesanal	x						x					x					X		
SUB TOTAL			5	2	1	1	7	0	1	5	1	2	4	4	1	1	1				

Fuente: Plan Municipal de salud Sica Sica 2015 -2018

Tabla 8: Condiciones del mobiliario Puestos de Salud SICA SICA

Nº	Establecimiento de Salud	AMBIENTE	MOBILIARIO						EQUIPAMIENTO					
			Suficiente	Mínimo	Insuficiente	CONDICIÓN			Suficiente	Mínimo	Insuficiente	CONDICIÓN		
						B	R	M				B	R	M
11	P. S. Achaya (1 ambiente)	Consultorio/PAI Nut, Vacunatorio		x			x			x			x	
SUB TOTAL			0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
12	Puesto de Salud Ayamaya (5 ambientes)	Consultorio médico	X			x			x			x		
		Sala de parto con adecuación cultural		x		x				x			x	
		Enfermería		x		x				x			x	
		PAI Nut, Vacunatorio		x		x				x			x	
		Farmacia		x		x				x			x	
SUB TOTAL			1	4	0	5	0	0	1	4	0	1	4	0
13	P. S. Toloma (1 ambiente)	Consultorio/PAI Nut, Vacunatorio		x			x			x			x	
SUB TOTAL			0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
14	P. S. Cala Cala (1 ambiente)	Consultorio/PAI Nut, Vacunatorio			x		x				x		x	
SUB TOTAL			0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0
15	Puesto de Salud Checa Belén (4 ambientes)	Consultorio médico		x		x				x		x		
		Farmacia		x		x			tiene computadora para manejo de SAL					
		Enfermería/PAI-Nut		x		x				x		x		
		Sala internación transitoria		x		x				x		P		
SUB TOTAL			0	4	0	4	0	0	0	3	0	3	0	0
16	P.S. Sora Sora (5 ambientes)	Farmacia		x		x				x		x		
		Consultorio médico		x		x				x		x		
		Enfermería		x		x				x		x		
		PAI Nut, Vacunatorio		x		x				x		x		
		Sala de Parto con adecuación cultural		x		x				x		x		
SUB TOTAL			0	5	0	5	0	0	0	5	0	5	0	0
Nº	Establecimiento de Salud	AMBIENTE	MOBILIARIO						EQUIPAMIENTO					
			Suficiente	Mínimo	Insuficiente	CONDICIÓN			Suficiente	Mínimo	Insuficiente	CONDICIÓN		
						B	R	M				B	R	M
TOTAL MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO EN SALUD			25	43	21	43	41	4	21	41	18	34	41	5

Fuente: Plan Municipal de salud Sica Sica 2015 -2018

7.2. PERSONAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

La cantidad de personas que brindan sus servicios en los establecimientos de la Red Municipal de Salud Sica Sica, haciendo referencia a la fuente de financiamiento de los mismos, detallados en siguiente cuadro:

Tabla 9: Distribución Recursos Humanos en Salud Municipio de Sica Sica

CENTROS DE SALUD	CATEGORÍAS	FONDOS							
		TGN		MUNICIPIO		OTROS (Ministerio de Salud)		TOTAL ES	
		TC	MT	TC	MT	TC	MT	TC	MT
Centro de Salud Sica Sica	Médico General	1				1		2	0
	Odontólogo(a)	1						1	0
	Lic. Enfermera	2						2	0
	Lic. En Nutrición			1				1	
	Aux. enfermería	1		1				2	0
	Tec. Laboratorio	1						1	0
	Administrador/ Estadístico			1				1	0
	Conductor			1				1	0
	Portero/limpieza	1						1	0
SUB TOTAL	7	0	4	0	1	0	12	0	
Centro de Salud Konani	Médico General	1						1	0
	Odontólogo(a)		1					0	1
	Bioquímica			1				1	0
	Lic. Enfermera	1						1	0
	Auxiliar enfermería	1		1				2	0
	Administrador/ Estadístico			1				1	0
	Conductor			1				1	0
	Portero/limpieza			1				1	0
SUB TOTAL	3	1	5	0	0	0	8	1	
Centro de Salud Lahuachaca	Médico General	1				0		1	0
	Odontólogo(a)	1						1	0
	Lic. Enfermera	1						1	0
	Aux. enfermería	2		1				3	0
	Administrador/ Estadístico			1				1	0
	Conductor							0	0
	Portero/limpieza			1				1	0
SUB TOTAL	5	0	3	0	0	0	8	0	
Centro de Salud Villa Esteban Arce	Auxiliar enfermería	1		1				2	0
	Médico			1				1	0
	Portero/limpieza			1				1	0
SUB TOTAL	1	0	3	0	0	0	4	0	
JARUMA	Auxiliar enfermería	1						1	0
	Medico general					1		1	0
	Conductor							0	0
	Portero/limpieza			1				1	0
Panduro	Auxiliar enfermería	1						1	0
	Medico general					1		1	0
	Portero/limpieza			1				1	0
Kollpa Pucho Belen	Auxiliar enfermería	1						1	0
	Medico general					1		1	0
	Portero/limpieza			1				1	0
Chijmuni	Medico general					1		1	0
	Auxiliar enfermería			1				1	0
	Portero/limpieza			1				1	0
Chuacollo	Auxiliar enfermería			1				1	0
	Medico general					1		1	0
	Portero/limpieza			1				1	0
Machacamarca	Auxiliar enfermería			1				1	0
	Medico general					1		1	0
	Portero/limpieza			1				1	0
SUB TOTAL	3	0	9	0	6	0	18	0	
P.S.Achaya	Auxiliar enfermería			1				1	0
P. de S. Avamava	Auxiliar enfermería			1				1	0
P. de S. Toloma	Auxiliar enfermería			1				1	0
P. de S. Cala Cala	Auxiliar enfermería			1				1	0
P. de S. Checa Belen	Auxiliar enfermería			1				1	0
P. de S. Sora Sora	Auxiliar enfermería			1				1	0
SUB TOTAL	0	0	6	0	0	0	6	0	
TOTAL RECURSOS HUMANOS EN SALUD	19	1	30	0	7	0	56	1	

Fuente: Plan Municipal de salud Sica Sica 2015 -2018

8. ESTRUCTURA DE OBJETIVOS

Para el diseño de la estructura de objetivos se realizó el árbol de objetivos (ver anexo 20.2)

8.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar una adecuada atención de los usuarios externos a partir de la implementación de ciclos de la calidad en establecimientos de salud de 1° nivel del área rural Municipio Sica Sica – Provincia Aroma

8.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Mejorar la relación médico- paciente en establecimientos de salud del Municipio de Sica Sica a partir de la gestión 2019.

Mejorar los aspectos tangibles de los establecimientos de salud del Municipio de Sica Sica a partir de la gestión 2019.

Mejorar la calidad de atención del personal de salud de los establecimientos de salud Sica Sica a partir de la gestión 2019

Promover la eficiencia organizacional en el personal de los establecimientos de salud desde la gestión 2019.

9. RESULTADOS

60% de los usuarios muestran satisfacción en la atención recibida en los establecimientos de salud del Municipio de Sica Sica, a la primera medición y más del 70% a partir de la segunda medición

80% de los establecimientos de salud de Sica Sica (con internación, ambulatorios) cuentan con equipamiento necesario adecuado a la norma de caracterización y necesidad del lugar, mejorando sus aspectos tangibles.

80% del personal de salud participa activamente en los cambios propuestos por ellos mismos.

80 % de los establecimientos realizan y aplican procesos y procedimientos de atención de acuerdo a la norma vigente.

10. ACTIVIDADES

MEJORAR LA RELACIÓN MÉDICO- PACIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD SICA SICA

Capacitar al personal de salud en los procesos de evaluación, identificación de brechas, herramientas de calidad y plan de mejora continua (20)

Identificar oportunidades de mejora por parte del personal de salud de manera periódica aplicando el formulario de evaluación de satisfacción del usuario externo. VER ANEXO 20.12

Cumplir de manera periódica los planes de mejora a partir de las deficiencias encontradas por el personal de salud “brechas” (21)

MEJORAR LOS ASPECTOS TANGIBLES PARA QUE CUMPLA LAS EXPECTATIVAS DEL USUARIO (22)

Dotar y mejorar: el equipamiento, insumos, infraestructura suficiente a los establecimientos de salud para lograr confort al paciente de acuerdo a la norma de caracterización VER ANEXO 20. 14

Implementar estrategias de accesibilidad y continuidad de la atención en los establecimientos de salud del Municipio de Sica Sica.(23)

MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD SICA SICA (23) (24)

Implementar de un plan de evaluación y mejora de la satisfacción del usuario interno de forma anual VER ANEXO 20.12

Implementar plan de capacitación anual dentro y fuera de cada establecimiento.

Impulsar a la participación activa en las actividades del establecimiento a todo el personal.

PROMOVER LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DESDE LA GESTIÓN 2019.(24)

Capacitar a todos los responsables de establecimientos sobre la importancia del liderazgo y formas de cómo mantener motivado al personal de salud y trabajo en equipo

Realizar de organigramas funcionales capaces de ser aplicados en área rural.

Implementar manual de procesos y procedimientos de atención a los establecimientos de salud de Sica Sica

11. INDICADORES POR ESTRUCTURA DE OBJETIVOS

11.1. INDICADORES DEL FIN (IMPACTO)

60% de los usuarios muestran satisfacción en la atención recibida a la segunda medición y más del 70% a partir de la segunda medición de los usuarios internos y externos.

11.2. INDICADORES DEL PROPÓSITO (OBJETIVO GENERAL)

Más del 80 % del personal de salud aplique los ciclos de mejora continua a partir de evaluaciones periódicas realizadas y planes de mejora la calidad de atención a partir del 2019.

11.3. INDICADORES DE LOS COMPONENTES (OBJETIVOS ESPECÍFICOS)

C1. 95% del personal de salud será capacitado en la implementación de los procesos de evaluación y realización de los ciclos de mejora.

•60% de los usuarios muestran satisfacción en la atención recibida a la segunda medición y más del 70% a partir de la segunda medición

C.2. 80% de los establecimientos de 1° Nivel (centros de salud integral, con internación, ambulatorios) con equipamiento necesario adecuado a la norma de caracterización y necesidad del lugar

C.3. 80% del personal de salud con participación activa en los cambios propuestos por ellos mismos

C.4. 80 % de los establecimientos realizan y aplican procesos y procedimientos de atención de acuerdo a la norma vigente con los procedimientos del manual de funciones.

11.4. INDICADORES DE LAS ACTIVIDADES

A.1.1. al segundo semestre de iniciada la propuesta el 80% del personal de salud está capacitado y participa en los procesos de medición elaboración y realización de procesos de mejora continua

A.1.2. Realización de 2 evaluaciones de satisfacción del usuario externo identificando las brechas de forma anual en base a las encuestas implementadas por el Ministerio de Salud (13)

A.1.3. presentación de 2 informes de los cambios realizados y actividades de mejora implementadas de forma anual a partir del 2 semestre

A.2.1. 80% de los establecimientos de 1° Nivel (centros de salud integral, con internación, ambulatorios) mejoran y adecuan su infraestructura y equipamiento al segundo año de ejecución.

A.2.2. 80% de establecimientos con flujo gramas de atención, promoción de servicios, cronogramas visibles, implementación de la línea telefónica adecuados a las realidades implementadas.

A.3.1. 90% del personal accede al llenado de la evaluación de la satisfacción interna. Ejecución de 1 plan de mejora de satisfacción del usuario interno de forma anual.

A.3.2. cumplimiento del 80% del plan de capacitación al final de cada gestión

A.4.1. 80% de los responsables de establecimientos es capacitado en liderazgo y trabajo en equipo.

A.4.2. 80% del personal conoce sus funciones que son adecuadas a la realidad de cada establecimiento a partir del segundo año del proyecto

A.4.2. 80 % de los establecimientos con manual de procesos y procedimientos implementados a partir del 2 año del proyecto.

12. FUENTES DE VERIFICACIÓN

12.1. PROPÓSITO

Informe semestral de evaluaciones realizadas con identificación de “brechas” y ciclos de mejora del usuario externo ejecutados.

Informe semestral del cumplimiento de los ciclos de mejora continua del usuario interno

12.2. COMPONENTES

C.1. Actas y planilla de asistencia de los participantes con la conformación del equipo de mejora continua.

C.2. Informe de las evaluaciones realizadas con el informe de las brechas existentes

C.3. cumplimiento de los estándares propuestos en relación al equipamiento, insumos

Actas de reuniones con participación del personal

C.4. manual de procesos y procedimientos adecuados a cada establecimiento

12.3. ACTIVIDADES

1.1. Actas de las capacitaciones recibidas a todo el personal de salud

1.2 informe de las evaluaciones e identificación de brechas realizadas

1.3. Informe de los ciclos de mejora.

2.1. Informe de los cambios ejecutados en cada establecimiento, fotografías

2.2. Informe de los cambios ejecutados

3.1. Informe escrito

3.2. Lista de asistencia, actas de asistencia

4.1. Manual de funciones, organigrama

4.2. Documento del manual de procesos y procedimientos

4.3. Actas de socialización de elaboración.

13. SUPUESTOS

13.1. DE LAS ACTIVIDADES

Personal de salud capaz de realizar evaluaciones periódicamente

Personal de salud que realiza empoderado de la problemática capaz de realizar cambios

Establecimientos de salud dispuestos a ofrecer mayor comodidad a los usuarios externos.

Personal de salud capaz de implementar información visual para mejorar la calidad de atención

Dirección reconoce las actividades realizadas por el personal de salud

Personal de salud que cumple adecuadamente sus funciones

Personal de salud aplica los manuales de procesos y procedimientos para la mejora de su atención

13.2. DE LOS COMPONENTES

Que los usuarios externos tengan satisfacción de la atención recibida.

Establecimientos de salud de 1° nivel brindan a la población las comodidades suficientes para una atención de calidad.

Personal de salud tenga la predisposición de identificar y realizar mejora.

Personal de salud conoce y aplica los manuales de proceso y procedimientos es interno al proyecto.

