



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

UNIDAD DE POSGRADO

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN, PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ESSALUD SULLANA**

I, JUNIO 2021

PRESENTADO POR

MARILYN DEL CARMEN SEMPETEGUI BERECHÉ

ASESOR

YSABEL CRISTINA CARHUAPOMA ACOSTA

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
GERENCIA DE PROYECTOS DE INVERSIÓN EN SALUD**

LIMA – PERÚ

2022



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO**

TESIS

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN, PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL ESSALUD SULLANA I, JUNIO 2021**

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE PROYECTOS DE
INVERSIÓN EN SALUD**

**PRESENTADO POR:
MARILYN DEL CARMEN SEMPETEGUI BERECHÉ**

**ASESOR:
DRA. YSABEL CRISTINA CARHUAPOMA ACOSTA**

LIMA, PERÚ

2022

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN, PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL ESSALUD SULLANA I, JUNIO
2021**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Asesora:

DRA. YSABEL CRISTINA CARHUAPOMA ACOSTA

Miembros del jurado:

Presidenta: Dra. Rocío Del Carmen Adriazola Casas

Vocal: Dra. Nilda Elizabeth Salvador Esquivel

Secretaria: Mg. Karin Rocío Pereyra Vivar

DEDICATORIA

A DIOS porque sin él nada es posible y a mi madre, porque a pesar de sus dificultades y enfermedades, siempre hay una pregunta ¿cómo vas con tu tesis? ella fue, es y seguirá siendo mi mayor motivación para todos mis logros.

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a mi asesora de tesis la Dra. Ysabel Cristina Carhuapoma Acosta que semana tras semana estuvo ayudándome y corrigiendo mis fallas, con paciencia y dedicación.

INDICE DE CONTENIDO

	Página
TITULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS	7
2.1. Diseño Metodológico.....	7
2.2. Población y Muestra.....	7
2.3. Criterios de selección.....	7
2.4. Técnicas de recolección de datos	8
2.5. Técnicas para el procesamiento de la información	9
2.6. Aspectos éticos.....	10
III. RESULTADOS	11
IV. DISCUSIÓN	17
V. CONCLUSIONES	23
VI. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
VII. ANEXOS	32

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Nivel de Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud I Sullana, junio 2021.....	11
TABLA 2: Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en la dimensión fiabilidad en usuario del servicio de emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana 2021.....	.12
TABLA 3: Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta en el usuario del servicio de emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana junio 2021.....	.13
TABLA 4 Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en la dimensión seguridad en usuario del Servicio de Emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana junio 2021.....	14
TABLA 5 El nivel de satisfacción del usuario en calidad atención en la dimensión empatía al usuario del Servicio en Emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana junio 2021.....	15
TABLA 6 Nivel de satisfacción del usuario en calidad atención en la dimensión aspectos tangibles en usuario del Servicio de Emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana junio 2021.....	16

RESUMEN

Objetivo: determinar satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Sullana I, junio 2021. **Método:** La investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo, prospectivo y transversal, la población estuvo conformada por 360 pacientes y el muestreo fue no probabilístico por conveniencia quedando la muestra de 120 pacientes, se utilizó la encuesta SERVPERF para evaluar la calidad en los servicios, con una confiabilidad de 0.85 alfa de Crombach. **Resultados:** se encontró que 56.7% (68) se encuentran satisfechos referente a calidad de atención, en dimensión fiabilidad el 54.1% (65) están satisfechos, en capacidad y respuesta 43.3% (52) se encuentran satisfechos, en lo que se refiere seguridad el 45% (54) se encuentra muy satisfechos, en empatía el 48.3%(58) están satisfechos, y en aspectos tangibles, el 62.5% (75) se encuentran muy satisfechos, **Conclusiones:** el mayor porcentaje de usuarios del Servicio de Emergencia están satisfechos referente a la Calidad de Atención del Servicio de Emergencia.

Palabras Claves: Satisfacción, Calidad, Atención, Emergencia.

ABSTRACT

Objective: to determine user satisfaction on the quality of care, for the improvement of the Emergency Service of the Hospital Essalud Sullana I, June 2021. **Method:** The research was quantitative, with a descriptive, prospective and cross-sectional design, the population was made up of 360 patients and the sampling was non-probabilistic for convenience, leaving the sample of 120 patients, the SERVPERF survey was used to evaluate the quality of services, with a reliability of 0.85 Cronbach's alpha. **Results:** it was found that 56.7% (68) are satisfied with regard to quality of care, in reliability dimension 54.1% (65) are satisfied, in capacity and response 43.3% (52) are satisfied, in what refers to security 45% (54) are very satisfied, in empathy 48.3% (58) are satisfied, and in tangible aspects, 62.5% (75) are very satisfied, **Conclusions:** the highest percentage of users of the Emergency Service are satisfied regarding the Quality of Attention of the Emergency Service.

Keywords: Satisfaction, Quality, Attention, Emergency

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud OMS¹ establece que la calidad de la atención en salud está relacionada con las insuficiencias de los usuarios, pacientes, familias y sociedades que reciben la atención en salud. Asimismo, también puede considerarse como todas las cualidades y características de los servicios que ayudan a los pacientes a obtener un correcto diagnóstico y tratamiento con base en los avances de la ciencia médica.

Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones Sanitarias (JCAHO)² año 1994, se especifica que la calidad de atención es un nivel de servicio en atención percibido por los usuarios, el cual se basará en el estado que el mismo presenta y los conocimientos con los que cuentan el equipo médico. De esta forma se reducirán los resultados adversos y se incrementarán las posibilidades de que el paciente reciba un servicio adecuado.

En el 2020 Organización Panamericana de la Salud (OPS)³ refiere que, según encuestas realizadas a algunos países de Latinoamérica, solo el 40% de personas que reciben atención médica, la califica como de buena calidad de atención. Los ministros de salud de las Américas han definido una serie de medidas para avalar que todos los seres humanos obtengan acceso equitativo al servicio de salud adecuado, eficientemente, seguro y de calidad que compensen las insuficiencias de salud del ciudadano.

La OMS⁴ 2019 en el marco para el acceso universal y la cobertura de salud, la calidad y los servicios radica en complacer las insuficiencias en salud de los individuos, la sociedad y la comunidad mediante las mejores prácticas, la ética y la comprensión científica, favoreciendo a la equidad y al felicidad, de que nadie se quede sin reciban atención como a las personas y poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Laguna et al.⁵ Expresan que, la unidad de emergencia es un área muy importante para el servicio de pacientes en los hospitales las 24 horas al día los cuales deberían contar con equipos biomédicos de buena calidad y personal humano entre médicos, enfermeras, personal técnico, depende de los procesos asistenciales y administrativos para enfocar de inmediato y salvar al paciente de cualquier accidente o enfermedad, oportuna, eficaz y eficiente para su supervivencia y recuperación.

Atención tardía en servicios de urgencias aumenta el 1,6 de posibilidad de muerte, agregando costos hospitalarios significativamente altos. Atención prioritaria en el área de emergencia y sus procesos acorta el tiempo de cuidado de los pacientes, en el área de emergencias en todos los hospitales, siempre tratando la salud del paciente y la calidad de vida.

El Ministerio de Salud, en el Documento Técnico de Política Nacional de Calidad en Salud I, confirma que la calidad es una construcción histórica y socio cultural, donde rige de forma permanente la creatividad y el emprendimiento humano. Por otra parte, se habla referente a la salud y la calidad del servicio brindado a nivel nacional, indicando que el país no cuenta con investigaciones que valoren y analicen los grados de calidad de atención de manera integral y rigurosa, los que ayudaría a realizar una estimación del servicio recibido⁶.

Mora ⁷ expresa, la valorización de la satisfacción del paciente que percibe un servicio, en función de tres factores; Estructura, compuesto por el conjunto y propiedad de los recursos humanos y materiales; Proceso compuesto por las acciones y decisiones ejecutadas para la asistencia en un servicio, de atender al paciente y la población; Resultados compuesta por la diversificación del grado de salud y la complacencia del usuario o población en función de atención percibida.

Por lo tanto, complacencia del usuario se basa también en la discrepancia entre las perspectivas del usuario y la apreciación del servicio que se recibe. Así podemos identificar algunas dimensiones que se considera en este trabajo como; Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Lastaunau⁸ en el 2018, realizó una investigación titulada “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica marzo 2018”. Como Resultados: De usuarios externos entrevistados, 47.3% confirmo muy buena la calidad de atención, 43% buena, 8.6% regular y 1.1% mala.

Zavaleta⁹ Realizó una investigación en el 2018, denominado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física rehabilitación de establecimiento de salud del MINSA y Es salud Chata 2018”. Como resultado confirma que la satisfacción al usuario es 67.8% moderada, y 82.5% manifiestan una calidad de atención regular y 72.5% confirman que la satisfacción es media.

Watson¹⁰ en su teoría expresa que los profesionales de enfermería pueden generar progresos en la calidad y cuidados a los pacientes, aun estas utilizan

dimensiones como pueden ser el campo cultural y espiritual, unificando las mismas con los conocimientos teóricos- científicos. Esta teoría se fundamenta en brindar mejores cuidados, fundamentándose en el arte, antropología, humanidades y metafísica.

Piedra¹¹. En su estudio “Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II – Es Salud Vitarte 2017”, Como resultado, el 85,5% se mostró satisfecho con el servicio, valorando más la empatía 91,9% y la fiabilidad 90,3%. En cuanto a seguridad 37,1% y físico 27,4%. Asimismo, se cuantificó el grado de influencia en la satisfacción, correspondiendo a mayores correlaciones entre empatía y confiabilidad.

Donabedian¹² en el año 2001. Refiere que la calidad en atención puede establecerse como uso de diversas metodologías que nos permiten obtener mejoras en los procesos de salud. Así mismo puede establecerse como aquella que pueda brindar al usuario la mayor satisfacción y bienestar, al realizar un balance integral en el que se establezcan beneficios y desventajas durante el proceso. Para ello, los centros médicos, ya sean públicos o privados, deben reconocer las necesidades de los pacientes y diseñar en base a estos una atención que satisfaga sus requerimientos.

Se sabe que existen hace muchos años políticas y estrategias a nivel regional, nacional y mundial, que promueven la calidad al atender a un paciente en todas las instituciones de salud, pero además de ello hablar de calidad en atención de la salud aun es un tema que se debe seguir enfatizando ya que como vemos en diferentes estudios existe una atención de calidad deficiente con porcentajes elevados.

El presente estudio es importante porque permitirá conocer el nivel de satisfacción del paciente referente a la calidad de atención en el área de emergencia del Hospital Es Salud I Sullana; para que las autoridades del establecimiento busquen las estrategias necesarias y puedan mejorar la calidad de atención.

El Hospital Es salud Sullana cuenta con un servicio de emergencia que atienden las 24 horas, con una infraestructura de dos ambientes; un ambiente de trauma shock y otro donde atiende el médico, y el personal de enfermería, además se coloca al paciente en observación y se administran inyectables; adicionalmente también cuenta con una sala de espera; se atiende toda la población que cuenta con seguro y pertenece a su jurisdicción. La población que acude a una atención medica es como mínimo 11 pacientes y un máximo de 28 paciente diarios. Existe la necesidad de mejorar el servicio de emergencia, para que en cada área de atención se puede mantener por completo la privacidad del paciente por la falta de ambientes, además estando en tiempos de pandemia se ha visto las carencias a la en la infraestructura.

Por lo descrito se formuló el problema de investigación:

¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud Sullana I?, teniendo como objetivo general: Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del servicio de Emergencia del Hospital Essalud Sullana, junio 2021 y como objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en la dimensión fiabilidad en usuario del servicio de emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana 2021, Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en

la dimensión capacidad de respuesta en usuario del servicio de emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana 2021, Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en la dimensión seguridad en usuario del servicio de emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana 2021, Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en la dimensión empatía en usuario del servicio de emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana 2021, Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles en usuario del servicio de emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana 2021 y proponer un proyecto de inversión en salud orientado a mejorar el servicio de Emergencia del Hospital Essalud Sullana, junio 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Diseño Metodológico

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo de corte transversal y prospectivo.

M ← O

Donde

M: Muestra

O: Observación de la variable de estudio

2.2. Población y Muestra

2.2.1 Población:

La Población atendida en un mes fue de 360 pacientes en el área de emergencia del Hospital Essalud I Sullana.

2.2.2. Muestra:

La muestra quedo conformada por 120 usuarios y el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

2.3. Criterios de selección

Criterios de Inclusión

- Pacientes de 18 años de edad y de sexo masculino y femenino
- Pacientes atendidos en el servicio de emergencia que pertenezcan a

Essalud

- Pacientes que hayan permanecido por lo menos 24 horas en el servicio.
- Pacientes que hayan firmado el consentimiento informado para participar en la investigación

Criterios de Exclusión

- Aquellos usuarios que no tengan seguro de EsSalud serán excluidos.
- Pacientes que se encuentren desorientados, y/o con alguna patología neurológica que los incapacite para participar de la investigación.

2.4. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario llamado SERVPERF que evalúa la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, con una confiabilidad de 0,85 de alfa de Cronbach.

El instrumento cuenta con 22 preguntas, dimensionado en 5 ítems: Del 01 al 05 Fiabilidad, del 06 al 09 capacidad de respuesta, y 10 al 13, Seguridad, Empatía del 14 al 18, Aspectos Tangibles y 19 al 22. Para establecer la puntuación de la variable y dimensiones se realizó del siguiente rango de puntuación:

Categoría	Puntuación General	Dimensión Fiabilidad	Dimensión capacidad de respuesta
Muy satisfecho	90 – 110	20 – 25	15 – 20
Satisfecho	70 – 90	15 – 20	10 – 15
Ni satisfecho ni insatisfecho	50 – 70	10 – 15	5 – 10

Insatisfecho	30 – 50	5 – 10	0 – 5
Muy Insatisfecho	10 - 30	0 – 5	< 0

Grado de satisfacción del usuario	Dimensión seguridad	Dimensión empatía	Dimensión aspectos tangibles
Muy satisfecho	15 – 20	20 – 25	15 – 20
Satisfecho	10 – 15	15 – 20	10 – 15
Ni satisfecho ni insatisfecho	5 – 10	10 – 15	5 – 10
Insatisfecho	0 – 5	5 – 10	0 – 5
Muy Insatisfecho	< 0	0 – 5	< 0

El instrumento fue aplicado de lunes, a sábado, desde las 7 am hasta las 10:00am, y por la tarde desde la 13:00 hasta las 16:00 horas.

2.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó las siguientes técnicas:

- Se utilizó paquetes estadísticos: Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS V. 23.
- Se ingresaron los datos requeridos de la encuesta al programa estadístico Microsoft Excel
- Se procesaron los datos a través de tablas y gráficos estadísticos con sus respectivas % y interpretaciones.

2.6. Aspectos éticos

Se aplicaron los cuatro principios bioéticos

- **Autonomía:** todos los participantes de la presente investigación tuvieron el libre albedrío de formar parte del estudio.
- **Beneficio:** la información recolectada fue utilizada exclusivamente para fines del estudio.
- **No maleficencia:** la información que se recolecto no perjudica, ni presenta riesgo, para el personal de salud, ni mucho menos para la institución en la cual se realiza el estudio.
- **Justicia:** la investigación se llevó a cabo sin ningún tipo de discriminación a ningún paciente al momento de realizar la encuesta.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud I Sullana, junio 2021.

CATEGORÍA	n°	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	2	1.7
Ni satisfecho Ni insatisfecho	19	15.8
Satisfecho	68	56.7
Muy satisfecho	31	25.8
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Se demuestra que el 100 % usuarios (120), el 56.7% (68) se encuentran satisfechos, el 25.8% (31) se encuentra muy satisfecho, el 15.8% (19) ni satisfechos, ni insatisfechos, y solo el 1.7% (2) se encuentran insatisfechos con la calidad de atención que brinda en el servicio de Emergencia.

Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario en calidad de atención en la dimensión fiabilidad en usuario del Servicio de Emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana 2021

CATEGORÍA	n°	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	8	6.7
Ni satisfecho Ni insatisfecho	26	21.7
Satisfecho	65	54.1
Muy satisfecho	21	17.5
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Se observa al 100 % de usuarios (120) el, 54.1% (65) de usuarios se encuentran satisfechos, el 21.7% (26) no están ni satisfechos ni insatisfechos, el 17.5% (21) de los usuarios están muy satisfechos y solo el 6.7% (8) están insatisfechos con la fiabilidad que brinda el Servicio de Emergencia.

Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario en calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana junio 2021.

CATEGORÍA	n°	%
Muy insatisfecho	0	0.0
insatisfecho	11	9.2
Ni satisfecho Ni insatisfecho	19	15.8
Satisfecho	52	43.3
Muy satisfecho	38	31.7
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Se observa al 100 % de usuarios (120) el, 43.3% (54) de usuarios se encuentran satisfechos, el 31.7% (38) se encuentran muy satisfechos, el 15.8% (19) no están ni satisfechos ni insatisfechos, y solo el 9.2% (11) son insatisfechos con la capacidad de respuesta que brinda en Emergencia.

Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario en calidad de atención en la dimensión seguridad en usuario en Servicio Emergencia del Hospital EsSalud I Sullana junio 2021.

CATEGORÍA	n°	%
Muy insatisfecho	0	0.0
insatisfecho	0	0.0
Ni satisfecho Ni insatisfecho	20	16.7
Satisfecho	46	38.3
Muy satisfecho	54	45.0
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Se observa al 100 % de usuarios (120) el, 45% (54) de usuarios se encuentran muy satisfechos, el 38.3% (46) se encuentran satisfechos, y solo el 16.7% (20) no están ni satisfechos ni insatisfechos con la seguridad que brinda en Emergencia.

Tabla 5. El nivel de satisfacción del usuario en calidad atención en la dimensión empatía al usuario del Servicio en Emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana junio 2021

CATEGORÍA	n°	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	8	6.7
Ni satisfecho Ni insatisfecho	12	10.0
Satisfecho	58	48.3
Muy satisfecho	42	35.0
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que los usuarios 100 % (120) el, 35% (42) de usuarios se están muy satisfechos, el 48.3% (58) están satisfechos, el 10% (12) no están ni satisfechos ni insatisfechos, y solo el 6.7% (8) están insatisfechos con la empatía que da el Servicio de Emergencia.

Tabla 6. Nivel de satisfacción del usuario en calidad atención en la dimensión aspectos tangibles en usuario del Servicio de Emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana junio 2021.

CATEGORÍA	n°	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	0	0.0
Ni satisfecho Ni insatisfecho	2	1.7
Satisfecho	43	35.8
Muy insatisfecho	75	62.5
Total	120	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que los usuarios al 100 % (120) el, 62.5% (75) de los usuarios se encuentran muy satisfechos, el 35.8% (43) se encuentran satisfechos, y solo el 1.7% (2) no están ni satisfechos ni insatisfechos con los aspectos tangibles que brinda el Servicio de Emergencia.

IV. DISCUSIÓN

Actualmente en el Perú se viene realizando diferentes investigaciones enfocadas en la calidad de atención y percepciones del usuario sobre el trato recibido. Se ha considerado que la complacencia del paciente en área emergencia tiene relación con el tipo la enfermedad por la que acude, el personal que lo atiende, los tiempos de espera, el ambiente en el que es atendido, entre otros factores, sabiéndose esto debido a SERVPERF que se usa como instrumento para medir la atención recibida.

Del objetivo general determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en emergencia del Hospital de Es salud I Sullana Junio 2021, se encontró que del total de los usuarios el 56.7% (68) de ellos se encuentran satisfechos, el 25.8% (31) de los usuarios se encuentra muy satisfecho, y el 15.8% (19) de ellos no están ni satisfechos ni insatisfechos y solo el 1.7% (2) de ellos están insatisfechos con la calidad de atención que ofrece el servicio de emergencia, esta investigación tiene similitud con el estudio de Argomedo¹³ donde se determinó que el nivel de complacencia en la calidad del servicio a usuarios es buena con un 56%.¹³

La importancia de que los usuarios se encuentren muy satisfechos en la atención de salud es un factor determinante en el progreso de las áreas y servicios para así poder hacer uso de diversas metodologías que permitan obtener mejoras en los procesos de salud. La calidad de atención de salud no solo debe centrarse

en sanar, sino tomar en cuenta otras variables que importan para el usuario como el sentido de saber que es valorado integralmente¹⁴. Enfocándonos en nuestra investigación y a pesar de que exista un porcentaje elevado de beneficiario de salud satisfechos, lo que se quiere obtener es que los usuarios en su totalidad estén satisfechos con la calidad de atención que presta en emergencia, podemos interpretar que el usuario que no está ni satisfecho ni insatisfecho ni tuvieron una mala experiencia durante su atención, las cuales se identificaron durante el desarrollo de la encuesta.

En el objetivo específico 1

Se describe los resultados donde se demuestran que el 54.1% (65) de usuarios se encuentran satisfechos, el 21.7% (26) de ellos no están ni satisfechos ni insatisfechos, 17.5% (21) de los usuarios están muy satisfechos, y solo el 6.7% (8) de ellos están insatisfechos con la fiabilidad que ofrece el servicio de emergencia del Hospital Es salud I Sullana en el 2021. Esta investigación tiene similitud con el estudio de Nina¹⁵ donde se observan que el 78,6 % consideran un nivel bajo de satisfacción en la dimensión fiabilidad en el Centro de Salud Samegua. Comparándola con la presente investigación podemos darnos cuenta que a pesar que en el hospital de es Salud I Sullana existe un porcentaje de usuarios satisfechos; también existe un significativo porcentaje de usuarios que no están ni satisfechos ni insatisfechos. Y basándonos en la teoría sobre fiabilidad, quizás exista una relación del resultado con la falta de nuevos equipos, y de personal de poder solucionar los problemas de cada uno de los usuarios que no están ni satisfechos ni insatisfechos. Además, Díaz¹⁶ menciona que fiabilidad de un sistema es ser calificado para identificar y solucionar los

problemas exitosamente de un servicio ofrecido, evitando riesgos disminuyendo errores, mejorando así los procesos a través de la preparación al personal, el cumplimiento de servicio prometido de forma confiable y cuidadosa.

En el objetivo específico 2.

Se describe los resultados donde se demuestran que el 43.3% (52) de ellos se encuentran satisfechos, el 31.7% (38) de los usuarios se encuentran muy satisfechos, el 15.8% (19) de ellos no están ni satisfechos ni insatisfechos, y solo el 9.2% (11) de ellos se encuentran insatisfechos en rápida atención que brinda en el servicio de emergencia del Hospital Es salud I Sullana en el 2021. Este resultado tiene similitud con la investigación de Piedra et al. ¹⁷ donde el 85,5 % de entrevistados confirman estar de acuerdo con la atención brindada en el tópico de Medicina de Emergencia del Hospital II EsSalud Vitarte.