13.3. DEL PROPÓSITO

Que el personal de salud sea capaz de realizar medición y ciclos de mejoramiento de la satisfacción del usuario externo de forma periódica, teniendo un líder capaz de llevar a cabo junto con su equipo.

14. ANÁLISIS DE VIABILIDAD

14.1. VIABILIDAD POLÍTICA

Por la correspondencia que tiene en las políticas de salud del Gobierno Central que buscan mejorar la calidad de los establecimientos impulsando el desarrollo del potencial humano y a la oferta de brindar los cuidados con un enfoque integral para mejorar la calidad de vida de la población. Esta propuesta es políticamente viable.

Por existir una voluntad política del Servicio departamental de Salud en mejora de la calidad de los establecimientos de salud de 1° nivel la propuesta pretende perfeccionar la situación actual de usuario interno y externo en este centro es políticamente viable.

Dentro del Plan Municipal de Salud se encuentra incorporados proyectos para el mejoramiento de la calidad de atención el cual asigna presupuesto para ello es que se considera posible. (18)

14.2. VIABILIDAD LEGAL

De acuerdo al PLAN SECTORIAL DE DESARROLLO INTEGRAL PARA VIVIR BIEN 2016 – 2020 en cumplimiento a las directrices de la Agenda Patriótica 2025 tiene como pilares relacionadas con salud: Pilar 3: Salud, educación y deporte: rumbo hacia la universalización del acceso a la salud es que se pretende mejorar la capacidad de atención de los establecimientos de salud en infraestructura, equipamiento, recursos humanos de calidad. Pilar 4: Soberanía científica y

tecnológica: Por el cual se pretende mejorar los problemas de acceso, calidad, eficacia y motivación de los recursos humanos del sector salud. (19)

Ley Marco de Autonomías: artículo 81; párrafo III incisos:

h) Acreditar los servicios de salud a nivel departamental de acuerdo a la norma nacional

ñ) Ejercer control y funcionamiento y atención de calidad de todos los servicios públicos. (10)

Por lo anteriormente expuesto cuya propuesta del proyecto responde al plan se considera que existe una viabilidad legal.

14.3. VIABILIDAD TÉCNICA

Existe viabilidad técnica porque para el proyecto se cuenta con:

14.3.1. RECURSOS HUMANOS

Se contratará un profesional conocedor en Gestión de la Calidad que capacitará al personal de salud que posteriormente tendrá la habilidad de dirigir, realizar medición de la satisfacción del usuario interno y externo, ciclos de mejora. Predisposición de la coordinación de red para el estímulo al personal de salud.

14.3.2. RECURSOS MATERIALES

Los recursos materiales son simples como ser material de escritorio, además de predisposición del Municipio de mejorar la infraestructura de los establecimientos.

14.3.3. RECURSOS PEDAGÓGICOS

Se cuenta con: Manual de satisfacción de evaluación del usuario externo, Manual de satisfacción del usuario interno de Perú, Normas de caracterización de

establecimientos de salud, Guías de autoevaluación para establecimientos de 1° nivel.

14.4. VIABILIDAD ECONÓMICA

Por la seguridad de contar con el apoyo de autoridades municipales quienes en cumplimiento a la ley 475 actualmente 1152 se cuenta con la reglamentación de gastos del Municipio cuyas partidas de equipamiento, infraestructura, material de escritorio, mantenimiento se encuentran consignadas además de tener inserto dentro del POA de Salud capacitación, además de recurso propios para material de escritorio. Otorgando recursos para desarrollar proyectos en bien de la salud y del personal de salud se puede aseverar que es económicamente viable.

14.5. VIABILIDAD AMBIENTAL

Al ser un proyecto propone procesos administrativos no tiene daño al medio ambiente.

15. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

15.1. FACTIBILIDAD SOCIAL

Para establecer la factibilidad social se ha considerado los siguientes participantes:

Usuario externo representado por el paciente demandante de una atención de calidad.

Usuario interno representado por el personal de salud que atiende en el establecimiento, que alcanza a 57 personas en el Municipio prestadores de servicios en salud.

Autoridades de cada establecimiento intentando mejorar la imagen.

Autoridades municipales dispuestos a apoyar a salud.

En resumen, todos identifican las siguientes necesidades:

- Perfeccionar los conocimientos técnicos y administrativos sobre calidad debido a que anteriormente hubo la intención de mejorar la atención de los establecimientos, pero no hubo planes efectivos a partir de que fueron momentáneos y no sostenibles.
- Cambiar la imagen de la institucional, profesional a partir de mediciones periódicas fáciles de realizar con un plan de mejora efectivo.
- Mejorar el clima laboral de la institución para que el personal de salud se encuentre con mayor predisposición de trabajar.
- Optimizar la calidad de atención en establecimientos de salud de 1° nivel que son la puerta de entrada al sistema de salud pública.

Estos aspectos sociales según el grupo que corresponda van a contribuir en:

- Mejorar la satisfacción del usuario externo
- Mejorar la satisfacción del usuario interno
- Mejorar la actividad del personal de salud en la atención a la población.
- Mejorar el prestigio de la institución.

Al mismo tiempo se tiene una estructura social bien consolidada (COSOMUSA) dispuesta a apoyar en la calidad de atención de los establecimientos con la participación activa en las reuniones de los establecimientos.

En base a estas consideraciones, esta propuesta cuenta con factibilidad social.

15.2. FACTIBILIDAD TÉCNICA

Para la determinación técnica de la propuesta se consideró:

- Recursos humanos
- Recursos materiales
- Recursos pedagógicos

De acuerdo al proyecto elaborado, los aspectos humanos técnicos que se emplearán para la misma serán:

Profesionales en medicina con un diplomado en gestión calidad que se encuentren dentro de la red de salud quienes nos transmitirán sus conocimientos y experiencias, se constituirá como aporte fundamental en el momento de definir el perfil, funciones instrumentos y elementos para llevar adelante las auditorias comunitarias y los ciclos de mejora continua.

Por otro lado, la exposición de las mediciones realizadas sobre la satisfacción del usuario interno - externo y la implementación de los ciclos de mejora continua en el proceso de capacitación será efectuada por dicho profesional en caso extremo de no contarse en la red se solicitará al Servicio departamental de Salud vía Coordinación de Salud en apoyo con dicho profesional.

El material requerido será de escritorio, didáctico para el desarrollo de talleres, así como material bibliográfico que nos posibilitará la disponibilidad de estos para alcanzar una capacitación efectiva.

Los recursos pedagógicos deben tener características flexibles adecuadas a las necesidades del personal de salud.

Todos estos recursos humanos, materiales y pedagógicos necesarios para efectuar las actividades de capacitación que requiere esta propuesta nos sustentan la factibilidad técnica.

15.3. FACTIBILIDAD ECONÓMICA

Para responder a la factibilidad económica, se tiene contemplados material de escritorio, mantenimiento e infraestructura en la reglamentación de gastos de la ley 475, dentro del Poa Municipal de salud se cuenta con las partidas de capacitación, además de recursos propios de la institución, APROSAR institución

no gubernamental que apoya a capacitaciones al personal de salud, por lo que se encuentra garantizada la parte financiera de acuerdo al siguiente esquema:

Tabla 10: Presupuesto del proyecto

N°	Actividad	Part.	Descripción de Rubro						Presupuesto				
			Costo Unitario			Frecuencia			Total Rubro	Presupuesto Actividad Total	Recursos propios	MUNICIPIO	APRO SAR
			Item	Cantidad	Costo Unitario Bs	Días	AÑO 1	AÑO 2					
1.1	Capacitación al personal de salud en la evaluación, identificación de brechas y plan de mejora continua	22610	VIATICOS AL CAPACITADOR	2	120	2	1		480	2780		480	
		25600	BOLIGRAFOS	50	2	1	1		100			100	
		25600	FOTOCOPIAS	250	0,2	1	1		50			50	
		25600	CUADERNOS	50	3	1	1		150			150	
		31120	REFRIGERIO	50	5	4	1		1000			1000	
		31120	ALMUERZO	50	10	2	1		1000				1000
1.2	identificación de las oportunidades de mejora a partir de evaluaciones semestrales aplicando herramientas de la calidad priorizando problemas en la atención	25600	FOTOCOPIAS	1000	0,2	1	2	2	800	900			800
		32100	HOJAS	100	0,1	1	2	2	40		40		
		32100	IMPRESIÓN	50	0,3	1	2	2	60		60		
1.3	elaboración y ejecución de los planes de mejora a partir de las deficiencias encontradas	31120	REFRIGERIO	50	5	1	2	2	1000	1388		1000	
		32100	HOJAS	200	0,1	1	2	2	80		80		
		32100	HOJAS RESMA	10	1	1	2	2	40				40
		25600	MARCADOR	2	3,5	1	2	2	28		28		
		25600	CUADERNO DE ACT	16	15	1	1		240		240		
2.1	elaboración y cumplimiento de una lista de requerimientos (equipamientos, insumos, infraestructura) suficientes para lograr confort al paciente de acuerdo a la norma de	34110	GASOLINA PARA RE	80	3,74	2	2		1196,8	3008,8		1196,8	
		22210	ALIMENTACION	30	15	2	2		1800			1800	
		32100	IMPRESIÓN	20	0,3	1	2		12		12		
2.2	Instauración de estrategias para mejorar la promoción de los servicios prestados, requisitos para su atención	25600	FOTOCOPIAS	400	0,2	1	1		80	3140		80	
		32200	IMPRESIÓN	17	60	1	3		3060		3060		
3.1	realización de un plan de evaluación y mejora de la satisfacción del usuario interno de forma anual	32100	HOJAS	50	0,1	1	2		10	590	10		
		32100	IMPRESIÓN	50	0,3	1	2		30		30		
		31120	REFRIGERIO	55	5	1	2		550			550	
3.2	implementación de plan de capacitación anual dentro y fuera del establecimiento	32100	HOJAS	100	0,1	1	2		20	80	20		
		32100	IMPRESIÓN	100	0,3	1	2		60		60		
4.1	realización de organigramas funcionales capaces de ser aplicados en área rural	32100	HOJAS	50	0,1	1	2		10	1045	10		
		32100	IMPRESIÓN	50	0,3	1	1		15		15		
		32200	IMPRESIÓN	17	60	1	1		1020		1020		
4.2	implementación de procesos y procedimientos de atención adecuados a la norma	32100	HOJAS	300	0,1	1	2		60	700	60		
		32100	IMPRESIÓN	300	0,3	1	1		90		90		
		31120	REFRIGERIO	55	5	1	2		550			550	
	COMPUTADORA PORTATIL	43120	COMPUTADORA	5000	1	1	1		5000	5000		5000	
	SUPERVISION DEL PROYECTO	34110	GASOLINA	80	3,74	1	4	4	2393,6	5013,6		2393,6	
		22210	ALIMENTACION	3	50	2	4	4	2400			1200	1200
		25600	FOTOCOPIAS	200	0,2	1	2	2	160			160	
		32100	IMPRESIÓN	50	0,3	1	2	2	60			60	
	CONSULTOR		MEDICO	1	4000	26	11	3	56000	56000		56000	
TOTAL									79645	79645	4835	71770,4	3040

ELABORACIÓN PROPIA

15.4. FACTIBILIDAD DE GÉNERO

La factibilidad desde el punto de vista de género, está determinado por la línea del derecho a la igualdad que tienen, mujeres – hombres, dado que el tema de satisfacción de usuario interno y externo no existe discriminación de ninguno.

16. ANÁLISIS DE SOSTENIBILIDAD

16.1. SOSTENIBILIDAD TÉCNICA

El proyecto tiene una complejidad técnica relativamente importante en la medida que trata de cambiar conductas e incluir nuevas actividades diferentes a los asistenciales dentro de su desempeño laboral a partir de la capacitación, es necesario mencionar que para este tipo de cambios se requiere de un proceso, porque no es nada sencillo cambiar la manera de pensar y actuar.

Por este motivo se contempló en la fase de planificación del proyecto con la asesoría de un profesional con calidad humana y amplia experiencia en el manejo técnico administrativo del recurso humano quienes se encargarían de reciclar la capacitación permanente.

Pensando en este aspecto se ha puesto especial atención en la idea de un plan de asistencia técnica permanente y de un plan de capacitación periódica para que exista conocimientos actualizados que permitan asumir mayor conciencia y responsabilidad a la necesidad de cambio y lograr gradualmente la autonomía en su accionar internalizando poco a poco este proceso.

16.2. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

Para analizar la sostenibilidad económica debemos empezar:

Dentro el PLAN MUNICIPAL DE SALUD SICA SICA 2014 -2018 se tiene inserto la mejora de la atención de salud en los establecimientos de salud inserta en la línea estratégica 2. Por lo que se justifica garantizar el presupuesto.

Analizando el presupuesto del segundo año este va disminuyendo casi a la mitad y es tuición municipal el mejoramiento del funcionamiento de los ítems.

Para dar la continuidad del proyecto a futuro es mínimo en la parte económica ya que el mismo personal será el que siga ejecutando el proyecto.

16.3. SOSTENIBILIDAD SOCIAL

En la planificación del proyecto se tendrá especial cuidado en implicar a las partes más relevantes que estarán presente en las actividades: director, equipo de mejora de calidad, personal de salud y de los usuarios externos.

De acuerdo a la evaluación realizada como diagnostico base, se evidenció la necesidad de cambio y su voluntad de participar activamente en la ejecución de esta propuesta. Algo que quedó demostrado con su participación.

En este sentido se tendrá especial cuidado en realizar estrecho seguimiento de la evolución de las relaciones de estas cuatro partes para asegurar que no se rompan los equilibrios que se vayan alcanzando.

16.4. SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL

Como se ha explicado el proyecto propone mejorar la satisfacción del usuario interno y externo a partir de ciclos de mejora continua donde la dirección deberá empoderarse y mantener su capacidad de liderazgo, además a la coordinación como ente rector tendrá que impulsar y hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades.

17. IMPACTO ESPERADO DEL PROYECTO

Con el presente proyecto se pretende contribuir a mejorar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud del Municipio de Sica Sica por lo menos un 70% de los que acuden tienen una buena percepción de la prestación recibida, sin descuidar la satisfacción del usuario interno ya que son ellos que mejoraran.