Podemos definir teóricamente a la capacidad de respuesta como la habilidad, el actuar inmediato y oportuna ante la demanda de un usuario¹⁸, y analizando el resultado de esta dimensión puede relacionarse a que existen exámenes como la toma y resultados de las radiografías donde se obtienen más rápido y los exámenes de laboratorio son tomados en el momento o citados para el día siguiente sin mucha demora, según respuestas de las encuestas.

En el objetivo específico 3.

Se demuestran que el 45% (54) de los usuarios se encuentran muy satisfechos, el 38.3% (46) de ellos se encuentran satisfechos, y solo el 16.7% (20) de ellos no están ni satisfechos ni insatisfechos en la dimensión seguridad brindada por el servicio de emergencia del Hospital Es salud I Sullana en el 2021. Esta

investigación tiene similitud con la de Hu¹⁹ donde hallamos que el 48.1% de los pacientes tienen un alto nivel de complacencia; y el 51.9% poseen una satisfacción mediana en la dimensión fiabilidad. Paripancca²⁰ refiere que dimensión seguridad son conocimientos, cortesía, habilidades y atenciones mostradas por los trabajadores además de su capacidad para inculcar credibilidad y seguridad, siendo parte indispensable la cortesía del personal y su experiencia para transferir confianza al usuario. Podemos comparar la base teórica con el resultado de la investigación ya que, en el servicio de emergencia los profesionales que atiende cuenta con especialidad y experiencia en el área, Teniendo la capacidad de responder las dudas e inquietudes del usuario.

En el objetivo específico 4.

Se describe los resultados donde se demuestran que el 48.3% (54) de ellos están satisfechos, el 35% (42) de los usuarios se encuentran muy satisfechos, el 10% (12) de ellos no están ni satisfechos ni insatisfechos, y solo el 6.7% (8) de ellos están insatisfechos en la dimensión empatía que ofrece el servicio de emergencia del Hospital Es salud I Sullana en el 2021. Este resultado tiene similitud con la investigación de Huerta²¹ mostrando un resultado del 89.6% de complacencia en la dimensión empatía. Entendemos por esta dimensión que es la capacidad que tiene un profesional entender y atender las insuficiencias del usuario, recibiendo una atención especificada y con facilidad de acceso a la información. ^{21, 22,23}

Basándonos en los resultados de la investigación, podemos decir que el personal de salud comprende y atiende dentro de su capacidad las necesidades del usuario. Pero también es importante reforzar un trato amable, con respeto en

todas las situaciones que se presenten en el momento de la atención ya que existe, aunque en menor porcentaje usuarios insatisfechos.

En el objetivo específico 5.

Se describe los resultados donde se demuestran el 62.5% (75) de los usuarios están muy satisfechos, el 35.8% (43) de ellos se encuentran satisfechos, y solo el 1.7% (2) de ellos no están ni satisfechos ni insatisfechos con los aspectos tangibles que se brinda en el servicio de emergencia del Hospital Es salud I Sullana en el 2021. Esta investigación difiere con el estudio de Febres et al.²⁴ donde el mayor nivel de insatisfacción está en aspectos tangibles con el 57,1 % Esta dimensión está relacionada con el aspecto físico de las subestructuras; los equipos, y trabajadores, la limpieza y el bienestar en establecimientos. La infraestructura del servicio de emergencia del Hospital Sullana I, no cuenta con espacios independientes para la atención del usuario de acuerdo a su especialidad, existe una sala de espera que no cuenta con espacio suficiente para que el usuario descansa mientras espera su turno, cuenta con un solo servicio higiénico para todos los usuarios que se atienden.

Antes de que ocurra la pandemia el ingreso a la emergencia era ilimitado, todo paciente ingresaba a ser atendidos, donde se podía observar el hacinamiento, el desconocimiento de los usuarios ante los flujos de atención, por lo que existían contantes quejas en la demora de atención, en la falta de asientos para la espera del usuario; cuando se inició la pandemia se puede observar que el aforo al ingreso de emergencia era limitado existía un distanciamiento por lo que los ambientes se ven más amplios, ordenados, limpios. Esto hace que no exista un acumulo de pacientes, pudiendo ser percibido por los usuarios a la hora de la

atención como un ambiente agradable para su atención, esto pudo llevar a los usuarios a que la percepción de lo que es una adecuada infraestructura para una adecuada calidad de atención se vea distorsionada

V. CONCLUSIONES

1. El más alto porcentaje de usuarios se encuentran satisfechos sobre la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana 2021.
2. Un mayor porcentaje de los usuarios se encuentran satisfechos sobre la calidad de atención en la dimensión fiabilidad del servicio de Emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana 2021.
3. El mayor porcentaje de los usuarios se encuentran satisfechos sobre calidad de atención en la dimensión capacidad del Servicio de Emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana 2021.
4. El mayor porcentaje de los usuarios se encuentran muy satisfechos sobre la calidad de atención en la dimensión seguridad del Servicio de Emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana 2021.
5. El mayor porcentaje de los usuarios se encuentran satisfechos sobre la calidad de atención en la dimensión empatía del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud I Sullana 2021.
6. El porcentaje más alto de los usuarios se encuentran muy satisfecho sobre la calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud I Sullana 2021.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Director del Hospital Essalud I de Sullana enfocarse en la población que no está “ni satisfecho ni insatisfecho” con la calidad de atención recibida, además implementar el proyecto de inversión propuesto para reducir los tiempos de espera, y mejorar la capacidad de atención en el servicio de emergencia.

2. Se recomienda a la comunidad científica seguir trabajando sobre el tema de estudio, a pesar de que existan varias investigaciones relacionadas con el tema, podemos darnos cuenta que cada investigación es una realidad distinta, que aporta a las futuras investigaciones a mejorar y rediseñar la calidad de atención a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1.- Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de salud [internet]; 2020 [citado 20 de Agosto del 2021]. Disponible de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

2.- Joint Commission International. Estandares para la acreditación de hospitales de la Joint Commission International. [internet]. 4 ed. Illinois: Joint Commission International; 2011 [citado 15 de julio de 2021]. 233p. Disponible de:

https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/seguridad_paciente/eu_def/adjuntos/2_Doc_referencia/JCI%204a%20Edicion%20EstandaresHospitales2011.pdf

3.- Organización Panamericana de la Salud [internet]. Washington: OPS; 2020. Nuevo plan busca mejorar la calidad de atención médica en las Américas; 03 octubre 2019 [citado 20 de Agosto de 2021] ; [1 pantalla].

Disponible de:

https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es.

4.- Organización Panamericana de la Salud. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. [internet]. Ginebra: OMS; 2019 [citado 18 de julio de 2021]. Informe Técnico. Disponible de: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=49721-cd57-12-s-strategia-pda-calidad-atencion&category_slug=cd57-es&Itemid=270&lang=es.

5.- Laguna-Urdanivia AV, Obregón-Rodríguez E, Quijada-Fernández R. Propuesta de mejora del proceso de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas [tesis de maestría en internet]. Perú: Universidad el Pacífico, 2019. [citado 20 de Julio de 2021]. 73 p. Disponible de: <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2523?show=full>

6.- Ministerio de Salud. Documento técnico: Política nacional de calidad en salud. [internet]. Perú: MINSAL; 2009 [citado 20 de Julio de 2021]. Informe técnico. Disponible de: https://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas_legales/resoluciones_ministeriales/12042010_RM727_2009.pdf

7.- Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. REMark [internet]. 2011 [citado 20 de Julio 2021]; 10 (2): 146-162. Disponible de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>

8.- Lostaunau-Ramos J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018. [tesis maestría en internet]. Perú: Universidad Norbert Wiener, 2018 [citado 22 de Julio 2021]. 93 p. Disponible de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/20.500.13053/2374>

9.- Zavaleta Correa E. y Garcia Saldaña L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del Minsa y EsSalud Chota 2018. [tesis maestría en internet]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2018 [citado 12 Agosto 2021]. 94 p. Disponible de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27230>

10.- Izquierdo E. Enfermería: teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev cubana enfermer [Internet]. 2015 [citado 15 de Agosto 2021]; 31(3): 1-11p. Disponible de : <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131>

11.- Piedra-Valoy I. Calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital II EsSalud Vitarte 2017. [tesis maestría en internet]. Perú: Universidad Mayor de San Marcos, 2019 [citado 20 de Agosto 2021]. 89 p. Disponible de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10490/Piedra-vi.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

12.- Donabedian A. Evaluación de la calidad de la Atención Médica. Rev Calidad Asistencial [Internet]. 2001 [citado 12 Julio 2021]; 16(1): S11-S27. Disponible

de: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>

13.- Argomedeo-Garcia A. Satisfacion de la calidad del servicio percibido por pacientes de la clinica Anticona EIRL,segun modelo Servperf Abril-Mayo 2014. [tesis de titulacion en internet]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo, 2014 [citado 6 de Octubre 2021]. 104 p. Disponible de: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/1424618>

14.- Superintendencia de Salud de Chile. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores. [internet]. Santiago : SUPERSALUD; 2013 [citado 6 de octubre de 2021]. Informe Global. Disponible de: https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf

15.- Nina-Nina L. Calidad de atención del personal y satisfacion del usuario en el centro de salud Samegua 2018 [tesis de titulacion en internet]. Perú: Universidad José Carlos Mariátegui, 2018 [citado 12 Setiembre de 2021]. 68 p. Disponible de: http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/406/Leslie_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

16.- Díaz-Bravo S. Calidad del servicio y satisfacion de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa en el Hospital Honorio Delgado-2017. [tesis de titulacion en internet]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín, 2017 [citado 12 de Setiembre de 2021]. 29 p. Disponible de:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2967/MDSdibrsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

17.- Piedra-Valoy I, Lipa-Chancolla C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna [internet] 2018 [citado 12 de Setiembre de 2021]; 31(4): 137-142. Disponible de: <http://www.medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20137-142.pdf>

18 .- Larrea-Ascue J. Calidad del servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital central de la Fuerza Aerea del Perú durante Setiembre- Noviembre 2015. [tesis de titulacion en internet]. Perú: Universidad Ricardo Palma, 2016 [citado 6 de Octubre de 2021]. 76 p. Disponible de: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/452>

19.- Hu-Vargas M. Percepcion de la calidad del Servicio de los pacientes externos del Servicio de Urologia Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2015. [tesis de maestria en internet]. Perú: Universidad San Martin de Porres, 2015 [citado 10 de Setiembre de 2021]. 64 p. Disponible de: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2104#:~:text=Conclusiones%3A%20El%20usuario%20que%20se,tiene%20una%20satisfacci%C3%B3n%20en%2059.5%25>

20.- Paripancca-Herrera E. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un Hospital de asociacion publico privada 2016-2017. [tesis de maestria en internet]. Perú: Universidad Nacional Mayor

de San Marcos, 2019 [citado 12 de Setiembre de 2021]. 95 p. Disponible de:
<https://core.ac.uk/download/pdf/323347064.pdf>

21.- Huerta-Medina E. Nivel de satisfacion de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima Enero del 2015. [tesis de titulacion en internet]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015 [citado 12 de Setiembre de 2021]. 55 p. Disponible de:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1.

22.- Aguilar-Gutierrez C . Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de Nutrición de una Clínica de Lima Norte - Perú, 2019 [tesis de maestria en internet]. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 2019 [citado 6 de Octubre de 2021]. 63 p. Disponible de:
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648822/AguilarG_C.pdf?sequence=3&isAllowed=y

23.- Herrera-Puma S. características sociodemograficas asociadas a satisfacion de la calidad de atencion del usuario externo de un Centro de Salud de Arequipa 2020. [Tesis de titulacion en internet].Peru: Universidad Nacional de San Agustin de Arequipa, 2020 [citado 6 de Octubre de 2021]. 45 p. Disponible de:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10921/MChepusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

24.- Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [internet]. 2020 [citado 12 de Setiembre de 2021]; 20(3): 397-403. Disponible de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

VII. ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO

 USMP UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES		Nº Encuesta:
Encuesta para usuarios del hospital Es salud 1 Sullana 2021		
Nombre del encuestador		
Establecimiento del Salud		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
<p>Estimado Usuario (a) tus respuestas ayudaran a lograr un mejor resultado el objetivo es Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana 2021. Responder la encuesta será muy importante se mantendrá el anonimato del Participante.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1

	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido:		

PERCEPCIONES													
<p>En el segundo, lugar califique las percepciones que se refieren como Ud. Ha recibido la atención en el servicio de emergencia del Hospital de Es salud I Sullana 2021. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>													
N°	Preguntas						1	2	3	4	5	6	7
Dimensión fiabilidad													
01	P	¿Usted o su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica en el hospital de EsSalud I Sullana como se siente?											
02	P	¿Ustedes o su familia fueron atendidos considerando la gravedad de su salud en el Hospital de EsSalud I Sullana como se siente?											
03	P	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico del hospital EsSalud I Sullana está satisfecho?											
04	P	¿El médico que lo atiende mantuvo suficiente comunicación con ustedes o sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema de salud en Hospital de EsSalud I Sullana se encuentra satisfecho?											
05	P	¿La farmacia del Hospital de EsSalud I Sullana conto con los medicamentos que receto el médico como siente con la atención?											

Dimensión Capacidad de Respuesta																			
06	P	¿La atención en caja o el módulo de recepción del Hospital EsSalud I Sullana fue eficiente se encuentre satisfecho con la atención?																	
07	P	¿Está satisfecho con la atención en laboratorio de emergencia del hospital EsSalud I Sullana fue rápida?																	
08	P	¿Está satisfecho con la atención para tomarse exámenes radiológicos del Hospital EsSalud I Sullana fue rápida?																	
09	P	¿Cómo se siente con la atención en la farmacia de emergencia del Hospital EsSalud I Sullana fue rápida?																	
10	P	¿Cómo se siente con la atención del médico que lo atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud?																	
Dimensión Seguridad																			
11	P	¿Cómo se siente durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?																	
12	P	¿Está satisfecho con el médico que lo atendió, le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido en el Hospital EsSalud I Sullana?																	

13	P	¿Cómo se siente si el problema de salud por el cuál ustedes fueron atendido en el Hospital EsSalud I Sullana fue resuelto o mejorado?								
Dimensión Empatía										
14	P	¿Cómo se siente con la atención el personal de emergencia del Hospital de EsSalud I Sullana lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	P	¿Cómo se siente con el personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención en el Hospital EsSalud I Sullana?								
16	P	¿Está satisfecho con la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento de salud o resultado de la atención?								
17	P	¿Cómo se siente usted Comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que realizan?								
18	P	¿Cómo se siente usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								
Dimensión Aspectos Tangibles										

19	P	¿Cómo se siente con los carteles, letreros y flechas del Servicio de Emergencia se parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿ La Emergencia conto con personal para informar y orientar a los pacientes como toma esta información ?							
21	P	¿La Emergencia conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención como lo percibe Ud.?							
22	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos como lo percibe Ud.?							

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Satisfacción sobre la calidad de atención	Fiabilidad	Atención inmediata	Ordinal	Cuestionario
		gravedad del problema		
		Su atención del médico		
		comunicación		
	Capacidad de respuesta	La farmacia y los medicamentos	Ordinal	Cuestionario
		módulo de admisión		
		análisis de laboratorio		
		exámenes radiográficos		
	Seguridad	Atención en Farmacia de emergencia	Ordinal	Cuestionario
		El médico contesta las dudas		
		Se respetó su privacidad		
			evaluación completa por cual fue atendido	

		El problema se resolvió o se mejoró.		
	Empatía	El personal trató con amabilidad, y respeto	Ordinal	Cuestionario
		interés en solucionar el problema		
		El médico explicó el resultado de la atención.		
		El médico le explicó los procedimientos		
		El médico le explico tipos de medicamentos.		
	Aspectos tangibles	Las (carteles, letreros y flechas) son adecuado	ordinal	Cuestionario
		Contó con personal para informar y orientar		
		Contó con equipos y materiales necesarios		
		Los ambientes estuvieron limpios, cómodos		

ANEXO 3: PERMISO DE LA INSTITUCION PARA REALIZAR LA INVESTIGACION

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”
“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

CARTA N° 018-D-H-ESSALUD-SULLANA-2021

Sullana 14 de junio 2021

Licenciada:

Marilyn del Carmen Sempertegui Bereche.

Ciudad

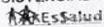
Asunto : Autorización para aplicación de encuesta.

Referencia : Oficio N°280-2021-D-FOE.USMP

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, asimismo en atención al documento de la referencia, mediante el cual la Decana de la Facultad de Obstetricia y Enfermería de la Universidad San Martín de Porres, solicita se le otorgue facilidades, para el desarrollo de una Tesis, este Despacho cumple con comunicarle que le otorga **AUTORIZACIÓN**, para la aplicación de la encuesta “SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I ESSALUD – SULLANA 2021.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,


Dr. Manuel Enrique Castro Alamo
DIRECTOR
HOSPITAL I ESSALUD SULLANA
RED ASISTENCIAL PIURA


MECA/imhm
c.c.

- Archivo

Proyecto de Inversión en Salud

**MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
I ESSALUD SULLANA-2021**

ÍNDICE DE CONTENIDO

TITULO.....	40
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	41
ÍNDICE DE TABLAS.....	43
CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES.....	44
Código SNIP del proyecto.....	44
1.1 Nombre del proyecto.....	44
1.2 Responsabilidad funcional.....	44
1.3 Unidad formuladora.....	45
1.4 Unidad ejecutora.....	45
1.5 Ubicación geográfica.....	46
1.6 Marco de referencia.....	47
1.6.1 Marco teórico referencial.....	47
1.6.2 Marco político.....	48
CAPITULO II: IDENTIFICACIÓN.....	51
2.1 Descripción de la situación actual.....	51
2.1.1 Área de estudio y área de influencia.....	53
2.1.2 Diagnóstico de los involucrados.....	55
2.1.3 Diagnóstico de los servicios.....	58
2.2 Determinación del problema causa y efectos.....	65
2.2.1 Definición del problema central.....	65
2.2.2 Análisis de causa.....	66
2.2.3 Análisis de los efectos.....	66
2.3 Objetivos del proyecto, medios y fines.....	70
2.3.1 Objetivo central.....	70

2.3.2 Análisis de medios.....	70
2.3.3 Análisis de fines.....	70
2.4 Determinación de las alternativas de solución.....	73
CAPITULO III: FORMULACIÓN.....	74
3.1 Horizonte de evaluación.....	75
3.2 Análisis de la demanda.....	75
3.3 Análisis de la oferta.....	76
3.4 Balance oferta demanda.....	76
CAPITULO IV MARCO PRESUPUESTAL.....	78
4.1 Costos de proyecto.....	78
4.2 Beneficios.....	81
4.2.1 Beneficios sociales cuantitativos.....	81
4.2.2 Beneficios sociales cualitativos.....	81
4.2.3 Beneficios de la situación con proyecto.....	81
4.3 Costos incrementales.....	82
CAPITULO V: EVALUACIÓN.....	83
5.1 Evaluación social.....	83
5.2 Cronograma de ejecución.....	84
5.3 Sostenibilidad del proyecto.....	89
5.4 Impacto ambiental.....	94
5.5 Observaciones.....	95
5.6 Conclusiones y recomendaciones.....	96
5.7 Fecha de formulación.....	97
Referencias bibliográficas.....	98
VI Anexos.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cantidad de personas atendidas en el Hospital EsSalud I Sullana periodo.....	54
Tabla 2: Área de estudio de localidades atendidas.....	56
Tabla 3: Cantidad de personas atendidas en área de emergencia, 2017.....	57
Tabla 4: Causa de morbilidad de pacientes atendidos en servicio de emergencia del hospital EsSalud I Sullana	59
Tabla 5: Triage área emergencia, tópico de procedimientos, y ginecología.....	60
Tabla 6: Área de estudio: observación varones, mujeres, trauma shock	63
Tabla 7: Área de estudio: Sala de espera.....	63
Tabla 8: Recursos Humanos del Hospital Es Salud 1 Sullana.....	64
Tabla 9: Área de estudio: Sala de emergencia, estado actual de instalaciones, y servicios.....	75
Tabla 10: Cantidad de personas atendidas en el área de emergencia periodo 2017- 2021.....	75
Tabla 11: Cálculo de ratio histórico de atenciones.....	76
Tabla 12: Oferta y demanda.....	77

CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES

CÓDIGO DEL SISTEMA NACIONAL DE INVERSIÓN PÚBLICA (SNIP) DEL PROYECTO

1.1 Nombre del proyecto:

Mejoramiento y Ampliación de la Infraestructura del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud I Sullana 2021

1.2 Responsabilidad funcional

Función 020: Salud.

Se trata del mayor nivel de agregación en acciones y servicios prestados en asuntos de salud dirigidos a salvaguardar y garantizar la mejoría del estado de salud de las personas.

Programa División Funcional 043: Salud Colectiva.

Serie de acciones encaminadas a la promoción de la salud, además, de otros temas como la prevención de riesgos y daños que afectan principalmente a la población, así como el control y supervisión sanitaria.

Subprograma Grupo Funcional 0095: Control de riesgos y daños para la salud.

Involucra ciertas acciones destinadas a promover gestiones que beneficien en la difusión de acciones para la prevención contra las enfermedades transmisibles y no transmisibles, eludibles con la suministración de vacunas u otros medios de tipo endémico, que se

requiera durante el tratamiento de la persona y el desarrollo de medidas de control.