Por otra parte, el proyecto intenta concientizar al personal de salud y dirección sobre la importancia de la satisfacción del usuario interno y externo lo cual repercutirá positivamente en el establecimiento de salud, mejorando la calidad de atención, el clima laboral sin dejar de lado la adecuación de la infraestructura e implementación de procesos y procedimientos adecuados a la realidad de cada establecimiento.

18. FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Para el análisis económico de esta propuesta se ha considerado los siguientes aspectos:

El proyecto tiene un desarrollo de 2 años. El primer año se dará inicio en el 1 semestre del 2018 con un proceso preliminar de capacitación a todo el personal, es importante la participación de la coordinación de red por que se definirá aspectos inherentes al seguimiento y monitorización del proyecto, el mismo tendrá una duración de 2 meses en diferentes fases de acuerdo a las actividades y tareas establecidas precedente a la implementación de la propuesta.

La propuesta será implementada desde 2º trimestre del 2018 a partir de que todo el personal se encuentre capacitado y comprometido con el proyecto.

En la última gestión del proyecto se estima tener bien estructurado el equipo de calidad tomando como parte de sus actividades impulsar la satisfacción del usuario interno y externo, los cuales pueden ser medibles.

Los recursos económicos procederán del POA (Plan operativo Anual) para cubrir los gastos operativos del proceso de capacitación, material de escritorio provendrán de los recursos propios y de APROSAR institución no gubernamental que apoya en la parte de mejora de la calidad de atención al menor de 5 años.

Para la capacitación existe dentro del POA presupuesto asignado para los procesos de capacitación, sin embargo, para efectivizar la inversión es imprescindible que el proyecto en primera instancia sea aprobado por: COTEMSSI (Consejo Técnico Municipal en Salud Sica Sica) y Responsable Municipal de salud.

Para el plan de capacitación continua se ha considerado que las actividades emprendidas por los Responsables Municipal una vez terminado el proyecto, puede darse con recursos propios.

Para el equipamiento y adecuación de los ambientes no se contempló en el proyecto por hace referencia al diagnóstico e identificación de necesidades, pero para no generar vacío se contempló la utilización de los remanentes locales y municipales de la ley 475 donde hay una amplitud en las partidas presupuestarias.

Con lo anteriormente descrito se tiene el siguiente detalle:

Tabla 11: Resumen de gastos del Proyecto

CATEGORIA DE GASTO	Año 1	Año 2	TOTAL	RECURSOS PROPIOS	MUNICIPIO	APROSAR
CONSULTOR	44000	12000	56000		56000	
VIATICOS CAPACITADOR	480		480		480	
ALIMENTACION	6600	1700	8300		6100	2200
MATERIAL DE ESCRITORIO	1571	624	2195	755	600	840
GASOLINA	2393,6	1196,8	3590,4		3590,4	
IMPRESA	4080		4080		4080	
COMPUTADORA	5000		5000		5000	
TOTAL	64124,6	15520,8	79645,4	755	75850,4	3040

ELABORACIÓN PROPIA

19. BIBLIOGRAFÍA

1. Huiza Guardia G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en Hospital de la Base Naval Callao octubre – diciembre 2009. [Tesis doctoral]. Perú: Unidad de Pos grado Facultad de Medicina Humana, Universidad Mayor de San Marcos; 2006.
2. Superintendencia de Salud. Departamentos de Estudios y desarrollo. Propuesta Metodológica que permite Evaluar la Percepción de la Calidad recibida desde los Usuarios de Salud. Chile; 2010.
3. Ministerio de Salud y Deportes. Documentos Técnicos Normativos N° 56. Bases para la Organización y Funcionamiento del Proyecto Nacional de Calidad en Salud PRONACS. La Paz Bolivia; 2008.
4. Ministerio de Salud y Deportes. Documentos Técnicos Normativos N° 63 Manual de Auditoria y Norma Técnica. La Paz Bolivia; 2008: 1-2.
5. Ministerio de Salud y Deportes. Bases del Plan Estratégico de Salud 2006 - 2010. Bolivia; 2005 (fecha de acceso 12 de julio 2017) disponible en: <https://extranet.who.int/default/files>.

6. Ministerio de Salud. Documentos de Política N° 17. Plan Sectorial para Desarrollo Integral para Vivir Bien 2016 -2020. La Paz Bolivia; 2017.
7. Servicio Departamental de Salud La Paz (online) Bolivia; 2017 (fecha de acceso 14 de julio 2018) disponible en: <https://www.sedeslapaz.gob.bo>.
8. Ministerio de Planificación. Plan Nacional de Desarrollo 2010-2015.(En línea) Bolivia. 2010. (Fecha de acceso 30 de marzo 2013) Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/74025063/Plan-Nacional-de-Desarrollo-Bolivia-2010-2015>
9. Constitución Política del Estado [en línea]. Bolivia: Ministerio de la Presidencia; 2007. (Fecha de acceso 10 de enero 2018). URL disponible en: https://www.oas.org/dil/esp/Constitucion_Bolivia.pdf.
10. Ley Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Ibáñez [en línea]. Bolivia. Asamblea Legislativa Plurinacional; 2010. [fecha de acceso 10 de enero del 2018]. URL disponible en: <http://www.planificacion.gob.bo>
11. Ley del Ejercicio Profesional Medico [en línea]. Bolivia. Honorable Congreso Nacional; 2005. [Fecha de acceso 10 de enero del 2018] URL disponible en: <https://www.minsalud.gob.bo/images/Documentacion/normativa/Ley%203131%20Ejercicio%20M dico.pdf>
12. Decreto Supremo N° 29601 [en línea]. Bolivia. Gaceta Oficial de Bolivia; 2008. [fecha de acceso 10 de enero del 2018]. URL disponible en: <https://www.lexivox.org/norms/BO-DS-29601.xhtml>
13. Ministerio de salud. Documentos Técnicos Normativos N° 393. Guía metodológica para evaluar la satisfacción de los usuarios en establecimientos de salud de Primer Nivel de Atención. Bolivia: Victoria; 2015.

14. Reynolds Katiuska A J. Factores que influyen en la satisfacción del usuario en Atención Primaria en Salud. Revista de Salud Publica Santiago Chile. 2017; 2(67): 67-78.
15. Alfaro Lavadenz Gladys. Factores que influyen para obtener satisfacción en el usuario que acude a la consulta externa en el centro de salud Itau – Carapari [tesis] Bolivia: Unidad de posgrado Facultad de Medicina, Universidad Mayor de San Andres; 2011.
16. Ministerio de Salud. Documentos de Política N° 15. Marco Legal de la Ley 475. La Paz Bolivia; 2014.
17. Cortez Porras Sonia. Gestión de la Calidad de Servicios en la Satisfacción del Usuario Interno de la Dirección Regional de Salud Junín 2011 [Tesis Magister en Salud Publica].Huancayo - Perú: Universidad Nacional Centro Perú; 2014.
18. Gobierno Autónomo Municipal Sica Sica. Plan Municipal de Salud Sica Sica 2014 -2018. Bolivia; 2016.
19. Ministerio de Salud y Deportes. Plan Sectorial de Desarrollo 2010 -2020 [en línea]. Bolivia. 1° Edición; 2010. [Fecha de acceso 2 de enero del 2018] disponible en: <https://www.sns.gob.bo>
20. Ministerio de Salud Perú. Guía técnica para evaluar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y médicos de apoyo. Perú: MINSA; 2012
21. Ministerio de Salud y Deportes. Documento Técnico Normativo 281. Manual para la implementación de los ciclos de mejora continua de la calidad en hospitales de 2 y 3 nivel. Bolivia: Artes Gráficas Sagitario; 2012
22. Ministerio de salud y deportes. Documentos Técnicos Normativos 284. Norma nacional de caracterización de establecimientos de salud de primer nivel. Bolivia: Talleres Graficos Tupac Katari; 2013

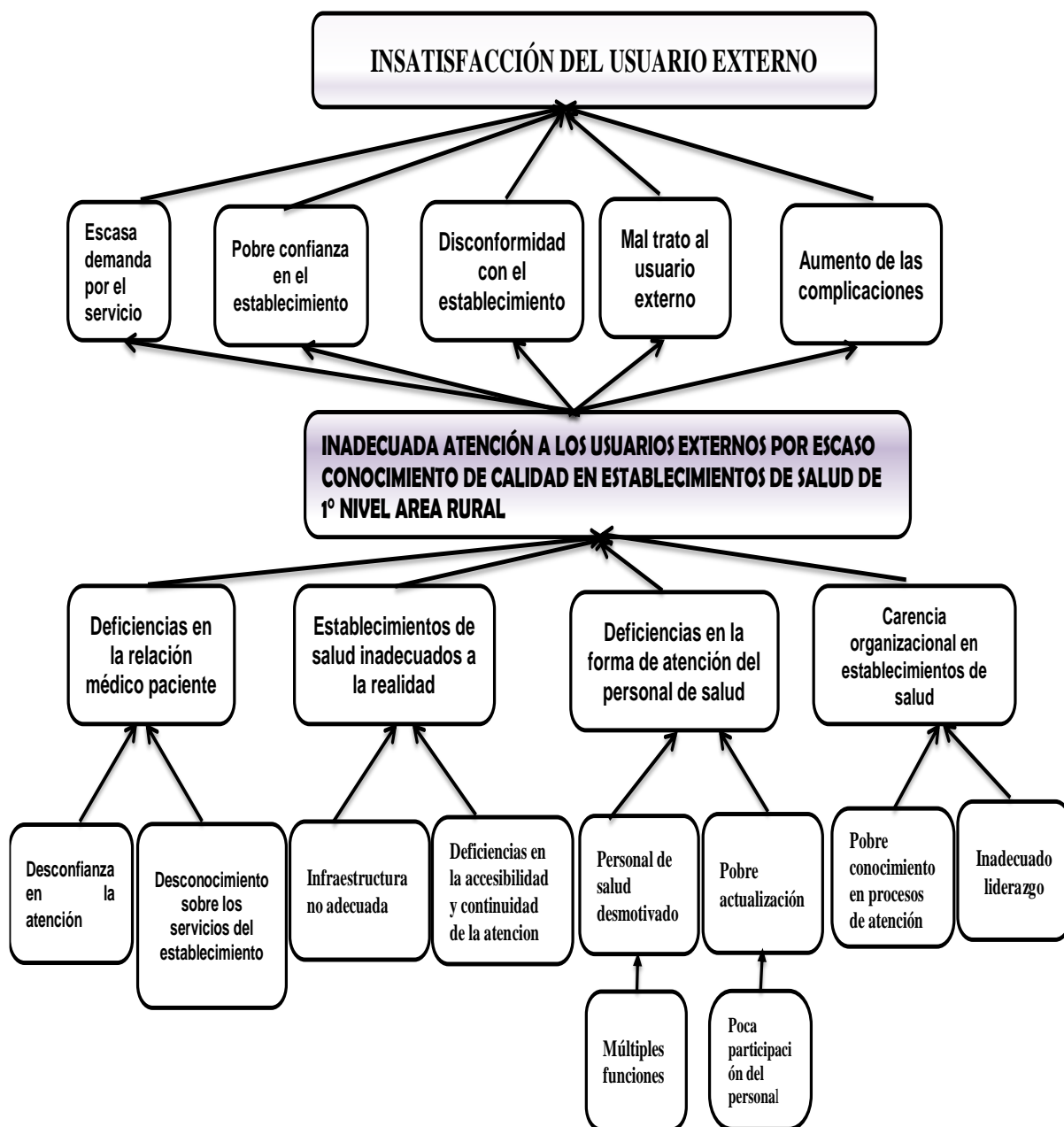
23 Ministerio de Salud y Deportes. Documentos Normativos N° 60. Guía de Evaluación y Acreditación de Establecimientos de Primer Nivel de Atención. (en línea). La Paz – Bolivia; 2008 (consulta 2 de febrero del 2015). Disponible en <https://www.sns.gob.bo>.

24. Ministerio de Salud y Deportes. Gestión de Calidad en Centros de Salud: implantación de la ISO: 2000 para mejorar la atención en salud (en línea). La Paz – Bolivia; Dic. 2003: 38 (consulta 18 de agosto del 2017). Disponible en <http://saludpublica.bvsp.org.bo>.