1.3 Unidad Formuladora

Sector: Servicio de emergencia del hospital EsSalud I Sullana

Pliego: Ministerio de Salud

Nombre de Unidad Formuladora: Hospital EsSalud I Sullana 2021

Dirección: Av. Santa Elena S/N .A. H. Sánchez Cerro Sullana
Sullana, Perú

Teléfono: (073) 284760

1.4 Unidad Ejecutora

Nombre de Unidad Ejecutora: Ministerio de Salud - Gobierno del Perú

Persona Responsable de Formular:

Dirección Regional de Salud (Diresa)

Piura: Guillermo Irazola, Piura 20002

Teléfono: (073) 342423

Correo electrónico:

1.6 Marco de Referencia

1.6.1 Marco teórico referencial

El Hospital Es Salud I de Sullana, Piura es entidad adscrita al Ministerio de Salud (MINSA), en de categoría nivel I-3, situada en la Av. Santa Elena S/N .A. H. Sánchez Cerro Sullana. Sullana, Perú, brindando atención integral a las personas. De acuerdo con estadísticas del Hospital Essalud I Sullana podemos ver que en el periodo 2017-2018, la cantidad de pacientes atendidos se mantuvo de manera estable. Sin embargo observamos que en el año 2020, la cantidad de pacientes atendidos descendió en un 43.61% respecto al periodo 2017-2019, debido a la pandemia por Covid- 19¹. Así mismo podemos ver el inicio de programas de teleorientación, telemonitoreo y teleconsultas, periodo en el cual 26.021 pacientes recibieron atención médica. Como puede verse en el año 2021 existió un gran descenso en la cantidad de pacientes atendidos equivalente al 66.03%, respecto al periodo 2017-2019, debido a la continuidad de pandemia por Covid- 19. Así mismo podemos ver la continuidad del programa de teleorientación, telemonitoreo y teleconsultas, periodo en el cual 29513 pacientes recibieron atención médica, viéndose un incremento del 8.81% en referencia al año 2020.²

Según las estadísticas del Hospital EsSalud I Sullana, podemos ver la cantidad de pacientes atendidos en el área de emergencia, teniendo un promedio de atención a pacientes en el periodo 2017-2017 equivalente a 42094 pacientes anuales. Así mismo pudo verse en el año 2020 existió un gran descenso en la cantidad de pacientes atendidos equivalente al 31.07%, respecto al periodo 2017-2019, debido

a la continuidad de pandemia por Covid- 19. Como puede verse en el año 2021 debido a la continuidad de pandemia por Covid- 19 el número de pacientes atendidos continuó descendiendo respecto al periodo 2017-2019, siendo para este año equivalente al 44.7 % ²

1.6.2 Marco Político

De acuerdo a Cpp (Constitución Política del Perú), art.7 se indica que todo habitante en interpretación a sus derechos de camino a la protección de la vitalidad, a la comunidad y a la sociedad, así como la hipoteca de atribuir a su defensa”3. El Acuerdo Nacional en el Perú establece la “equidad y Justicia Social”, ello implica que todo morador tiene el derecho a ingresar a atenciones de lozanía y firmeza social; agregándose el peligro de respaldar la atención continua, gratuita, de calidad y oportuna, referente a temas de salud⁴.

De acuerdo con el programa de Naciones Unidas para el progreso sostenible, que hacen enfoque en la salud y el bien estar, para lo cual define parámetros de calidad, hacer un uso adecuado de los recursos, mejorar la infraestructura, equipamiento, instrumentos, capacitar e incrementar el número de personal de salud⁵.

Con la finalidad de promocionar un mayor acceso a los planes de salud de la población, Minsa, decretó al año 2020, como el “Año de la Universalización de la Salud”. De esta forma busca concientizar sobre la necesidad de atención y beneficiar a la población con menores recursos⁶.

De acuerdo con Ugarte en su artículo expresa que, el aseguramiento Universal, beneficiará a la población dado que, permitirá que una mayor parte de la población accederá a los servicios sanitarios, previniendo las enfermedades y beneficiando la salud estar del paciente. Así mismo esto mejorará la oferta presentada en el campo sanitario, brindando mayores cuidados en la población vulnerable en estado de precarización⁷.

El Aseguramiento Universal, accederá el paso a servicios higiénicos, enfocado a la inmunización y promoción del bienestar, mejorando la proposición en argumentos de salubridad y se custodiará a la población con mayor vulnerabilidad.

.

Base Legal:

Ley N° 27293, Ley que crea el Sistema de Inversión Pública, que prioriza la optimización del recurso público. Año 2006⁸.

Norma Modificatoria: Ley N° 28802, Ley que modifica el Sistema de Inversión Pública. Año 2006⁹.

Decreto Supremo N.º 102-2007-EF, nuevo Reglamento del Sistema Nacional de Inversión Pública. Año 2007¹⁰.

Decreto de Urgencia N.º 015-2007-EF, se notifica en reestructuración el Sistema Nacional de Inversión Pública, Año 2007¹¹.

Norma Técnica de Salud NTS N°119-MINSA/DGIEM.V-01 “Infraestructura y Equipamiento de los Establecimientos de Salud del III Nivel de Atención. Año 2019¹².

Modelo de plan de contingencia. Lima, Perú 2006¹³.

Decreto Supremo N° 081-2002-PCM Crean la Comisión Multisectorial de Prevención y Atención de Desastres ¹⁴.

Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Ley del Ministerio de Salud, Ley N.º 27657 ¹⁵.

CAPÍTULO II. IDENTIFICACIÓN

2.1 Descripción de la situación actual

El Servicio de Emergencia es un área muy importante en la atención de pacientes dentro de un hospital la cual debe estar implementada con equipos biomédicos y dotada de personal humano entre médico, enfermeras, personal técnico las veinticuatro horas al día para atender, eficaz y eficientemente al paciente, dependiendo de su sobrevivencia para su recuperación con el menor grado de secuela. Estos servicios también implican los procesos administrativos.

El Estado debe crear las condiciones que aseguren el acceso de todas las personas a los servicios de salud. Y para lograrlo se necesita un sistema de salud con servicios disponibles, oportunos, accesibles, aceptables y de calidad para preservar y/o restaurar la salud. También liberado en un ambiente que respeta la dignidad y los derechos de los usuarios. Estos beneficios deben potenciarse aún más cuando exista un mayor riesgo para el derecho a la vida ya la integridad, como en situaciones de emergencia.

El diseño de la sala de urgencias debe permitir el acceso a los recursos asistenciales, tener un ambiente agradable, especialmente en las áreas de entrada a las unidades y salas de espera, y ser adecuado para estadías prolongadas, cumpliendo además con requisitos como la protección de la privacidad y la dignidad de los pacientes (cuando hombres y mujeres comparten o reciben cuidados en un espacio contiguo), proporcionando al personal sanitario las condiciones de observación directa necesarias para el manejo del paciente y facilitar la movilidad, incluso en silla de ruedas o camilla¹⁷.

la OMS hace un llamado a todos los establecimientos de salud para integrar al espacio físico e infraestructura y dar respuesta a la pandemia, nos dice que existe la necesidad de adecuar, ampliar el espacio físico existente para acomodar el incremento de pacientes ingresados y que requieran cuidados con diferentes grados de complejidad¹⁸.

En el hospital de EsSalud I Sullana, Se necesita mejorar la infraestructura, del ambiente donde son recibidos todos los pacientes que ingresan por el área de emergencia, sus Ambientes no están adecuados o apropiados para recibir pacientes de emergencia, actualmente el área de emergencia se compone de dos ambientes donde se atienden a los pacientes un auditorio que cuenta con una superficie de $18 \text{ m}^2 * 6.2 \text{ m}^2 = 111.6 \text{ m}^2$. En esta área se encuentran las salas de observación para hombres y mujeres y área de trauma shock, cuyas divisiones se encuentran r con el sistema de construcción en seco "Drywall". Así mismo puede verse que el espacio construido es insuficiente para la cantidad de pacientes atendidos y la normativa que rige la privacidad de los pacientes atendidos en el lugar. También cuenta con un área de tópicos de emergencia con una superficie de $11 \text{ m}^2 * 6.2 \text{ m}^2 = 68.2 \text{ m}^2$. En este sector se encuentran las salas de procedimiento, triaje y consulta de emergencia, cuyas divisiones se encuentran divididas con biombos también tiene una sala de espera con una superficie $10 * 6.2 \text{ m}^2 = 62 \text{ m}^2$ Esta es un área central la cual divide el sector de tópicos de emergencia y el auditorio. Así mismo cuenta con un núcleo sanitario para tanto para hombres como para mujeres, el cual se encuentra construido con técnicas húmedas, en donde se utilizó concreto, ladrillos y vidrio. Agregado a esto encontramos falta de mobiliario, falta de equipos, con ambientes no adecuados, falta de coordinación con el área de recursos humanos, tardanza en atender a los pacientes originando un malestar a los familiares y público en general. Gracias al diseño arquitectónico del Hospital y los espacios de esparcimiento con los que cuenta, es factible generar una ampliación del auditorio y tópicos de emergencia creando nuevas áreas de atención respetando las condiciones de diseño pre establecidos

2.1.1 ÁREA DE ESTUDIO Y ÁREA DE INFLUENCIA

El ámbito de influencia del hospital Es Salud 1 Sullana son las localidades fronterizas atendidas: Querecotillo, Miguel Checa, Marcavelica, Ignacio Escudero, Salitral, Lancones y Bellavista La localidad de Sullana es la capital de la provincia de Sullana, conformada por los aglomeración de las antiguas áreas urbanas de los cantones de Sullana y Bellavista.

Tabla 1: Número de personas atendidas en el Hospital Essalud I Sullana periodo 2017-20

Especialidad	2017	2018	2019	2020	2021
Consulta Externa	70605	76336	88219	28930	16517
Padomi	3204	3574	4619	1145	1317
Emergencias	43962	42716	39606	29012	23274
Consulta de Atención Inmediata	3546	2177	13776	14653	1250
Hospitalización	3928	2102	1646	1036	908
Medicina física	20300	21367	11451	6230	2526
Serv. Odontología	5269	5282	8510	3082	0
Serv. Psicología	2573	2525	2871	613	0
N° Atenciones de enfermería	32024	23473	22721	6637	279
N° Atenciones ambulatorias de Obstetricia	17517	20350	24479	7730	3741
N° Atenciones de Nutrición	2021	2006	4016	727	0
N° Atenciones trabajo social	2421	2565	2368	449	0
Control de crecimiento y desarrollo	4021	1016	1266	752	0
Inmunizaciones	11223	10778	13481	7729	3151
Teleconsultas				10927	6024
Teleconsulta odontológica				296	1872
Telemonitoreo obstetricia				1263	1962
Telemonitoreo enfermería				1311	1856
Telemonitoreo odontología				2148	5449
Teleorientación obstétrica				946	2018
Teleorientación psicología				1807	2237
Teleorientación Nutrición				1985	1760
Teleorientación Serv. Social				973	2011
Teleorientación enfermería				2956	2661
Teleorientación Control de crecimiento				1445	1608
Total Atenciones	222.614	216.267	239.029	134.782	81.189

Fuente: Sistema de información Hospital EsSalud I Sullana

La Tabla 1. Nos muestra la cantidad de pacientes atendidos en el Hospital Essalud I Sullana en la cual podemos ver que en el periodo 2017-2018, la cantidad de pacientes atendidos se mantuvo de manera estable. Sin embargo, podemos ver que, en el año 2020, la cantidad de pacientes atendidos descendió en un 43.61% respecto al periodo 2017-2019, debido a la pandemia por Covid- 19. Así mismo se dio inicio de programas de teleorientación, telemonitoreo y teleconsultas, periodo en el cual 26.021 pacientes recibieron atención médica. Como puede verse en el año 2021 existió un gran descenso en la cantidad de pacientes atendidos equivalente al 66.03%, respecto al periodo 2017-2019, debido a la continuidad de pandemia por Covid- 19. Así mismo podemos ver la continuidad del programa de teleorientación y telemonitoreadas, periodo en el cual 29513 pacientes recibieron atención médica, viéndose un incremento del 8.81% en referencia al año 2020.

2.1.2 DIAGNÓSTICO DE LOS INVOLUCRADOS

A) **POBLACIÓN ASIGNADA:** Hospital EsSalud I Sullana no cuenta con una población, fue establecido por el MINSA, por ser un centro hospitalario de referencia y de intervención rápida. Su atención es bajo demanda, se espera que el número de asistentes en 2020 sea mayor a los asistentes en 2019.

B) **POBLACIÓN DEMANDANTE POTENCIAL:** Son las personas que en algún momento solicitarán atención médica. En el año 2020, se registró un total de 134.782 pacientes atendidos en el Hospital EsSalud I Sullana, previéndose un incremento del 2% anual.

C) POBLACIÓN DEMANDANTE EFECTIVA: Son las personas que recibieron atención médica. En el año 2021, se registró un total de 81.189 pacientes atendidos en el Hospital EsSalud I Sullana.

Tabla 2. Número de pacientes atendidos en el servicio de emergencia periodo 2017 - 2021

Año	N°
2017	43962
2018	42716
2019	39606
2020	29012
2021	23274

Fuente: Sistema de información Hospital EsSalud I Sullana

La Tabla 2 nos muestra la cantidad de pacientes atendidos en el Hospital EsSalud I Sullana, en el área de emergencia viéndose un promedio de atención a pacientes en el periodo 2017-2017 equivalente a 42094 pacientes anuales. Así mismo pudo verse en el año 2020 existió un gran descenso en la cantidad de pacientes atendidos equivalente al 31.07%, respecto al periodo 2017-2019, debido a la continuidad de pandemia por Covid- 19. Como puede verse en el año 2021 debido a la continuidad de pandemia por Covid- 19 el número de pacientes atendidos continuó descendiendo respecto al periodo 2017-2019, siendo para este año equivalente al 44.7 %

Tabla 3. Morbilidad de Pacientes Atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Essalud I Sullana.

Morbilidad	Atenciones
Faringitis Aguda y Amigdalitis Aguda	1558
Dolor Abdominal y Pélvico	1426
Diarrea y Gastroenteritis De Presunto Origen Infeccioso	887
Otros Traumatismos De Regiones Especificadas y No Especificadas y Múltiples Regiones Del Cuerpo	883
Otras Enfermedades Del Sistema Urinario	883
Otras Dorsopatías	797
Otras Infecciones Agudas De Las Vías Respiratorias Superiores	662
Fiebre De Origen Desconocido	571
Litiasis Urinaria	333
Otras Enfermedades Infecciosas y Parasitarias	303
Otras Infecciones De La Piel y Del Tejido Subcutáneo	273
Neumonía	241
Trastornos De Los Tejidos Blandos	241
Migraña y Otros Síndromes De Cefalea	204
Otras Enfermedades Del Sistema Respiratorio	188
Parto Eutocico	181
Infecciones De La Piel y Del Tejido Subcutáneo	172
Bronquitis Aguda y Bronquiolitis Aguda	117
Otros Trastornos De Las Articulaciones	117
Gastritis y Duodenitis	103

Otros	2247
Total	12287

Fuente: Sistema de información Hospital EsSalud I Sullana

En la Tabla 3 se aprecia que fueron atendidos 12287 (100%) pacientes de los cuales los casos más frecuentes fueron, Faringitis Aguda y Amigdalitis Aguda 1558, Dolor Abdominal y Pélvico 1426, Diarrea y Gastroenteritis De Presunto Origen Infeccioso 887 y Otros Traumatismos De Regiones Especificadas y No Especificadas y Múltiples Regiones Del Cuerpo 883.

2.1.3 DIAGNÓSTICO LE LOS SERVICIOS

A. Infraestructura del Servicio de Emergencia,

Actualmente, el servicio de emergencia del Hospital EsSalud I Sullana cuenta con tópicos distribuidos para el área de medicina:

Tópico de procedimientos, ginecología

Área de observación varones, mujeres, trauma shock.

Sala de espera.

Sala de emergencia.

B. Equipamiento del servicio de emergencia: el servicio de salud deberá contar con el equipamiento necesario para brindar un servicio, y gestionar funciones administrativas adecuadas. Entre el equipamiento deberá contar con: mobiliario, maquinarias para atención y tratamiento del paciente, instrumentales, vehículos, camillas, mesas, camas, coches, sillas de ruedas, etc.

Tabla 4: Estado de conservación del mobiliario y equipos del servicio de Triage área emergencia, tópico de procedimientos, y ginecología

DESCRIPCIÓN	Unid	Estado		
		Buena	Regular	Mala
Tensiómetro de pie rodante	1	x		
Espéculos vaginal	3	x		
Fester curva	3	x		
Pinza de disección con una,	2		X	
Tijera de mayo recta,	2		X	
Pinza Kelly curva	2		X	
Riñonera	3	x		
Tambores	2		X	
Coche de paro	1		X	
Manómetro	1		X	
Pulsímetro adulto	1		X	
Pulsímetro pediátrico	1	x		
Negatoscopio	1		X	
Mesa quirúrgica	1			X
Balón pequeño de oxígeno	1	X		
Coche curaciones	1		X	
Camilla de metal p/transporte	1		X	
Camilla ginecológica	1		X	
Biombos de tres cuerpos	3	X		
Escritorios metal	3		X	
Escritorio madera	1		X	

computadora	3	X		
Impresoras	3	X		
Velador	1		X	
sillas	9	X		
ventilador	3		X	
Tacho basura	4	X		

Fuente: Hospital EsSalud I Sullana

Tabla 5: Estado de conservación del mobiliario y equipos del servicio de observación varones, mujeres, trauma shock

DESCRIPCIÓN	Unid	ESTADO		
		Bueno	Regular	Mala
Pinza peans larga	2	x		
Pinza Kelly	2	x		
Pinza Kelly curva	2	x		
Pinza de disección	1		x	
Pinza de disección con uña	3		x	
Tijera de mayo recta	1	x		
Tijera mayo curva	2	x		
Laringoscopio pediátrico	1	x		
Laringoscopio adulto	1	x		
Tensiómetro de pie	3	x		
Estetoscopio	2	x		
Pulsoxímetro portátil	2	x		
Humnedificadores	4	x		
Balón de oxígeno	4	x		

Manómetro de bajo flujo	4	x		
Monitor multiparametro	1	x		
Aspirados portátil	2		x	
Lámpara de ganso	1	x		
Lámpara cialitica portatil	1	x		
Pupinel de calor seco	1		x	
Negatoscopio	1		x	
Riñonera grande	3	x		
Tambor grande	2		x	
Coche de curación	3		x	
Coche de curación	2	x		
Porta sueros	9		x	
Vitrinas de metal con dos puestas	X		x	
Vitrina de metal con una puerta	X		x	
Camilla	10		x	
Cama clínica	1		x	
Biombo de metal	12	x		
Chailon con respaldar	2	x		
Chailon sin respaldar	1		x	
Stan de medicamentos melanina	1	x		
Escalinata	2	x		
Balanza	1		x	
Escritorios metal	2		x	
Escritorio de madera	1	x		
Silla de metal	9	x		
Computadoras	2	x		
Impresoras	2	x		

Aire acondiciona	2	x		
Ventilador	1		x	
Reloj	1	x		
Lámpara de luz de emergencia	4	x		
Extintor	1	x		
Pizarra	1	x		
Tachos de basura	8	x		
Chata	4		x	
Papagallo	3	x		

Fuente: Hospital EsSalud I Sullana

Tabla 6: Estado de conservación del mobiliario de Sala de espera

DESCRIPCIÓN	Unid	Estado		
		Buena	Regular	Mala
Sillones con respaldar	7	X		
Silla con respaldar	24	X		
Lavamanos rodante	1		X	
Balanza	1		X	
Silla de rueda	4		X	
Escritorio de metal/	1			x
Silla de metal	1	X		
Tacho de basura	2	X		
Módulo de atención de melanina	1		X	

Fuente: Hospital EsSalud I Sullana

Tabla 7: Recursos Humanos del Hospital EsSalud I Sullana

Personal de salud	Área	Sub total
Enfermeras	Tópico	5
	Observación	5
Técnicos	Tópico	5
	Observación	5
Médicos	General	7
Total		27

Fuente: Hospital EsSalud I Sullana

Tabla 8: Sala de emergencia, estado actual de instalaciones, y servicios

DESCRIPCIÓN	ESTADO
Superficie construida	29.40 m ² x12.40 m ²
Número de pisos o niveles	1 piso
Estado de instalación eléctrica	Bueno
Estado de instalación sanitaria	Bueno
Estado de instalación cloacal	Bueno
Estado del frente o fachada de la sala de emergencia	Buena
revestimientos en paredes	Interior dividido por drywall
Carpinterías ventanas y puertas	Regular
Superficies pre pintadas	regular
Estado de las veredas	Regular
Estado del piso de la sala	bueno
Espacios con equipos de aire acondicionado	Regular
Estado de las paredes de la sala	Regular
Antigüedad del edificio- 20 años- 50 años- 100 años- edificio nuevo.	Menor a 20 años
Espacios con Puertas adecuadas	Regular
Espacios con Ventanas adecuadas	regular

Fuente: Hospital EsSalud I Sullana

La salud es reconocida a nivel mundial como un derecho para todos los seres humanos, así mismo los espacios de atención como, hospitales, centros de salud, postas médicas, clínicas, etc., deberán contar con personal idóneo y suficiente para atender a los pacientes. Así mismo de la tabla N° 7 pudo verse que el personal de salud (27 profesionales) que trabaja en el hospital es insuficiente en relación a la cantidad de pacientes y enfermedades que atiendes, lo cual trae como consecuencia una atención deficiente e inadecuada.

2.2 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA CAUSA Y EFECTOS

2.2.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL

La infraestructura y equipamiento con los que cuenta Hospital EsSalud I Sullana, es insuficiente e inadecuada para brindar una atención médica sanitaria en el área del servicio de emergencia. Es por ello que definiremos una serie de causas para determinar el problema.

2.2.2 ANÁLISIS DE CAUSA

Se identificó las principales causas del problema:

CAUSAS DIRECTAS

El área de emergencia cuenta con área de trabajos insuficientes, en relación a la cantidad de pacientes atendidos anualmente, siendo uno de los factores necesarios para brindar una adecuada calidad de atención.

La cantidad de equipos y de mobiliario con el que cuenta actualmente el área de emergencia es insuficiente en relación a la cantidad de pacientes atendidos. Así mismo pudo verse que muchos de los equipos con los que cuenta el hospital N° 1

de Sullana se encuentran en estado deficiente, por lo cual es necesario el reemplazo de los mismos.

CAUSAS INDIRECTAS

El área de estudio del servicio de emergencia se encuentra en un estado intermedio, por lo cual es aconsejable el uso de medidas a mediano plazo para mejorar la misma y brindar una atención de calidad a los pacientes.

Porcentaje mayoritario en áreas de atención insuficientes.

Porcentaje mayoritario de equipos y mobiliario en estado deficiente

2.2.3 ANÁLISIS DE LOS EFECTOS

EFECTO DIRECTO

- Áreas de trabajo insuficientes, para la atención de los pacientes que acuden al área de emergencia del Hospital EsSalud I de Sullana.
- Cantidad de insumos y equipamiento inadecuado para la atención de los pacientes que acuden al área de emergencia del Hospital EsSalud I de Sullana.
- Bajo nivel de atención a los pacientes que acuden al área de emergencia del Hospital I de Sullana.