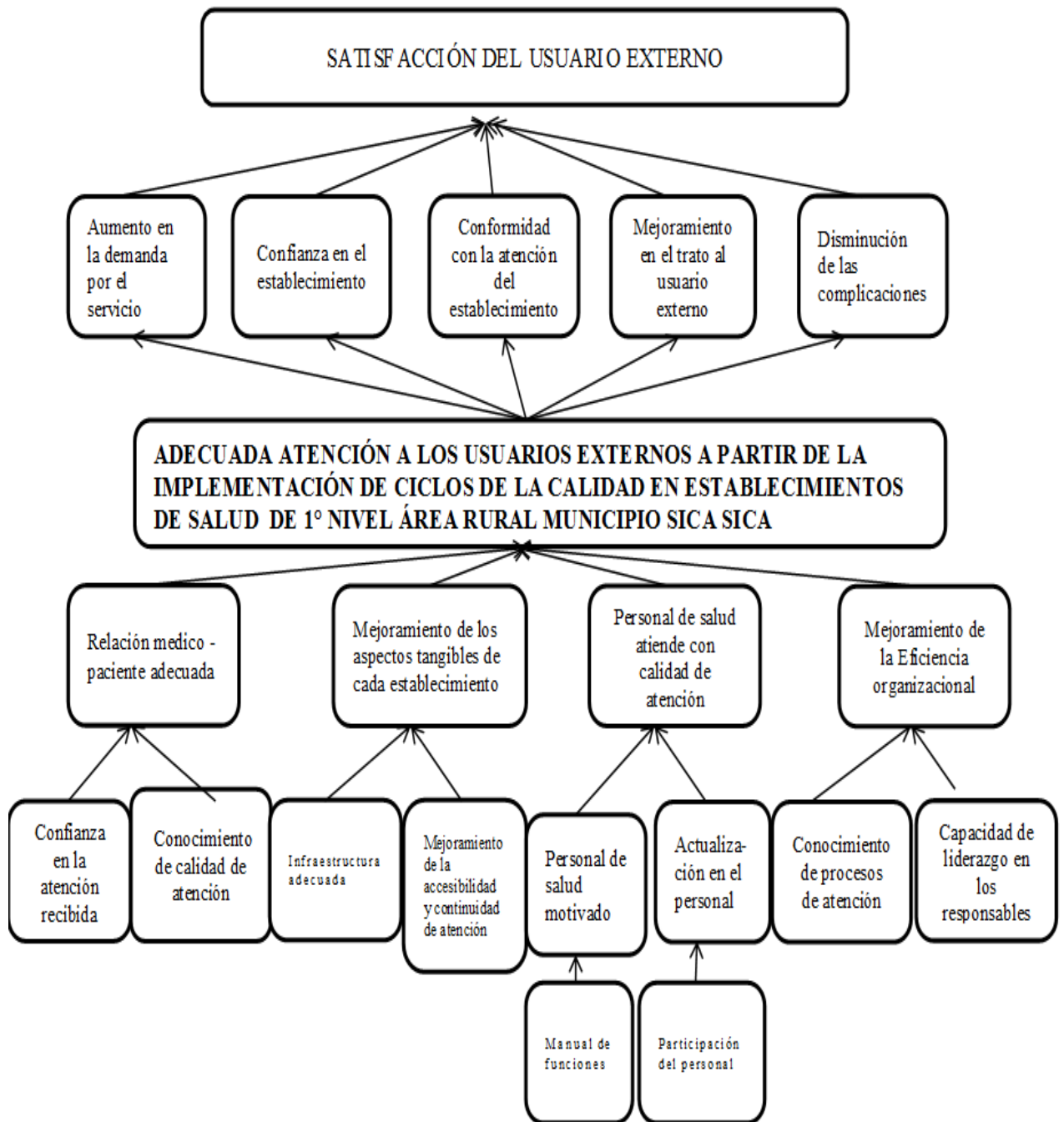
25. Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Guía de seguimiento y la evaluación de proyectos y programas [en línea] Suecia.

20. ANEXOS

20.1. ÁRBOL DE PROBLEMAS



20.2. ÁRBOL DE OBJETIVOS



20.3. Tabla 12: MATRIZ DE MARCO LÓGICO

PROPUESTA DE MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO A PARTIR DE LA IMPLEMENTACIÓN DE CICLOS DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS RURALES DE 1º NIVEL DE				
RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	META S	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	FACTORES EXTERNOS / SUPUESTO
FIN				
Contribuir a mejorar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud de 1º nivel	Nº de usuarios externos Satisfechos X 100 Total de encuestados	Para el final de la ejecución más del 70% de los usuarios externos expresan un alto grado de satisfacción con la atención recibida	-Documento nuevo para la medición de la satisfacción de usuario interno y externo. -Disminución de las brechas existentes en las evaluaciones periódicas	Que el personal de salud sea capaz de realizar medición y ciclos de mejoramiento de la satisfacción del usuario externo de forma periódica, teniendo un líder capaz de llevar a cabo junto con su equipo.
PROPÓSITO				
Implementar una adecuada atención a los usuarios externos a partir de ciclos de calidad en establecimientos de 1º nivel Sica Sica	Nº ESTABLECIMIENTOS APLICAN CICLOS X 100 TOTAL DE ESTABLECIMIENTOS	Más del 80 % de los establecimientos aplique los ciclos de mejora continua a partir de evaluaciones periódicas realizadas y planes de mejora la calidad de atención a partir del 2018.	Informe semestral de evaluaciones realizadas con identificación de "brechas" del usuario externo y ciclos de mejora ejecutados. -Informe semestral del cumplimiento de los ciclos de mejora continua realizado para el usuario interno	Con el involucramiento de todo el personal se crea una cultura de calidad para una evaluación y mejora permanente. Sostenibilidad El SEDES La Paz vía la coordinación de la red institucionalice el proyecto, constituyéndolo como marco normativo
COMPONENTE				
1 MEJORAR LA RELACIÓN MEDICO - PACIENTE EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE SICA SICA	Nº personal de salud Capacitado en calidad X 100 Total del personal de salud Nº de usuarios satisfechos En cada medición X 100 Total de usuarios encuestados en esa medición	-95% del personal de salud será capacitado en la implementación de los procesos de evaluación y realización de los ciclos de mejora. -80% de los usuarios muestran satisfacción en la atención recibida a la primera medición y más del 80% a partir de la segunda medición	Actas y planilla de asistencia de los participantes con la conformación del equipo de mejora continúa. Informe de las evaluaciones realizadas con el informe de las brechas existentes	Que los usuarios externos tengan satisfacción de la atención recibida
2 MEJORAR DE LOS ASPECTOS TANGIBLES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE SICA SICA	Nº de establecimientos con Mejoras de acuerdo a lista X 100 Total de establecimientos de salud	80% de los establecimientos de salud Sica Sica (con internación, ambulatorios) cuentan con equipamiento necesario adecuado a la norma de caracterización y necesidad del lugar a la mitad del segundo año	cumplimiento de los estándares propuestos en relación al equipamiento, insumos	establecimientos de salud de 1º nivel brindan a la población las comodidades suficientes para una atención de calidad
3 MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SICA SICA	Nº de establecimientos que aplican cambios de acuerdo a plan de acción X 100 Total de establecimientos	90% del personal de salud participa activamente en los cambios propuestos por ellos mismos	actas de reuniones con participación del personal	personal de salud tenga la predisposición de identificar y realizar mejoras
4 PROMOVER UNA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE LOS ESTABLECIMIENTOS	Nº de establecimientos con procesos y procedimientos al segundo año del proyecto X 100 Total de establecimientos de salud	80 % de los establecimiento realizan y aplican procesos y procedimientos de atención de acuerdo a la norma vigente	manual de procesos y procedimientos adecuados a cada establecimiento	personal de salud conoce y aplica los manuales de proceso y procedimientos es interno al proyecto
ACTIVIDADES				
1.1 Capacitar al personal de salud en la evaluación, identificación de brechas y plan de mejora continua	Nº de personal capacitado X 100 Total del personal de salud	1.1. al segundo semestre de iniciada la propuesta el 80% del personal de salud esta capacitado y participa en los proceso de medición elaboración y realización de procesos de mejora	actas de las capacitaciones recibidas a todo el personal de salud	Personal de salud capacitado en herramientas de calidad dispuestos a aplicar para la mejora de la satisfacción
1.2 Identificar oportunidades de mejora por parte del personal de salud de manera periódica aplicando el formulario de evaluación de satisfacción del usuario externo.	Nº de evaluaciones realizadas Por establecimiento de salud X 100 Total de evaluaciones planificadas en esa gestión	realización de 2 evaluaciones de satisfacción del usuario identificando las brechas	informe de las evaluaciones e identificación de brechas realizadas	personal de salud capaz de realizar evaluaciones periódicamente
1.3 Cumplir de manera periódica los planes de mejora a partir de las deficiencias encontradas por el	Nº de informes de cambios realizados por establecimiento En esa gestión X 100	2 informes de los cambios realizados y actividades de mejora implementadas	informe de los ciclos de mejora ejecutados	personal de salud que realiza empoderado de la problemática capaz de realizar cambios
2.1 dotar de: equipamientos, insumos, infraestructura suficientes para lograr confort al paciente de acuerdo a la norma de caracterización a los establecimientos de salud	Nº de establecimientos que mejoran Infraestructura y equipamiento X 100 Total de establecimientos	80% de los establecimientos mejoran y adecuan su mobiliario, insumos en base al formato propuesto al 2º año de ejecución	informe de los cambios ejecutados, fotografías	establecimientos de salud dispuestos a ofrecer mayor comodidad a los usuarios externos.
2.2 Implementar estrategias de accesibilidad y continuidad de la atención en los establecimientos de salud del Municipio de Sica Sica	Nº establecimientos que mejoran la accesibilidad y continuidad de atención X 100 Total de establecimientos	80% de establecimientos con flujogramas de atención, promoción de servicios, cronogramas visibles, implementación de línea telefónica, buzón de sugerencias	informe de los cambios ejecutados	personal de salud capaz de implementar información visual para mejorar la calidad de atención
3.1 Realizar de un plan de evaluación y mejora de la satisfacción del usuario interno de forma anual	Nº personal de salud que participa en la evaluación X 100 Total de personal de salud Nº de establecimientos ejecutan plan de mejora satisfacción usuario interno X 100 Total de establecimientos de salud	90% del personal accede a la evaluación de satisfacción interno, presentación y ejecución de 1 plan de mejora de satisfacción del usuario interno de forma anual	informe escrito	personal de salud motivado dispuesto a mejorar la calidad y satisfacción del usuario
3.2 implementar de plan de capacitación anual dentro y fuera del establecimiento	Nº de establecimientos Cumplen plan de capacitación X 100 Total de establecimientos	cumplimiento del 80% del plan de capacitación	lista de asistencia, actas de asistencia	personal de salud actualizado en temas prevalentes en la región
3.3 Impulsar la participación de todo el personal en actividades del establecimiento	Nº de personal que participa en actividades del establecimiento X 100 Total del personal de salud de cada establecimiento	90% del personal participa en las actividades convocadas por el establecimiento	actas lista de asistencia	establecimientos de salud que realizan actividades de promoción - proyección comunitaria
4.1 Capacitar a todos los responsables de establecimientos sobre la importancia del liderazgo y formas de cómo mantener motivado al personal de salud y trabajo en equipo	Nº de responsables de establecimientos capacitados X 100 Total de establecimientos de salud	80% de los responsables de establecimiento se capacitan en liderazgo, trabajo en equipo	actas de lista de asistencia	
4.2 realización de organigramas funcionales capaces de ser aplicados en área rural	Nº de personal de salud conoce sus funciones X 100 Total de personal de salud	80% del personal conoce sus funciones que son adecuadas a la realidad de cada establecimiento a partir del segundo año del proyecto	manual de funciones, organigrama	personal de salud que cumple adecuadamente sus funciones
4.3 implementación de procesos y procedimientos de atención adecuados a la norma	Nº de establecimientos con procesos implementados X 100 Total de establecimientos de Salud	80 % de los establecimientos con manual de procesos y procedimientos implementados a partir del 2º año del proyecto	documento del manual de procesos y procedimientos actas de socialización de elaboración y socialización	personal de salud aplica los manuales de procesos y procedimientos para la mejora de su tencion,

20.4. Tabla13: Presupuesto

N°	Actividad	Part.	Descripción de Rubro						Presupuesto					
			Costo Unitario			Frecuencia			Total Rubro	Presupuesto Actividad Total	Recursos propios	MUNICIPIO	APRO SAR	
			Item	Cantidad	Costo Unitario Bs	Días	AÑO 1	AÑO 2						
1.1	Capacitación al personal de salud en la evaluación, identificación de brechas y plan de mejora continua	22610	VIATICOS AL CAPACITADOR	2	120	2	1	480	2780			480		
		25600	BOLIGRAFOS	50	2	1	1	100					100	
		25600	FOTOCOPIAS	250	0,2	1	1	50					50	
		25600	CUADERNOS	50	3	1	1	150					150	
		31120	REFRIGERIO	50	5	4	1	1000					1000	
		31120	ALMUERZO	50	10	2	1	1000					1000	
1.2	identificación de las oportunidades de mejora a partir de evaluaciones semestrales aplicando herramientas de la calidad priorizando problemas en la atención	25600	FOTOCOPIAS	1000	0,2	1	2	2	800	900	40		800	
		32100	HOJAS	100	0,1	1	2	2	40					60
		32100	IMPRESIÓN	50	0,3	1	2	2	60					60
1.3	elaboración y ejecución de los planes de mejora a partir de las deficiencias encontradas	31120	REFRIGERIO	50	5	1	2	2	1000	1388	28	240	1000	
		32100	HOJAS	200	0,1	1	2	2	80					80
		32100	HOJAS RESMA	10	1	1	2	2	40					40
		25600	MARCADOR	2	3,5	1	2	2	28					28
		25600	CUADERNO DE ACT	16	15	1	1	1	240					240
2.1	elaboración y cumplimiento de una lista de requerimientos (equipamientos, insumos, infraestructura) suficientes para lograr confort al paciente de acuerdo a la norma de	34110	GASOLINA PARA RE	80	3,74	2	2	2	1196,8	3008,8	12	3060	1196,8	
		22210	ALIMENTACION	30	15	2	2	2	1800					1800
		32100	IMPRESIÓN	20	0,3	1	2	2	12					12
2.2	Instauración de estrategias para mejorar la promoción de los servicios prestados, requisitos para su atención	25600	FOTOCOPIAS	400	0,2	1	1	1	80	3140	3060	80		
		32200	IMPRESIÓN	17	60	1	3	3	3060					3060
3.1	realización de un plan de evaluación y mejora de la satisfacción del usuario interno de forma anual	32100	HOJAS	50	0,1	1	2	2	10	590	10	30	550	
		32100	IMPRESIÓN	50	0,3	1	2	2	30					30
		31120	REFRIGERIO	55	5	1	2	2	550					550
3.2	implementación de plan de capacitación anual dentro y fuera del establecimiento	32100	HOJAS	100	0,1	1	2	2	20	80	20	60		
		32100	IMPRESIÓN	100	0,3	1	2	2	60					60
4.1	realización de organigramas funcionales capaces de ser aplicados en área rural	32100	HOJAS	50	0,1	1	2	2	10	1045	10	15	1020	
		32100	IMPRESIÓN	50	0,3	1	1	1	15					15
		32200	IMPRESIÓN	17	60	1	1	1	1020					1020
4.2	implementación de procesos y procedimientos de atención adecuados a la norma	32100	HOJAS	300	0,1	1	2	2	60	700	60	90	550	
		32100	IMPRESIÓN	300	0,3	1	1	1	90					90
		31120	REFRIGERIO	55	5	1	2	2	550					550
	COMPUTADORA PORTATIL	43120	COMPUTADORA	5000	1	1	1	1	5000	5000		5000		
	SUPERVISION DEL PROYECTO	34110	GASOLINA	80	3,74	1	4	4	2393,6	5013,6			2393,6	
		22210	ALIMENTACION	3	50	2	4	4	2400					1200
		25600	FOTOCOPIAS	200	0,2	1	2	2	160					160
		32100	IMPRESIÓN	50	0,3	1	2	2	60					60
	CONSULTOR		MEDICO	1	4000	26	11	3	56000	56000		56000		
TOTAL									79645	79645	4835	71770,4	3040	

FUENTE: Elaboración propia

20.5. FIGURA 2: MAPA DE UBICACIÓN DEL PROYECTO

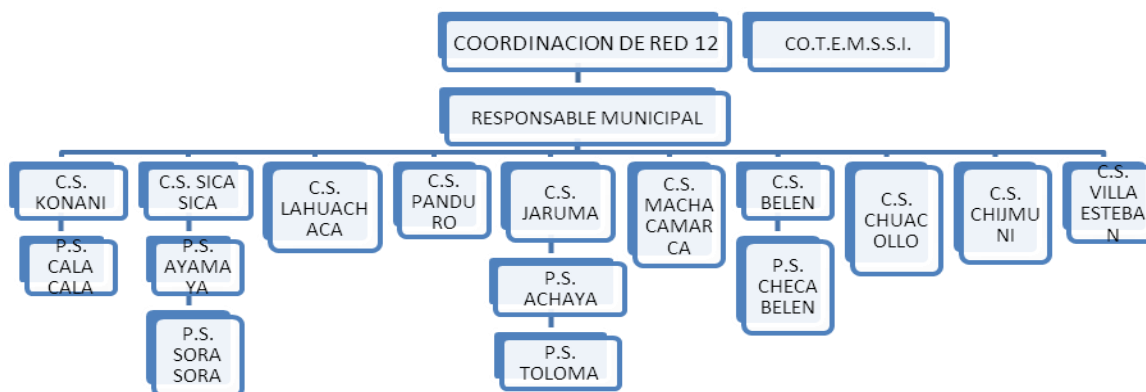


FUENTE: PLAN MUNICIPAL DE SALUD SICA SICA 2014 -2018

20.5.1. FIGURA 3: Frontis del Centro de Salud Sica Sica



20.6. Figura 4: Estructura Institucional y Comunitaria Sica Sica



FUENTE: Jefatura Municipal de Salud Sica Sica

20.7. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	Año 1												Año 2											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.1 Capacitar al personal de salud en la evaluación, identificación de brechas y plan de mejora continua	X																							
1.2 identificar oportunidades de mejora a partir de evaluaciones semestrales aplicando herramientas de la calidad priorizando problemas en la atención		X				X							X					X					X	X
1.3 Ejecutar de los planes de mejora elaborados a partir de las deficiencias encontradas		X					X							X					X				X	X
2.1 Dotar de: equipamientos, insumos, infraestructura suficientes para lograr confort al paciente de acuerdo a la norma de caracterización a los establecimientos de salud		X							X					X										
2.2 Implementar estrategias para el mejoramiento de la accesibilidad y continuidad de la atención		X							X					X										
3.1 Realizar plan de evaluación y mejora de la satisfacción del usuario interno de forma anual	X												X	X										
3.2 Implementar plan de capacitación anual dentro y fuera del establecimiento	X												X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3.3 impulsar a todo el personal para participar en actividades del establecimiento						X			X			X		X			X			X				
4.1 Capacitar a todos los responsables de establecimientos sobre la importancia del liderazgo y trabajo en equipo		X																						
4.2 Realizar organigramas funcionales capaces de ser aplicados en área rural			X																					
4.3 Implementar procesos y procedimientos de atención adecuados a la norma			X										X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

FUENTE: Elaboración propia

20.8. PLAN DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Objetivo General del Proyecto:	PROPUESTA DE MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO A PARTIR DE LA IMPLEMENTACIÓN DE CICLOS DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS RURALES DE 1° NIVEL DE ATENCIÓN SICA SICA 2018												
Objetivo Específico	Actividad	Tareas	Persona (s) responsable	Año 1				Año 2					
				1	2	3	4	1	2	3	4		
1. MEJORAR LA RELACIÓN MEDICO - PACIENTE	1.1. Capacitación al personal de salud en la evaluación, identificación de brechas y plan de mejora continua	1.1.1. Realizar la coordinación con el responsable municipal, autoridades para socialización del proyecto y fechas de capacitación	responsable del proyecto	X									
		1.1.3. Socialización sobre los resultados del diagnóstico inicial sobre la satisfacción del usuario interno y externo. Sensibilización sobre la importancia de mejorar la calidad de atención a l personal de salud del municipio	responsable del proyecto	X									
		1.1.2 Realizar la capacitación sobre herramientas y ciclos de la calidad, trabajo en equipo	responsable del proyecto, responsables de establecimiento	X									
		1.1.3 Conformación de los comités de mejora continua en cada establecimiento	responsable del proyecto	X				X					
		1.1.3. Socialización y capacitación sobre el manejo de los instrumentos de evaluación de la satisfacción del usuario interno y externo a los comités de mejora continua	responsable del proyecto	X									
		1.1.4. Capacitación a encuestadores externos (estudiantes enfermería, ALS, SSRO)	responsable del proyecto	X				X					
		1.2. Identificación de las oportunidades de mejora a partir de evaluaciones semestrales aplicando herramientas de la calidad priorizando problemas en la	1.2.1. Realización de la evaluación de la satisfacción del usuario interno y externo con los instrumentos socializados hasta su tabulación	responsable de establecimientos - cursantes del S.S.R.O, estudiantes de enfermería -ALS	X		X			X			X
	1.2.2. Socialización de los resultados para la identificación de las oportunidades de mejora en base a las herramientas de la calidad		responsable del proyecto - comités de mejora continua	X		X			X			X	
	1.3. Elaboración y ejecución de los planes de mejora a partir de las deficiencias encontradas	1.3.1. Realizar análisis y priorización de las brechas (problemas) existentes	Comités de mejora continua	X		X			X			X	
		1.3.2. Elaboración de los planes de mejora de los problemas identificados	Comités de mejora continua	X		X			X			X	
		1.3.3. Realizar la medición del impacto de los cambios efectuados de mejora	Comités de mejora continua			X			X			X	
		1.3.4. Realizar la evaluación del cumplimiento del plan de mejora	responsable Municipal - responsable del proyecto			X			X			X	

PLAN DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO (CONTINUACIÓN)

Objetivo General del Proyecto:	PROPUESTA DE MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO A PARTIR DE LA IMPLEMENTACIÓN DE CICLOS DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS RURALES DE 1° NIVEL DE ATENCIÓN SICA SICA 2018										
2. ADECUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS ASPECTOS TANGIBLES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE 1° NIVEL	2.1. Elaboración y cumplimiento de una lista de requerimientos (equipamientos, insumos, infraestructura) suficientes para lograr confort al paciente de acuerdo a la norma de caracterización	2.1.1. Realización del diagnostico sobre el estado de los ambientes de los establecimientos	responsable Municipal - responsable de establecimientos	X							
		2.1.2. Realizar el diagnostico de los equipos e insumos de los establecimientos en base a la norma de caracterización	responsable de establecimientos - responsable de salud del Municipio	X							
		2.1.3. realizar la lista de requerimientos por establecimientos de mantenimiento-equipamiento e insumos para mejora de su atención	responsable de establecimientos	X							
		2.1.4. realizar un resumen global de los requerimientos de los establecimientos	responsable municipal de salud	X							
		2.1.5. solicitud y gestión ante el municipio de los requerimientos propuestos	responsable municipal de salud		X						
	2.2. Implementación de estrategias para mejorar la accesibilidad y continuidad de atención en los establecimientos	2.2.1. realización de un diagnostico por establecimientos sobre los medios que tienen para difusión la oferta de sus servicios en base a temas propuestos	responsables de salud	X			X				
		2.2.2. Implementación de material de promoción de las servicios ofrecidos, rol de turnos escritos, línea telefónica, apertura de buzón de sugerencias	comités de mejora continua - responsable de establecimientos		X						
		2.2.3. Implementación del plan de comunicación verbal sobre los servicios ofrecidos, salidas a comunidad y cambios posibles con autoridades de la salud	comités de mejora continua - responsable de establecimientos		X		X				
		2.2.4. Socialización a todo el personal de salud - administrativo sobre los servicios ofrecidos, pasos para que el usuario sea atendido con el lema "TODOS SOMOS INFORMANTES" en los tres establecimientos grandes	Comités de mejora continua	X							
	3. PERSONAL DE SALUD MOTIVADO DISPUESTO A MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y DE ELLOS MISMOS	3.1. Realización de un plan de evaluación y mejora de la satisfacción del usuario interno de forma anual	3.1.1. Realizar la socialización de la satisfacción del usuario interno	Comités de mejora continua	X			X			
3.1.2. Realizar con todo el personal el plan de mejora de las observaciones existentes por establecimiento			comité de mejora continua - personal del establecimiento	X			X				
3.1.3. Realización de un plan de incentivos no económicos para el personal mas destacado de forma anual			responsable municipal de salud	X			X				
3.2. Implementación de plan de capacitación anual dentro y fuera del establecimiento		3.2.1. Elaborar y socialización plan de auto capacitación interno con temas de patologías o problemas frecuentes de la región de forma anual poe establecimiento bajo responsabilidad del mismo personal	comité de mejora continua	X			X				
		3.2.2. Ejecución mensual de la capacitación en los establecimientos de salud	comité de mejora continua	X	X	X	X	X	X	X	X
		3.2.3. Implementación por medios informáticos la socialización de cursos en la ciudad de La Paz y salida del personal de forma rotativa	responsable de establecimiento	X	X	X	X	X	X	X	X
3.2.3. Impulsar a todo el personal para la participación activa en actividades de promoción del establecimiento	responsable de establecimiento		X			X					

FUENTE: Elaboración propia

20.9. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO

20.9.1. TIPO DE EVALUACIÓN

La evaluación del proyecto se realizará antes, durante y después del mismo para poder determinar el impacto, eficacia, viabilidad y pertinencia de los objetivos.

20.9.2. EVALUACIÓN EXANTE

La primera se realizará al inicio del proyecto febrero del 2017 la cual nos proporcionará el diagnóstico de la insatisfacción del usuario interno y externo.

20.9.3. EVALUACIÓN SIMULTÁNEA

La segunda fecha o momento se realizará al inicio del 2° semestre para tener datos sobre el total del personal de salud capacitado, y a la vez se realizará seguimiento a las actividades de evaluación y mejora propuestos por el personal de cada establecimiento

20.9.4. EVALUACIÓN FINAL

Se realizará al inicio del tercer año para poder evaluar la eficacia, sostenibilidad, viabilidad, impacto y efectos no previstos en el largo del proyecto.

20.9.5. TÉRMINOS DE REFERENCIA

20.9.5.1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

La evaluación e implementación de los ciclos de mejora en los establecimientos de 1° nivel nos permitirá mejorar la percepción del usuario externo sobre la atención recibida, incrementando su demanda, disminuyendo las quejas en síntesis mejorar la satisfacción, para lograr dicho cometido es muy importante lograr un empoderamiento de todo el personal de salud o de la mayoría para

lograr esto es importante conocer y realizar acciones de mejora sobre la satisfacción del usuario interno.

20.9.5.2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

Evaluar si la implementación realizada durante las dos gestiones logro mejorar la percepción sobre la satisfacción del usuario interno y externo a partir de que los primeros fueron los que desarrollaron los ciclos de mejora continua.

20.9.5.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se realizará en los 10 establecimientos de salud del Municipio de Sica Sica ubicado en la provincia Aroma del departamento de La Paz a 100 kilómetros de la capital.

20.9.5.4. EQUIPO EVALUADOR

El equipo evaluador estará constituido por:

Coordinación de red

Responsable Municipal de salud

Al inicio y al cierre del proyecto se sumarán a la evaluación el Responsable de Gestión de Calidad y acreditación del SEDES LA PAZ.

20.9.5.5. CRONOGRAMA

Las fases de la evaluación y seguimiento del proyecto serán al inicio, a mitad de la ejecución y al final de cada gestión.

20.9.5.6. CONSULTAS SOBRE EL TERRENO

Se realizará una línea base al inicio del proyecto con la realización de encuestas al azar en la población de su área de influencia de los establecimientos de salud y al personal de salud.

A la conclusión se realizará de la misma forma para posteriormente realizar un informe final sobre los logros alcanzados con el proyecto.