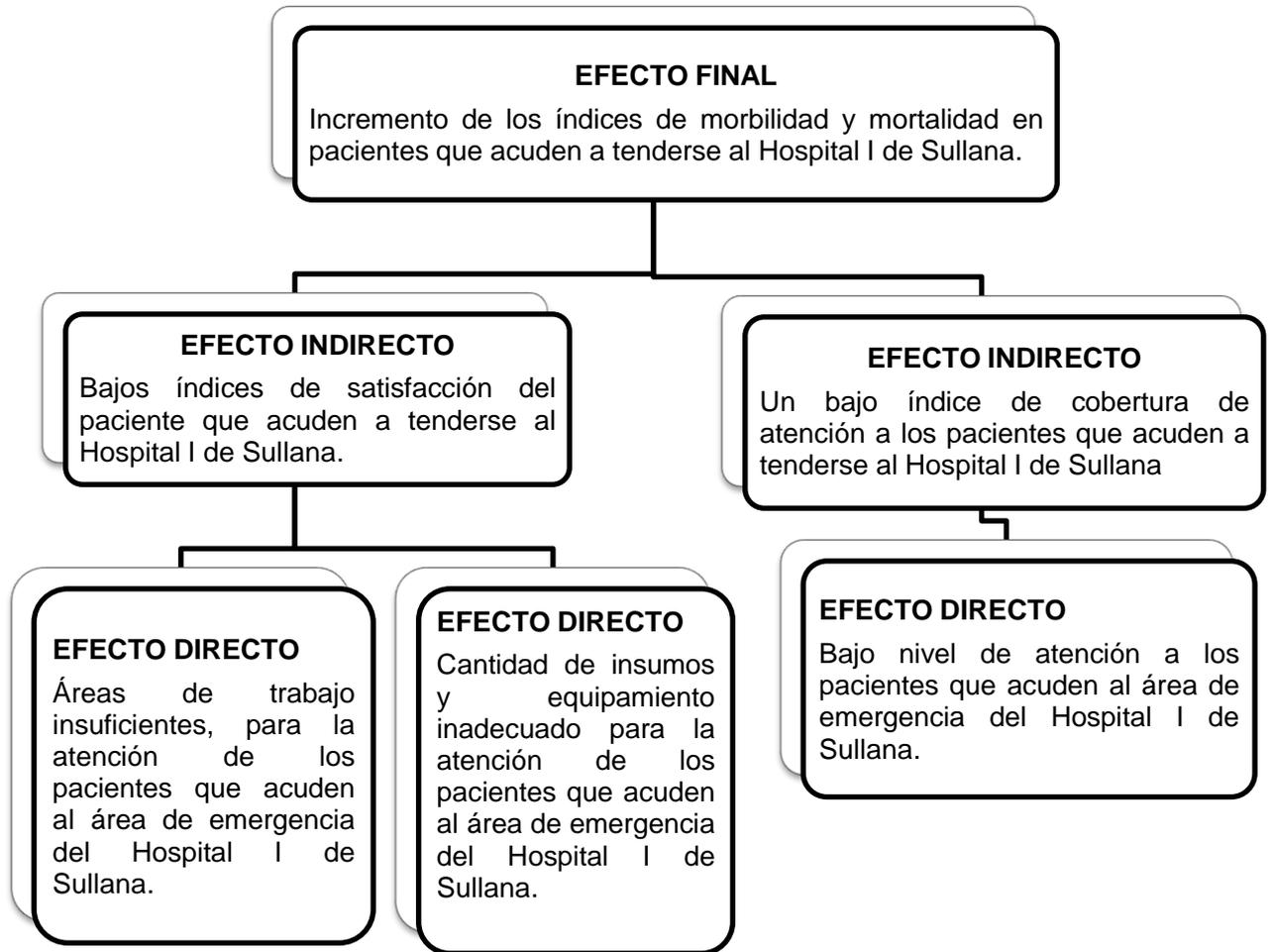
EFECTO INDIRECTO

- Bajos índices de satisfacción del paciente que acuden a atenderse al Hospital EsSalud I Sullana.
- Un bajo índice de cobertura de atención a los pacientes que acuden a atenderse al Hospital I de Sullana.

EFEECTO FINAL

- Incremento de los índices de morbilidad y mortalidad en pacientes que acuden a tenderse al Hospital EsSalud I de Sullana.

ÁRBOL DE CAUSAS- EFECTOS



PROBLEMA CENTRAL

La infraestructura y equipamiento con los que cuenta Hospital Es Salud 1 Sullana, es insuficiente e inadecuada para brindar una atención médica sanitaria en el área del servicio de emergencia. Es por ello que definiremos una serie de causas para determinar el problema.

CAUSAS DIRECTAS

El área de emergencia cuenta con área de trabajos insuficientes

CAUSAS DIRECTAS

La cantidad de equipos y de mobiliario con el que cuenta actualmente el área de emergencia es insuficiente

CAUSAS INDIRECTAS

Porcentaje mayoritario en áreas de atención insuficientes.

CAUSAS INDIRECTAS

Porcentaje mayoritario de equipos y mobiliario en estado deficiente

2.3 OBJETIVO DEL PROYECTO, MEDIOS Y FINES

2.3.1 OBJETIVO CENTRAL

Mejorar la infraestructura en el servicio de emergencia, e incorporar nuevos equipos y mobiliarios en el Hospital EsSalud I Sullana.

2.3.2 ANÁLISIS DE MEDIOS

MEDIO DE PRIMER NIVEL

- Respuesta adecuada de los servicios de salud del Hospital EsSalud I Sullana
- Optimo funcionamiento del sistema de redes de salud para la atención en emergencia.

MEDIO FUNDAMENTAL

- Infraestructura física construida requiere mejoras
- Insuficiente equipamiento instalado en el área de emergencia
- Adecuado proceso de organización del área de emergencia.
- Adecuadas atenciones y técnicas de mantenimiento.

2.3.3 ANÁLISIS DE FINES

FIN DIRECTO

- Brindar una adecuada atención a los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital EsSalud I Sullana
- Brindar una respuesta y resolución a los problemas de salud a los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital EsSalud I Sullana
- Reducción de los índices de morbilidad en la salud de la población.

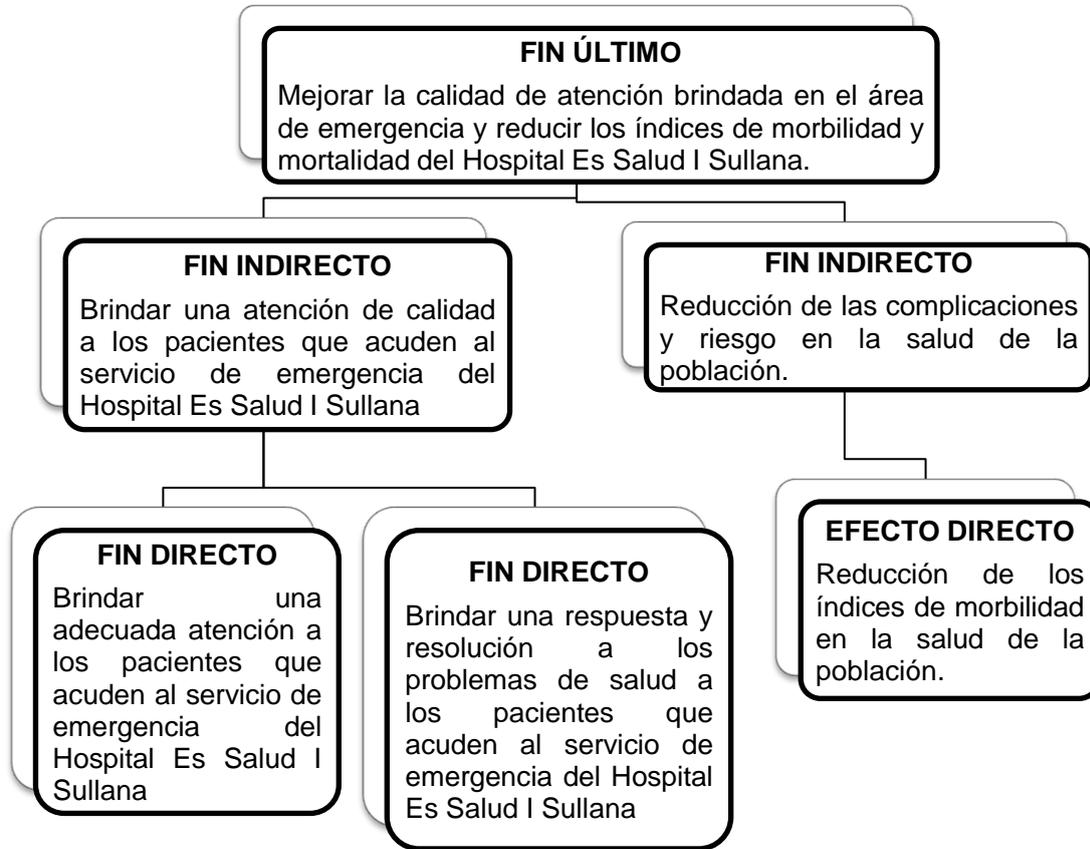
FIN INDIRECTO

- Brindar una atención de calidad a los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Es Salud I Sullana
- Reducción de las complicaciones y riesgo en la salud de la población.

FIN ÚLTIMO

- Mejorar la calidad de atención brindada en el área de emergencia y reducir los índices de morbilidad y mortalidad del Hospital Es Salud I Sullana.

ÁRBOL DE MEDIOS Y FINES



21 DETERMINACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Alternativa I

Mejorar la infraestructura de la edificación actual del Hospital EsSalud I Sullana

Incorporar nuevos equipos y mobiliarios en el Hospital EsSalud I Sullana.

Alternativa II

Ampliar la infraestructura de la edificación actual, creando nuevas áreas de atención para el servicio de emergencia del Hospital EsSalud I Sullana.

CAPITULO III: FORMULACIÓN

3.1 HORIZONTE DE EVALUACIÓN

Esta investigación tiene como horizonte ampliar la infraestructura del servicio de emergencia del Hospital EsSalud I Sullana, el cual con un mantenimiento adecuado brindará un servicio de calidad a la población.

3.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

De acuerdo con estadísticas del Hospital EsSalud I Sullana podemos ver que en el periodo 2017-2018, la cantidad de pacientes atendidos se mantuvo de manera estable con un promedio. Sin embargo podemos que en el año 2020, la cantidad de pacientes atendidos descendió en un 43.61% respecto al periodo 2017-2019, debido a la pandemia por Covid- 19. Así mismo podemos ver el inicio de programas de tele orientación, tele monitoreo y teleconsultas, periodo en el cual 26.021 pacientes recibieron atención médica.

ATENCIONES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

la cantidad de pacientes atendidos en el Hospital Essalud I Sullana, en el área de emergencia viéndose un promedio de atención a pacientes en el periodo 2017-2017 equivalente a 42094 pacientes anuales. Así mismo pudo verse en el año 2020 existió un gran descenso en la cantidad de pacientes atendidos equivalente al 31.07%, respecto al periodo 2017-2019, debido a la continuidad de pandemia por Covid- 19. Como puede verse en el año 2021 debido a la continuidad de pandemia por Covid- 19 el número de pacientes atendidos continuó descendiendo respecto al periodo 2017-2019, siendo para este año equivalente al 44.7 %.