20.9.6. Tabla 14: Resumen Plan de Evaluación

	Actividad	Punto de control	Característica y requisito	Método de control	Responsable	Frecuencia	Criterios de aceptación o rechazo	Registro	Análisis de datos
1.1	Capacitación al personal de salud en la evaluación, identificación de brechas y plan de mejora continua	Al final de la actividad específica	Personal de salud este capacitado en calidad, empoderado con la temática de satisfacción del usuario externo	Al segundo semestre de iniciada la propuesta el 80% del personal de salud aprueba y esta capacitado y participa en los proceso de medición elaboración y realización de procesos de mejora continua	Responsable del proyecto - coordinación	1 vez al inicio del proyecto	1 al 10 como aceptado mayor a 7	test de registro	Cuantitativo
1.2	Identificación de las oportunidades de mejora a partir de evaluaciones semestrales aplicando herramientas de la calidad priorizando problemas en la atención	Al final de la actividad específica	Capacidad del personal de salud al mando del comité de mejora de identificar las brechas (oportunidades de mejora)	2 informes anuales de las evaluaciones de satisfacción del usuario identificando las brechas	Responsable del proyecto - coordinación	cada 6 meses al final de la actividad	identificación de las brechas cada 6 meses a partir de las encuestas realizadas	informe de la evaluaciones	Cuantitativo
1.3	Elaboración y ejecución de los planes de mejora a partir de las deficiencias encontradas	Al final de la actividad específica	Establecimientos de salud con ejecución de planes de mejora	2 informes de los cambios realizados y actividades de mejora implementadas	Responsable del proyecto	cada 6 meses al final del cronograma propuesto	ejecución del 80% del plan de mejora propuesto	informe de la ejecución	Cuantitativo
2.1	Elaboración y cumplimiento de una lista de requerimientos (equipamientos, insumos, infraestructura) suficientes para lograr confort al paciente de acuerdo a la norma de caracterización	Al final de la actividad específica	Mejoramiento y fortalecimiento de todos los establecimientos de salud en los aspectos tangibles	80% de los establecimientos mejoran y adecuan su mobiliario, insumos en base al formato propuesto al 2° año de ejecución	Responsable municipal de salud	1 vez cada año	80% de los establecimientos mejoran sus condiciones	informe de ejecución	Cuantitativo
2.2	Instauración de estrategias para mejorar la promoción de los servicios prestados, requisitos para su atención	Al final de la actividad específica	Establecimientos con medios informativos visuales, escritos implementados mejorando la accesibilidad	80% de establecimientos con flujogramas de atención, promoción de servicios, cronogramas visibles adecuados a la realidad implementados.	Responsable municipal de salud	1 vez cada año	80% con medios informativos implementados	fotografías	Cualitativo
3.1	Realización de un plan de evaluación y mejora de la satisfacción del usuario interno de forma anual	Al final de la actividad específica	Existencia de un plan de mejora de satisfacción del usuario interno	90% del personal accede al llenado de la encuesta de satisfacción interno presentación y ejecución de 1 plan de mejora de satisfacción del usuario interno de forma anual	Responsable municipal de salud	1 vez cada año	90% del personal participa activamente en los planes de mejora	actas, encuestas, planes de mejora	Cuantitativo
3.2	implementación de plan de capacitación anual dentro y fuera del establecimiento	Al final de la actividad específica	Personal de salud capacitado en problemas prevalentes de la región	Cumplimiento del 80% del plan de capacitación	Responsable municipal de salud	1 vez cada año	80% del plan de capacitación ejecutado	planilla de asistencia	Cualitativo
3.3	impulsar la participación de todo el personal en actividades del establecimiento	Al final de la actividad específica	Personal de salud participa activamente en actividades	Cumplimiento del 80% de actividades con la participación del personal	Responsable municipal de salud	1 vez cada año	80%	planilla de asistencia	Cuantitativo
4.1	realización de organigramas funcionales capaces de ser aplicados en área rural	Al final de la actividad específica	Personal de salud conoce sus funciones. organigrama	80% del personal conoce sus funciones que son adecuadas a la realidad de cada establecimiento a partir del segundo año del proyecto	Responsable municipal de salud	1 vez cada año	80% del personal conoce y aprueba el manual de funciones	encuesta. Actas de socialización	Cualitativo
4.2	implementación de procesos y procedimientos de atención adecuados a la norma	Al final de la actividad específica	Establecimientos de salud con manuales de procesos implementados	80 % de los establecimientos con manual de procesos y procedimientos implementados a partir del 2 año del proyecto	Responsable municipal de salud	al final del 2 año	80 % de los establecimientos con manual de procesos y procedimientos implementados	informe de elaboración, actas	Cualitativo

ELABORACIÓN PROPIA

20.10. Tabla 15: Análisis de Involucrados

GRUPO	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS
Usuario externo	Recibir trato oportuno y de calidad	Desconocimiento de la percepción sobre la atención Insatisfacción del usuario	R. cumplimiento el derecho a la salud C,P.E, Art 18
Usuario interno	Personal de salud motivado que cumpla todos la norma y procesos para la atención con empatía del usuario	Personal desmotivado, con desconocimiento de normas y procesos Personal con poca empatía si insumos para su atención	R. derechos del paciente LEY EJERCICIO MEDICO PROFESIONAL M. lograr motivación y empoderamiento del personal de salud sobre el proyecto en cumplimiento al art. 18 de CPE, ley 3131, ley 475
Familiares de los usuarios externos	Serán los emisores de la calidad de atención prestada en el establecimiento	Poca credibilidad en el establecimiento	R. cumplimiento derecho a la salud CPE art. 18 M. gestión participativa POLÍTICA SAFCI
Director del establecimiento	Mejoramiento de la imagen del establecimiento	Desinterés en la satisfacción del usuario	R. CPE art. 18, ley de autonomías art 81, derechos de los pacientes y medico LEY EJERCICIO MEDICO PROFESIONAL M. cumplir y hacer cumplir las mejoras propuestas amparado en la C.P.E., ley 3131
Autoridad Municipal (alcalde municipal)	Tener establecimientos de salud con calidad de atención	Poco a apoyo al área de salud	M. autoridades que apoyan con financiamiento a los cambios propuestos en cumplimiento a la C.P.E., ley 475, ley de autonomías art 81.
Coordinación de red	Contar con establecimientos de salud con calidad en la atención	Pocos recursos para realizar seguimiento	R. CPE art. 18, ley de autonomías art 81, derechos de los pacientes y medico LEY EJERCICIO MEDICO PROFESIONAL M. hacer cumplir la normativa vigente Manual de Funciones

ELABORACIÓN PROPIA

20.11. FORMULARIOS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO - EXTERNO

Para la evaluación del usuario interno se tomó como referencia el utilizado en otros países latinoamericanos tomando 4 puntos: datos generales, organización enfocada al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque por procesos.

PROPUESTA FORMULARIO DE SATISFACCIÓN USUARIO INTERNO

ESTABLECIMIENTO:

BUENOS DIAS/ TARDES quisiera pedirle su colaboración para el llenado de esta encuesta que nos ayudara a mejorar su satisfacción por lo que le pedimos que nos ayude. Le rogamos que sea lo más sincero (a) posible por que con esto podremos tomar acciones para mejorar su estancia en su fuente de trabajo. GRACIAS.

DATOS GENERALES

EDAD:

SERVICIO:PROFESIÓN:

AÑOS DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN

Menos de 1 años 1 a 4 años 5 años más

LUGAR DE PROCEDENCIA:

DONDE VIVE FUERA DEL HORARIO DE TRABAJO:

Favor subrayar cualquiera UNA de las opciones que usted considere:

PROCEDENCIA DEL ITEM

SEDES

MINISTERIO DE SALUD

MUNICIPIO

OTROS

TIPO DE ÍTEM:

TIEMPO COMPLETO

MEDIO

TIEMPO

CONDICIÓN LABORAL

INSTITUCIONALIZADO

INVITACIÓN

CONTRATO

MUNICIPAL

ÍTEM MUNICIPAL

ORGANIZACIÓN ENFOCADA AL CLIENTE

¿Está conforme con el trabajo y las funciones que realiza en su trabajo?

TOTALMENTE DE ACUERDO

MUY DE ACUERDO

INDIFERENTE

POCAS VECES DE ACUERDO

NO ESTOY DE ACUERDO PARA NADA

¿Está conforme con las instalaciones y el ambiente físico donde trabaja?

TOTALMENTE DE ACUERDO

MUY DE ACUERDO

INDIFERENTE

POCAS VECES DE ACUERDO

NO ESTOY DE ACUERDO PARA NADA

¿Está conforme con el equipamiento e instrumental existente en el servicio de salud en el que desempeña sus funciones?

TOTALMENTE DE ACUERDO

MUY DE ACUERDO

INDIFERENTE

POCAS VECES DE ACUERDO

NO ESTOY DE ACUERDO PARA NADA

¿Está conforme con la remuneración económica que percibe en relación a las funciones que desempeña?

TOTALMENTE DE ACUERDO MUY DE ACUERDO
INDIFERENTE

POCAS VECES DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO PARA NADA

¿Está conforme con la carga horaria de acuerdo a las funciones que desempeña?

TOTALMENTE DE ACUERDO MUY DE ACUERDO
INDIFERENTE

POCAS VECES DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO PARA NADA

¿En general, está conforme con los servicios y apoyo que le brinda tus inmediatos superiores para que pueda desarrollar sus actividades con calidad y eficiencia?

TOTALMENTE DE ACUERDO MUY DE ACUERDO
INDIFERENTE

POCAS VECES DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO PARA NADA

LIDERAZGO

¿Está conforme con la forma en cómo se dirige y se comunica con su jefe inmediato?

TOTALMENTE CONFORME MUY CONFORME
INDIFERENTE

POCO CONFORME NO ESTOY CONFORME

Su jefe inmediato y/o sus superiores solucionan los problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras?

TOTALMENTE DE ACUERDO MUY DE ACUERDO
INDIFERENTE

POCAS VECES NUNCA

PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

Está conforme con la comunicación existente entre el personal de su servicio, su jefe inmediato y/o sus superiores?

TOTALMENTE CONFORME MUY CONFORME
INDIFERENTE

POCO CONFORME NO ESTOY CONFORME

Está conforme con la comunicación y la relación interpersonal existente entre usted y sus compañeros de trabajo

TOTALMENTE CONFORME MUY CONFORME
INDIFERENTE

POCO CONFORME NO ESTOY CONFORME

¿Es tomado en cuenta por parte de su jefe inmediato y/o superiores, con sus sugerencias u opiniones, en la toma de decisiones para el mejoramiento continuo del servicio?.

SIEMPRE MAYORMENTE INDIFERENTE

POCAS VECES NUNCA

¿En general, está usted conforme con su participación y apoyo brindado a la gestión que realiza su institución?

TOTALMENTE CONFORME
INDIFERENTE

MUY CONFORME

POCO CONFORME

NO ESTOY CONFORME

ENFOQUE DE PROCESOS

¿Para que realice sus actividades eficientemente se le entregó el flujo grama de procesos o se le dio a conocer los pasos y tiempos para que realice sus actividades?

SI

NO

INCOMPLETO

¿Se le entregó el Manual de Funciones, o se le dio a conocer cuáles son sus funciones de acuerdo al trabajo que realiza?

SI

NO

¿Se le proporciona información oportuna y adecuada de su desempeño y resultados alcanzados para la mejora continua del servicio?

SIEMPRE

MAYORMENTE

INDIFERENTE

POCAS VECES

NUNCA

MEJORA CONTINUA

¿Tuvo suficiente oportunidad en este último año para recibir capacitación que permita su desarrollo humano?

SIEMPRE

MAYORMENTE

INDIFERENTE

POCAS VECES

NUNCA

¿Tuvo suficiente oportunidad en este último año para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral?

SIEMPRE

MAYORMENTE

INDIFERENTE

POCAS VECES

NUNCA

Si usted tiene la necesidad de dar una sugerencia que posibilite mejorar su estadía en su fuente laboral favor escriba la sugerencia:

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

EVALUACIÓN DEL USUARIO EXTERNO

ESTRUCTURA DEL FORMULARIO

Cuenta con las siguientes partes:

Aspectos generales

Percepción de la atención recibida de acuerdo a las dimensiones de la calidad

Confiabilidad: Capacidad del establecimiento de lograr confianza a los usuarios en las acciones realizadas al brindarles servicios de salud

Capacidad de respuesta: Se manifiesta en la resolución del problema o la canalización para poder acudir a lugares de mayor complejidad.

Accesibilidad: Facilidad para acceder al servicio de salud

Oportunidad: Momento propicio para aprovechar bien los recursos

Tangibilidad: Evaluación que permite apreciar y valorar los servicios recibidos

Seguridad: Proceso que reduce la probabilidad de producción de daños

Satisfacción global

ENCUESTA A USUARIOS EXTERNOS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE 1° NIVEL

Buenos días/ tardes quisiera pedirle su colaboración para evaluar la calidad de servicio y trato que recibió en este establecimiento de salud. Aclararle que la encuesta es anónima y confidencial.

ASPECTOS GENERALES

ESTABLECIMIENTO DE SALUD:.....

GENERO:.....GRADO DE ESCOLARIDAD:.....

SERVICIO AL QUE ACUDE:

CONFIABILIDAD

1.. El personal de salud le despertó confianza en la atención que recibió

SI NO NO SABE /NO OPINA

CAPACIDAD DE RESPUESTA

2.. Considera que el personal de salud le explico con palabras fáciles su problema de salud o resultado de la consulta

SI NO NO SABE/NO OPINA

3,, En la atención que recibió sintió que le resolvieron su problema

SI NO NO SABE / NO OPINA

ACCESIBILIDAD

4.. Considera difícil llegar al establecimiento de salud desde donde vive:

SI NO NO SABE/ NO OPINA

5.. El personal de salud respeta sus creencias en relación a la enfermedad y curación

SI NO NO SABE/NO OPINA

6.. Esta de acuerdo con los horarios de atención

SI NO NO OPINA

OPORTUNIDAD

7.. Como le pareció el tiempo de espera para la consulta

CORTO ADECUADO MUCHO NO SABE/NO OPINA

8.. Está usted de acuerdo con el tratamiento que le dieron

SI NO NO SABE/NO OPINA

TANGIBILIDAD

9. Le parece cómodos los ambientes del establecimiento

SI NO NO SABE/NO OPINA

10.. Como considera los equipos médicos, medicamentos y suministros para la atención

BUENO REGULAR MALO NO SABE/NO RESPONDE

SEGURIDAD

11..En la consulta considera que respetaron su privacidad, intimidad

SI UN POCO NO NO SABE/NO RESPONDE

12.. En la atención que recibió. Sintió CONFIANZA ante el médico o enfermera

SI UN POCO NO NO SABE/NO RESPONDE

SATISFACCIÓN GLOBAL

13.. Usted retornaría al establecimiento nuevamente para ser atendido

SI NO NO SABE/NO RESPONDE

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...

20.12. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

20.12.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

Para la selección de la muestra se tomará a todo el personal que trabaja en el establecimiento sin importar el cargo que ocupa, o la procedencia de su ítem.

20.12.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Se deberá tomar un nivel de confianza de 90% con un margen de error esperado del 10%. Para la identificación de la muestra se tomarán los usuarios externos nuevos atendidos por mes en la gestión pasada, la suma total de los 12 meses se dividirá entre 52 para lograr el promedio de atención semanal.

De acuerdo a los datos ingresados en EPI INFO se determinó el tamaño muestral tomando como referencia el promedio de personas atendidas en una semana. Para dicho análisis se tomó como referencia la Guía de Evaluación del usuario externo en establecimientos de 1° nivel del Ministerio de Salud Bolivia (13):

Tabla 16: Calculo del tamaño de muestra usuario externo

N°	RANGO DE ATENCIONES EN UNA SEMANA	MUESTRA (número de encuestas a realizar)
1	30 a 34 atendidos	25
2	35 a 37 atendidos	27
3	38 a 42 atendidos	31
4	43 a 46 atendidos	31
5	47 a 51 atendidos	33
6	52 a 56 atendidos	35
7	57 a 61 atendidos	37
8	62 a 67 atendidos	39
9	68 a 73 atendidos	41
10	74 a 79 atendidos	43
11	80 a 86 atendidos	45
12	87 a 93 atendidos	47
13	94 a 102 atendidos	49
14	103 a 111 atendidos	51
15	112 a 131 atendidos	55
16	132 a 163 atendidos	60
17	164 a 205 atendidos	65
18	206 a 265 atendidos	70
19	266 a 353 atendidos	75
20	354 a 497 atendidos	80
21	498 a 779 atendidos	85
22	780 a 1569 atendidos	90
23	1560 a 5906 atendidos	95

FUENTE: GUÍA PARA EVALUAR SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE 1° NIVEL

La forma de identificar el usuario a ser encuestado será aleatoria: se identificara el promedio de consultas atendidas en una semana luego se dividirá por la muestra sugerida y de esa forma se tendrá el número de paciente elegido para la encuesta.

Ejemplo:

Promedio de consultas semana = $\frac{234}{72} = 3,34$

N° de la muestra

70

Se deberá encuestar cada tres usuarios/os (dejando pasar a dos usuarios). (13)

20.13. PLANILLAS PARA EVALUACIÓN EL EQUIPO E INFRAESTRUCTURA DE LOS ESTABLECIMIENTOS

Se tomó como referencia la Norma de Caracterización de establecimientos de 1° nivel del Ministerio de Salud Bolivia 2013 clasificados en:

Planilla de evaluación Centros de Salud Ambulatorios:

requerimientos básicos para los establecimientos				
CENTRO DE SALUD AMBULATORIO - CON SALA DE PARTOS ADECUACIÓN INTERCULTURAL				
ESTABLECIMIENTO:				
FECHA DE EVALUACIÓN:				
ÁREA	MOBILIARIO	CANTIDAD SUGERIDA	EXISTENCIA	MEJORA
SALA DE USO MÚLTIPLE	BANCAS DE ESPERA	2		
	MESA MODULAR	1		
	PIZARRA ACRÍLICA	1		
	CUADRO DE AVISOS TIPO VITRINA	1		
	PORTARROTAFOLIO	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	1		
	TELEVISOR	1		
	DVD	1		
RECEPCIÓN ARCHIVO	RELOJ DE PARED	1		
	ESCRITORIO - MESÓN	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	GABETERO	2		
	ESTANTE MECANO	3		
	PAPELERA	1		
	VITRINA DE 2 CUERPOS	2		
CONSULTORIO	COMPUTADORA - IMPRESORA	1		
	ESCRITORIO	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA APILABLE	1		
	VITRINA DOBLE	1		

	BASUREROS	3		
	MESA DE REVISIÓN MIXTA - GINECOLÓGICA	1		
	GRADILLA 2 PELDAÑOS	1		
	LÁMPARA CUELLO DE GANSO	1		
	MESA MAYO	1		
	SEPARADOR DE AMBIENTE	1		
	RELOJ DE PARED	1		
	TENSIÓMETRO	1		
	ESTETOSCOPIO	1		
	LINTERNA	1		
	PANTOSCOPIO	1		
	ESTUFA	1		
	DOPLER FETAL	1		
	EQUIPO PARA PAP	1		
	CINTA OBSTÉTRICA	1		
	COMPUTADORA - IMPRESORA	1		
ENFERMERÍA POLIVALENTE	RELOJ DE PARED	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA APILABLE	1		
	VITRINA DOBLE	1		
	BASUREROS	3		
	SILLA TOMA DE MUESTRA	1		
	PORTA SUEROS	1		
	MESA DE EXAMEN	1		
	GRADILLA 2 PELDAÑOS	1		
	MESA DE CURACIONES	1		
	SEPARADOR DE AMBIENTE	1		
	AMBU NEONATAL - ADULTO	2		
	BASCULA CON TALLIMETRO	1		
	BASCULA CON INFANTOMETRO	1		
	BALANZA SALTER	1		
	TENSIÓMETRO	1		
	ESTETOSCOPIO	1		
	LINTERNA	1		
	LÁMPARA CUELLO DE GANSO	1		
	ESTUFA	1		
	PUPINEL EN SECO 30 LITROS	1		

	EQUIPO DE APOYO PARA ESTERILIZACIÓN	1		
	IRRIGADORES DE ENFERMERÍA	1		
	EQUIPO DE PARTO	2		
	EQUIPO DE SUTURA	2		
	EQUIPO DE ATENCIÓN RECIÉN NACIDO	2		
	EQUIPO DE CURACIÓN	2		
	EQUIPO RETIRO DE PUNTOS	1		
	DESTRUCTOR DE AGUJAS	1		
	BALÓN DE OXIGENO	1		
	HERVIDORA	1		
	COLLARÍN CERVICAL	1		
	CELULAR	1		
VACUNATORIO DOTS	SILLA APILABLE	1		
	VITRINA SIMPLE	1		
	REFRIGERADOR	1		
	TERMOS	1		
SALA DE INTERNACIÓN CON ADECUACIÓN INTERCULTURAL (OPCIONAL DE ACUERDO A LA NECESIDAD)	MESA GINECOLÓGICA	1		
	MESA DE ATENCIÓN RECIÉN NACIDO	1		
	cama de 1 1/2	1		
	Silla	1		
	velador	1		
	Sabanas plaza media	1		
	porta sueros	1		
	casillero	1		
	Chata	1		
	cocinilla de mesa	1		
	estante para utensilios de cocina	1		
	MESA DE ATENCIÓN NEONATO	1		
SERVICIOS GENERALES	Estante tipo mecano	1		
	silla de ruedas	1		
	Baldes	1		
	escoba	1		
	trapeadores	1		
	motocicleta	1		
	Casco	1		
dormitorio y vivienda	cama mas colchón	1		
	velador	1		

	Silla	1		
	Cocina	1		
	REFRIGERADOR	1		
	GARRAFA	1		

Planilla Evaluación Centro de Salud con Internación de Transito

REQUERIMIENTOS BÁSICOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS				
CENTRO DE SALUD CON INTERNACIÓN DE TRANSITO				
ESTABLECIMIENTO				
FECHA DE EVALUACIÓN				
ÁREA	MOBILIARIO	CANTIDA D SUGERID A	EXISTENCI A	MEJOR A
ESPERA	SILLONES DE ESPERA	3		
	TELEVISOR	1		
	DVD	1		
	CUADRO DE AVISOS	1		
	TRÍPODE PORTA CARTELES	1		
	RELOJ DE PARED	1		
	BAÑO HOMBRES – MUJERES	1		
RECEPCIÓN – ARCHIVO	ESCRITORIO	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA APILABLE	1		
	ESTANTE TIPO MECANO	3		
	GABETERO	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	1		
	COMPUTADORA	1		
	IMPRESORA	1		
	TELÉFONO CELULAR	1		
FARMACIA INSTITUCIONAL	ESCRITORIO	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	VITRINA DOBLE	4		

	ESTANTE TIPO MECANO	4		
	BASURERO	2		
	RELOJ DE PARED	1		
	ESCALERA APEGABLE	1		
	GAVETERO	1		
	COMPUTADORA	1		
	IMPRESORA	1		
CONSULTORIO	ESCRITORIO	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA APILABLE	1		
	VITRINA DOBLE	1		
	BASURERO	3		
	SEPARADOR DE AMBIENTE	1		
	RELOJ DE PARED	1		
	MESA DE EXAMEN	1		
	GRADILLA	1		
	MESA MAYO FIJA	1		
	ESTUFA	1		
	LÁMPARA CUELLO DE GANSO	1		
	TENSIÓMETRO	1		
	ESTETOSCOPIO CON DOBLE CAMPANA	1		
	LINTERNA DE EXPLORACIÓN	1		
	PANTOSCOPIO	1		
	NEGATOSCOPIO	1		
	DOPLER FETAL	1		
	EQUIPO DE PAP - GINECOLÓGICA	1		
	EQUIPO DE INSERCIÓN DE DIU	1		
CONSULTORIO DE ODONTOLOGÍA	ESCRITORIO	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA APILABLE	1		
	VITRINA DOBLE	2		

	BASURERO	3		
	RELOJ DE PARED	1		
	MESA DE CURACIONES	1		
	UNIDAD DENTAL	1		
	ESTUFA	1		
	COMPRESOR DENTAL	1		
	ESTERILIZADOR ELÉCTRICO	1		
	LÁMPARA FOTO CURADO	1		
	EQUIPO DE ODONTOLOGÍA	3		
	EQUIPO INSTRUMENTAL DE DIAGNOSTICO ODONTOLÓGICO	3		
	EQUIPO INSTRUMENTAL DE CURACIONES	2		
	EQUIPO INSTRUMENTAL DE CIRUGÍA DENTAL	1		
	EQUIPO DE ENDODONCIA	1		
	EQUIPO DE EXODONCIA	1		
ENFERMERÍA	BASCULA CO TALLIMETRO	1		
	TENSIÓMETRO	1		
	ESTETOSCOPIO DOBLE CAMPANA	1		
	LINTERNA	1		
	LÁMPARA DE EXAMEN CUELLO DE GANSO	1		
	ESTERILIZADOR ELÉCTRICO SECO 30 LITROS	1		
	HUMIDIFICADOR	1		
	MESA PARA ESTERILIZACIÓN	1		
	IRRIGADOR DE ENEMA	1		
	EQUIPO DE SUTURA	2		
	EQUIPO DE CURACIÓN	2		
	EQUIPO DE RETIRO DE PUNTOS	2		

	ESTUFA	1		
	NEBULIZADOR	1		
	DESTRUCTOR DE AGUJAS	1		
	OXIGENO CON ACCESORIOS	1		
DOTS	SILLA APILABLE	1		
	ESTANTE	1		
	BASUREROS	3		
VACUNATORIO	REFRIGERADOR	1		
	TERMOS	3		
	INFANTOMETRO	1		
	BALANZA SALTER	1		
	ESTANTE	1		
	MESA DE REVISIÓN	1		
	BALANZA DE BANDEJA	1		
	MESA MAYO MÓVIL	1		
	ESTUFA	1		
	ESCRITORIO	1		
	SILLÓN	1		
	SILLA APILABLE	1		
LABORATORIO BÁSICO	ESCRITORIO	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA GIRATORIA ASIENTO ALTO	1		
	VITRINA DOBLE	2		
	BASUREROS	3		
	RELOJ DE PARED	1		
	SILLA PARA TOMA DE MUESTRA	1		
	ESTERILIZADOR	1		
	CENTRIFUGA	1		
	MICROSCOPIO	1		
	ANALIZADOR HEMATOLÓGICO	1		
	CONTADOR DIFERENCIAL	1		

	LECTOR DE HEMATOCRITO	1		
	MICROCENTRIFUGA	1		
	CRONOMETRO	1		
	MECHERO BUNSEN	1		
	HORNO SECADOR	1		
	ROTADOR SEROLÓGICO	1		
	GRADILLA PARA TUBOS DE 13 x 100m	1		
	GRADILLA PARA SEDIMENTACIÓN GLOBULAR	1		
	RELOJ DE INTERVALO	1		
SALA DE INTERNACIÓN DE TRANSITO VARONES - MUJERES	CAMA DE PLAZA Y MEDIA	2		
	VELADOR	2		
	CASILLERO	2		
	SILLA APILABLE	2		
	PORTA SUEROS	2		
SALA DE PARTOS CON ADECUACIÓN INTERCULTURAL	CATRE DE PLAZA Y MEDIA	1		
	VELADOR	1		
	COLCHONETA	1		
	COCINILLA	1		
	PORTA SUEROS	1		
	RELOJ	1		
	ESTANTE DE COCINA	1		
	BASUREROS	3		
	ESTUFA	1		
	MESA DE ATENCIÓN RECIÉN NACIDO	1		
SALA DE PARTOS	VITRINA DOBLE	1		
	PORTA SUEROS	1		
	RELOJ DE PARED	1		
	ESTUFA	1		
	BASUREROS	3		
	MESA DE PARTOS	1		
	GRADILLA	1		

	MESA MAYO	1		
	MESA DE CURACIONES	1		
	MESA DE ATENCIÓN NEONATO	1		
	DOPLER FETAL	1		
	TENSIÓMETRO	1		
	LÁMPARA CUELLO DE GANZO	1		
	EQUIPO DE PARTO	1		
	EQUIPO DE ATENCIÓN R.N.	1		
DORMITORIO PERSONAL DE SALUD	CAMA DE UNA PLAZA	1		
	COLCHÓN	1		
	VELADOR	1		
	MESA	1		
	SILLA APILABLE	1		
	ESTANTE TIPO MECANO	1		
PORTERÍA	CAMA DE UNA PLAZA	1		
	COLCHÓN	1		
	VELADOR	1		
	MESA	1		
	ESTUFA	1		
	LINTERNA	1		

Fuente: Norma de Caracterización de establecimientos de salud 1 nivel

Planilla de Evaluación Centro de Salud Integral

REQUERIMIENTOS BÁSICOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS				
CENTRO DE SALUD INTEGRAL				
ESTABLECIMIENTO				
FECHA DE EVALUACIÓN				
ÁREA PÚBLICA				
SECCIÓN	MOBILIARIO	CANTIDAD SUGERIDA	EXISTENCIA	MEJORA
ESPERA	SILLONES MODULARES	5		
	DVD	1		
	TELEVISOR	1		
	MESA MODULAR	1		

	SILLA APILABLE	1		
	CUADRO DE AVISOS	1		
	TRÍPODE CON PORTAFOLIO	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	1		
	RELOJ DE PARED	1		
	DATA PROYECTOR MULTIMEDIA	1		
	PIZARRA ACRÍLICO DOBLE CARA	1		
BANO	PAPELERA DE PLÁSTICO	1		
ÁREA ADMINISTRATIVA				
INFORMACIÓN	ESCRITORIO	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA APILABLE	1		
	CUADRO DE AVISOS	1		
	RELOJ DE PARED	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	1		
	COMPUTADORA	1		
	IMPRESORA	1		
	ESTANTE TIPO MECANO	1		
	ESCALERA PLEGABLE	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	1		
	DIRECCIÓN	ESCRITORIO	1	
SILLA GIRATORIA		1		
MESA		1		
SILLA APILABLE		10		
GAVETERO		1		
PAPELERA DE PLÁSTICO		1		
COMPUTADORA		1		
IMPRESORA		1		
TELÉFONO MÓVIL		1		
SALA SITUACIONAL	MESA	1		
	SILLAS	5		
	ESTANTE TIPO MECANO	2		
	RELOJ DE PARED	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	1		
BAÑO PERSONAL	PAPELERA DE PLÁSTICO	1		
ÁREA DE ATENCIÓN AMBULATORIA				
SALA DE ESPERA	BANCAS DE ESPERA	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	1		

CONSULTORIO MEDICINA GENERAL	ESCRITORIO TIPO SECRETARIAL	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA APILABLE	1		
	VITRINA DOBLE	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	3		
	ESTUFA	1		
	RELOJ DE PARED	1		
	MESA DE MAYO	1		
	MESA DE EXAMEN	1		
	MESA MAYO FIJA	1		
	SEPARADOR DE AMBIENTE	1		
	GRADILLA	1		
	LÁMPARA DE EXAMEN CUELLO DE GANSO	1		
	TENSIÓMETRO	1		
	ESTETOSCOPIO DOBLE CAMPANA	1		
	LINTERNA DE EXPLORACIÓN	1		
PANTOS COPIO	1			
NEGATOSCOPIO	1			
CONSULTORIO MENOR DE 5 AÑOS	ESCRITORIO	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA APILABLE	1		
	VITRINA DOBLE	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	3		
	MESA MAYO FIJA	1		
	MESA DE EXAMEN	1		
	GRADILLA	1		
	LÁMPARA DE EXAMEN CUELLO DE GANSO	1		
	TENSIÓMETRO PEDIÁTRICO	1		
	PANTOSCOPIO	1		
	NEGATOSCOPIO	1		
	LINTERNA DE EXPLORACIÓN	1		
BAÑO PACIENTES	PAPELERA DE PLÁSTICO	1		
CONSULTORIO DE ATENCIÓN A LA MUJER	ESCRITORIO TIPO SECRETARIAL	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA APILABLE	1		
	VITRINA DOBLE	1		

	PAPELERA DE PLÁSTICO	3		
	ESTUFA	1		
	RELOJ DE PARED	1		
	TABURETE GIRATORIO	1		
	MESA MAYO MÓVIL	1		
	MESA DE EXAMEN GINECOLÓGICO	1		
	SEPARADOR DE AMBIENTE	1		
	GRADILLA	1		
	LÁMPARA DE EXAMEN CUELLO DE GANSO	1		
	TENSIÓMETRO	1		
	ESTETOSCOPIO DOBLE CAMPANA	1		
	DOPLER FETAL	1		
	EQUIPO PARA GINECOLÓGICA	1		
	EQUIPO PARA INSERCIÓN DE DIU	1		
CONSULTORIO ODONTOLÓGICO	ESCRITORIO	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA APILABLE	1		
	VITRINA DOBLE	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	3		
	RELOJ DE PARED	1		
	MESA DE CURACIONES	1		
	UNIDAD DENTAL	1		
	COMPRESOR DENTAL	1		
	ESTERILIZADOR ELÉCTRICO	1		
	LÁMPARA FOTO CURABLE	1		
	EQUIPO DE ODONTOLOGÍA	1		
	EQUIPO INSTRUMENTAL DE DIAGNOSTICO	3		
	ESTUFA	1		
	EQUIPO DE CURACIONES	3		
	EQUIPO DE CIRUGÍA DENTAL	1		
	EQUIPO DE ENDODONCIA	2		
	EQUIPO DE EXODONCIA	3		
DESTRUCTOR DE AGUJAS	1			
ENFERMERÍA POLIVALENTE	ESCRITORIO	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA APILABLE	1		

	VITRINA DOBLE	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	3		
	RELOJ DE PARED	1		
	FICHERO DE MESA	1		
	PORTA SUEROS	1		
	GAVETERO	1		
	SILLA PARA TOMA DE MUESTRA	1		
	MESA DE EXAMEN	1		
	MESA DE CURACIONES CON BAÑADOR	1		
	GRADILLA	1		
	SEPARADOR DE AMBIENTE	1		
	ESTUFA	1		
	BASCULA CON TALLIMETRO	1		
	BASCULA CON INFANTOMETRO	1		
	BALANZA SALTER	1		
	TENSIÓMETRO	1		
	ESTETOSCOPIO DOBLE CAMPANA	1		
	LINTERNA DE EXPLORACIÓN	1		
	LÁMPARA CUELLO DE GANSO	1		
	ESTERILIZADOR ELÉCTRICO	1		
	COLLARÍN CERVICAL	1		
	AMBU ADULTO	1		
	IRRIGADOR DE ENEMA	1		
	EQUIPO DE CURACIÓN	3		
	EQUIPO DE SUTURA	2		
	EQUIPO RETIRO DE PUNTOS	2		
	NEBULIZADOR	1		
	ASPIRADOR 2 LITROS	1		
	DESTRUCTOR DE AGUJAS	1		
	EXTINTOR	1		
	TUBO DE OXIGENO	1		
	CAMILLA DE LONA	1		
	MEGÁFONO	1		
	SILLA DE RUEDAS	1		
VACUNATORIO DOTS	ESCRITORIO	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA APILABLE	1		

	REFRIGERADOR	1		
	CAJA FRÍA	1		
	TERMOS CON PAQUETES FRÍOS	1		
	ESTANTE TIPO MECANO	1		
FARMACIA	ESCRITORIO	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA GIRATORIA ASIENTO ALTO	1		
	VITRINA DOBLE	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	3		
	RELOJ DE PARED	1		
	GAVETERO	1		
	SILLA TOMA DE MUESTRA	1		
	COMPUTADORA	1		
	IMPRESORA	1		
LABORATORIO CLÍNICO	ESCRITORIO	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA GIRATORIA ASIENTO ALTO	1		
	VITRINA DOBLE	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	3		
	RELOJ DE PARED	1		
	GAVETERO	1		
	SILLA PARA TOMA DE MUESTRA	1		
	COMPUTADORA	1		
	IMPRESORA	1		
	ESTERILIZADOR ELÉCTRICO	1		
	CENTRIFUGA	1		
	MICROSCOPIO	1		
	ANALIZADOR HEMATOLÓGICO	1		
	REFRIGERADOR	1		
	BALANZA DE DOS PLATOS	1		
	BALANZA ELÉCTRICA	1		
	CONTADOR DIFERENCIAL	1		
	LECTOR DE HEMATOCRITO	1		
	MICRO CENTRIFUGA	1		
	CONTADOR DE CÉLULAS DE 8 TECLAS	1		
	CRONOMETRO	1		
	MECHERO BUNSEN	1		

	HORNO SECADOR	1		
	AGITADOR DE PIPETAS	1		
	ROTADOR SEROLÓGICO	1		
	PIPETAS AUTOMÁTICAS DE DIFERENTES MEDIDAS	1		
	BAÑO MARÍA CON TERMÓMETRO	1		
	PLATO CALIENTE	1		
	GRADILLA PARA TUBOS DE 13 X100 MM	1		
	GRADILLA PARA SEDIMENTACIÓN GLOBULAR	1		
	RELOJ DE INTERVALO	1		
	LÁMPARA DE TIPO	1		
RADIOLOGÍA	ESCRITORIO	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	VITRINA DOBLE	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	3		
	RELOJ DE PARED	1		
	GAVETERO	1		
	NEGATOSCOPIO	1		
	EQUIPO PROCESADOR DE PELÍCULAS	1		
	EQUIPO DE RAYOS X	1		
	GABINETE DE CARGA Y ALMACENAMIENTO DE PLACAS	1		
	PERCHERO DE BASTIDORES DE PLACAS	1		
	PORTA CHASIS DE PARED DE RADIOGRAFÍAS	1		
	PORTA CHASIS CON PROTECCIÓN DE PLOMO Y LUZ	1		
	BATAS PROTECTORES CON PLOMO	1		
	TANQUE DE LAVADO	1		
	TANQUE PARA REVELADO DE PLACAS	1		
	FOCOS DE LUZ OSCURA	1		
	SECADOR DE PLACAS	1		

	SOPORTE CON COLGADORES PARA SECADO DE PLACAS	1		
	EQUIPO DE REVELADO MANUAL	1		
ECOGRAFÍA - TELE SALUD	ESCRITORIO TIPO SECRETARIAL	1		
	SILLA GIRATORIA	1		
	SILLA APILABLE	1		
	VITRINA DOBLE	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	3		
	RELOJ DE PARED	1		
	TABURETE GIRATORIO	1		
	MESA DE MAYO MÓVIL	1		
	MESA DE EXAMEN	1		
	SEPARADOR DE AMBIENTE	1		
	GRADILLA	1		
	GAVETERO	1		
	ECÓGRAFO	1		
	COMPUTADORA	1		
	IMPRESORA	1		
	EQUIPO TELE SALUD	1		
ÁREA DE INTERNACIÓN				
SALA DE INTERNACIÓN DE TRANSITO	CAMA HOSPITALARIA	2		
	VELADOR	2		
	CASILLERO DE 2 CUERPOS	2		
	GRADILLA D 2 PELDAÑOS	2		
	SILLA APILABLE	2		
	SEPARADOR DE AMBIENTE	1		
	PORTA SUEROS	2		
	ESTUFA	1		
SALA INTERNACIÓN MATERNIDAD	CAMA HOSPITALARIA	1		
	VELADOR	1		
	CASILLERO DE 2 CUERPOS	1		
	SEPARADOR DE AMBIENTE	1		
	PORTA SUEROS	1		
	ESTUFA	1		
SALA INTERNACIÓN PEDIÁTRICA	CAMA PEDIÁTRICA	1		
	CUNA	1		
	VELADOR	1		
	CASILLERO DE 2 CUERPOS	1		

	SEPARADOR DE AMBIENTE	1		
	PORTA SUEROS	1		
	ESTUFA	1		
SALA DE PARTO	CAMA PLAZA Y MEDIA	1		
	VELADOR	1		
	SEPARADOR DE AMBIENTE	1		
	PORTA SUEROS	1		
	ESTUFA	1		
	DOPLER FETAL	1		
	TENSIÓMETRO	1		
	ESTETOSCOPIO DOBLE CAMPANA	1		
	VITRINA DOBLE	1		
	PORTA SUEROS	1		
	TABURETE GIRATORIO	1		
	RELOJ DE PARED	1		
	ESTUFA	1		
	PAPELERA DE PLÁSTICO	1		
	CARRO DE TRANSPORTE ROPA SUCIA	1		
	MESA DE PARTOS	1		
	GRADILLA	1		
	MESA DE MAYO MÓVIL	1		
	MESA DE CURACIONES	1		
	MESA DE ATENCIÓN DE NEONATO	1		
	EQUIPO DE PARTO	1		
	EQUIPO DE AMEU	1		
	CUNA RADIANTE	1		
	BASCULA CON INFANTOMETRO	1		
	EQUIPO DE ATENCIÓN DEL RECIÉN NACIDO	1		
SALA DE PARTO INTERCULTURAL		1		
VESTIDOR PERSONAL	CASILLERO DE 4 COMPARTIMENTOS	1		
	SILLONES MODULARES	1		
ÁREA DE SERVICIOS GENERALES				
COCINA COMEDOR	MESA DE MADERA	1		
DESPENSA	SILLA APILABLE	1		

	VITRINA DOBLE	1		
	ESTANTE TIPO MECANO	1		
	RELOJ DE PARED	1		
	REFRIGERADOR	1		
	COCINA DE 4 HORNILLAS	1		
	GARRAFA 20 KILOS	1		
	JUEGO DE OLLAS INOXIDABLE	1		
	CUBIERTOS DE ACERO	1		
	JUEGO DE VAJILLA	1		
	JUEGO DE TE	1		
	PORTA VAJILLAS	1		
	PORTA CUBIERTOS	1		
	ESTANTE TIPO MECANO	1		
	DESPENSERO DE 3 DIVISIONES	1		
ROPERÍA	ESTANTE TIPO MECANO	1		
	MESA DE PLANCHAR	1		
	PLANCHA	1		
LAVANDERÍA	LAVADORA	1		
	SECADORA DE ROPA	1		
	TACHOS DE 30 LITROS	1		
TALLER DE MANTENIMIENTO	MESA DE TRABAJO	1		
	JUEGO DE HERRAMIENTAS ELECTRÓNICO	1		
	JUEGO DE HERRAMIENTAS ELÉCTRICA	1		
	JUEGO DE HERRAMIENTAS DE PLOMERÍA	1		
ÁREA TRANSPORTE	AMBULANCIA	1		
	MOTOCICLETA	1		
ÁREA GUARDIA MEDICA	ESCRITORIO	1		
	SILLA APILABLE	1		
	CAMA	1		
	VELADOR	1		
	CASILLERO	1		
VIVIENDA PERSONAL DE SALUD				
CADA DORMITORIO	CAMA PLAZA Y MEDIA	1		
	VELADOR	1		
	MESA	1		

	ESTANTE TIPO MECANO	1		
	SILLA APILABLE	1		
PORTERÍA	ESCRITORIO	1		
	SILLA APILABLE	1		
	CAMA PLAZA Y MEDIA	1		
	VELADOR	1		
	CASILLERO CON DOS COMPARTIMENTOS	1		

Fuente: Norma de Caracterización de establecimientos de salud 1 nivel

20.14. PLANILLA DE MEJORA CONTINUA

PLAN DE MEJORA CONTINUA

ESTABLECIMIENTO: C.S.I. SICA SICA

RED DE SALUD: 12

FECHA:

N°	PROBLEMAS IDENTIFICADOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
1				
2				