Tabla9: Atenciones en el Servicio de Emergencia

AÑO	ATENCIONES
2017	43962
2018	42716
2019	39606
2020	29012
2021	23274

Fuente: Hospital EsSalud I Sullana

3.3 ANÁLISIS DE LA OFERTA

Optimización de la oferta

El área de emergencia se encuentra atendiendo las 24 horas, conformado por dos turnos (día y noche) de 12 horas cada uno. Para la determinación de la oferta se tuvo en consideración lo siguiente:

Tabla 10: Cálculo de ratio histórico de atenciones

Año	Atención/ Año	Días/ año	Atención / Día	Horas/día	Atención/ Hora
2017	43962	365	120.45	24	5.01
2018	42716	365	117	24	4.87
2019	39606	365	108.5	24	4.52
2020	29012	365	79.48	24	3.31
2021	23274	365	63.7	24	2.65
Total					4.072

Ratio histórico periodo 2017-2021 = 4.072 Fuente: Hospital EsSalud I Sullana

Tabla 11: Cálculo de ratio histórico de atenciones

N° Personal de Salud	N° horas promedio de atención diaria	N° turnos	Días de atención anual	Horas promedio atención anual	Ratio histórico de atención	Oferta optimizada N° atenciones anuales
1	12	2	365	8760	4.72	35.670

Fuente: Hospital EsSalud I Sullana

Para el año 2021, se registró en las atenciones de emergencia y consulta externa un promedio de 0.2, siendo la cantidad de atenciones en el área de emergencia en comparación con las atenciones de consulta externa, es de 2 por cada 10 atenciones, superando al permitido estándar que es 1 de cada 10, ello a causa de la alta demanda que acuden por una atención del servicio de Emergencia y Urgencia del Hospital EsSalud I Sullana.

3.4 BALANCE OFERTA DEMANDA

Para la determinación de este balance se consideró la oferta optimizada de atenciones y la demanda efectiva en el servicio de emergencia, con estas informaciones se procedió a la resolución de la siguiente fórmula:

Brecha = oferta optimizada - demanda efectiva

Tabla 12: Oferta y demanda

N°	Año	Demanda efectiva de emergencia (1)	Oferta optimizada de emergencia (2)	Brecha en emergencia 3:= 2-1
0	2021	23274	0.00	-23274
1	2022	23739	0.00	-23739
2	2023	24213	0.00	-24213
3	2024	42094	0.00	-42094
4	2025	42935	0.00	-42935
5	2026	43793	0.00	-43793
6	2027	44.668	0.00	-44.668
7	2028	45561	0.00	-45561
8	2029	46472	0.00	-46472
9	2030	47402	0.00	-47402
10	2031	48350	0.00	-48350

El enfoque de oferta y demanda implica obtener y analizar de manera preliminar la diferencia y la ratio de carga de trabajo de los profesionales de salud resultantes para la necesidad y disponibilidad en el servicio de emergencia.

El análisis presenta un incremento porcentual anual del 2% a partir del año 2021, hasta el año 2023. El número de paciente atendidos a partir del año 2024, periodo en el cual la atención pos pandemia Covid- 19 retornará a la normalidad, será equivalente al porcentaje anual establecido entre el periodo 2017- 2019, con un equivalente a 42094 pacientes, el cual presentará un incremento del 2% anual hasta el año 2031.

CAPITULO IV MARCO PRESUPUESTAL

4.1 COSTOS DE PROYECTO

Inversiones

Se presenta el presupuesto de acuerdo a los precios establecidos en el mercado, en base a las necesidades identificadas para la ampliación del sector de emergencia del Hospital EsSalud I Sullana. Los costos establecidos incluyen la compra de materiales, demolición, construcción y mano de obra. Así mismo se incluye el beneficio que obtendrá la empresa constructora que será adjudicada.

I. INFRAESTRUCTURA ADECUADA PARA LA ATENCIÓN				
A. Demolición parcial y construcción de salas	Unidad de Medida	Cantidad	Precio /unidad de medida	Costo s/.
	Global	global	global	S/.
Superficie a demoler	Metro lineal	80	3000	240,000
Superficie a construir	Metros cuadrados	120	8000	960,000
Superficies a pintar	Metros cuadrados	500	400	20,000
Puertas	Unidad	10	3500	35,000
Ventanas	Unidad	10	3500	35,000
Tabiques de drywall para división	Metros cuadrados	200	600	120,000

Instalación de redes eléctricas	Global	Global	Global	75,000
Instalación de redes y seguridad electrónica	Global	Global	Global	75,000
Instalación de aire acondicionado	Global	Global	Global	75,000
Instalación sanitaria en áreas de lavado de pacientes	Global	Global	Global	75,000
Costo parcial de ampliación				1 710,000
Limpieza de obra	Global	Global	2.5%	42,750
Ayuda de gremios	Global	Global	5%	85,500
Tasas y pagos extras	Global	Global	5%	85,500
Elab. de expediente técnico	Documento	Global	5%	85,500
inspección de obra	Global	Global	5%	85,500
Beneficio empresa constructora	Global	Global	20%	342,000
Costo final de ampliación				2 435,750
B. Implementación del plan de mantenimiento				
Elaboración de propuesta de mantenimiento	Global	Global	2%	48715
Personal especializado	Global	3	Mensual	6000

Jefe de área de mantenimiento	Global	1	Mensual	3000
Compra de equipos y materiales	Global	Global	2%	16,000
Costo final del mantenimiento				73,715
II. EQUIPAMIENTO NUEVO				
Compra de equipos	Global	Global	10%	243575
Costo final compra de equipos				243575
IV. CAPACITACIÓN EN GESTIÓN HOSPITALARIA				
Estudio definitivo	Global	Global	2%	48715
Capacitación	Global	Global	2%	48715
TOTAL				97430
COSTO FINAL DE LA PROPUESTA				2 850,470

4.2 BENEFICIOS

4.2.1 BENEFICIOS SOCIALES CUANTITATIVOS

- El proyecto tiene un objetivo social, ya que el mismo se brinda como un servicio público regido por el estado, es por ello no se presentarán beneficios cuantitativos o ingresos.

4.2.2 BENEFICIOS SOCIALES CUALITATIVOS

- Calidad la atención médica, y beneficiar la salud de
- los pacientes. Mejorar colocación de ambientes e infraestructura.
- Se reduce el tiempo de espera durante las atenciones médicas.
- Aumentará el personal especializado, para cubrir la demanda de pacientes que requieren atención.
- Adquisición de equipos biomédicos con mejores planificaciones de mantenimiento.
- Se mejorará los indicadores de calidad.
- Se incrementará la cobertura de atenciones en el área de emergencia.

4.2.3 BENEFICIOS DE LA SITUACIÓN CON PROYECTO

- El Hospital Essalud I Sullana contará con mejor infraestructura, personal capacitado y equipamiento médico óptimo para garantizar la atención.
- disminuir el índice de infecto contagiosas, se tendrá con mejores espacios para ofrecer atenciones integrales al paciente.

4.3 COSTOS INCREMENTALES

- El acceso a calidad de asistencia médica en mejores circunstancias, profesional calificado y equipos médicos necesarios para atender las consultas de emergencia.

- Ofrecer atención pertinente y de calidad en cada uno de los tópicos del área de emergencia

CAPITULO V: EVALUACIÓN

5.1. EVALUACIÓN SOCIAL

El costo efectivo será la metodología que se requiera para asemejar los beneficios del proyecto mostrados como activos no monetarios y se miden los costos por c/u de beneficio y las alternativas trazadas.

La fórmula a utilizar será la siguiente:

$$CE = VACS / TPB$$

Dónde:

CE: Costo Efectividad

VACS: Valor Actual de los Costos Sociales en nuestro proyecto es de S/. **2 850,470**

TPB: Promedio beneficiados (número de personas atendidas anual) de acuerdo al Hospital Essalud I Sullana es de 35.670

$$CE = \frac{S/. \mathbf{2\,850,470}}{35.670 \text{ pacientes}}$$

$$CE = 79$$

Se concluye que la evaluación del costo – efectividad que se obtendrá al cumplir los objetivos propuestos en la propuesta siendo 79, considerado aceptable.

5.2 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

5.3 SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

El presente proyecto de inversión hace uso de recursos sostenibles siguiendo el diseño arquitectónico, entre los que podemos encontrar:

Elección y uso adecuado de materiales en muros y cubierta, que cumplan con el coeficiente de transmitancia térmica necesario para el confort higrotérmico de los pacientes que acuden al Hospital Essalud I Sullana, y personal de salud que desempeña funciones en dicha institución.

Automatización en los sistemas que componen el sector de emergencia, siendo estos las áreas de auditorio y tópico de emergencia, lo cual mejorara las condiciones de confort higrotérmico y seguridad de los pacientes que acuden al Hospital Essalud I Sullana, y personal de salud que desempeña funciones en dicha institución.

Uso de luminarias de tipo Led, estas permitirán un ahorro energético superior al 50% establecido en el consumo presentado en la institución. Así mismo las nuevas instalaciones sanitarias contarán con un sistema de corte automático, lo cual permitirá reducir en un 50% el consumo de agua.

El proyecto contempla un programa de mantenimiento edilicio y de maquinarias que permitirá mejorar el ciclo de vida de los artefactos y del edificio.

Las acciones generadas buscan garantizar un nivel de atención de calidad, y buenas atenciones médicas a pacientes que recurren al área de emergencia del Hospital Essalud I Sullana

MATRIZ DE RIESGOS

Descripción

Probabilidad		Gravedad				
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Muy alta	5	5	10	15	20	25
Alta	4	4	4	4	4	4
Media	3	3	3	3	3	3
Baja	2	2	2	2	2	2
Muy baja	1	1	1	1	1	1

Riesgo

Probabilidad **Gravedad** **Valor** **Nivel**
(ocurrencia) **(impacto)** **de** **de**
riesgo **riesgo**

Espacios de atención insuficientes, y dimensiones menores a las requeridas acuerdo a las normas técnicas de los servicios de salud	5	4	20	Muy Grave
Distribución de ambientes de modo inadecuado, no brindan privacidad al paciente	4	4	16	Grave
Alta demanda y número de pacientes atendidos	5	4	20	Muy Grave
Gestión y administración del presupuesto ineficiente	4	4	16	Grave

Bajo presupuesto para la adquisición de equipos biomédicos	4	4	16	Grave
Falta de planes de mantenimiento preventivo y correctivo	4	4	16	Grave

Como puede verse del análisis el Hospital Essalud I Sullana, no cumple con los requerimientos determinados para brindar un adecuado servicio de atención al paciente. Así mismo puede verse la falta de espacios de trabajo en el servicio de emergencia, respecto al número de pacientes atendidos, siendo de vital importancia ampliar las áreas de atención.

PLAN DE CONTINGENCIA

La finalidad del mismo se centrará en analizar, prevenir y estudiar los posibles casos de riesgo que puedan encontrarse en la unidad hospitalaria y evitar lesiones a las personas que se encuentren dentro, fuera o en instalaciones cercanas al área de emergencia del Hospital Essalud 1 Sullana. Para esto se contará con la formación de un equipo o comité de brigadas, que deberá actuar de acuerdo a un protocolo establecido el cual permitirá ejecutar las acciones de modo adecuado y eficiente. De este modo se logrará disminuir considerablemente las pérdidas en vidas humanas, pérdidas económicas y perjuicios que puedan generar daño a la imagen de la institución.

Comité de Brigada:

Como expresamos anteriormente, la ejecución del plan de contingencia será dirigida por un equipo o comité de brigada, quienes velarán el cumplimiento del plan, y conformarán sub brigadas, las cuales serán dirigidas por el personal que gestiona y dirige el Hospital Essalud I Sullana.

Brigadas:

Es fundamental que todas las organizaciones cuenten con equipos de brigadas, ya que estos realizarán las diversas tareas de búsqueda, rescate y evacuación de personas heridas. Las mismas contarán con:

Jefe de Brigada: estará capacitado para guiar las operaciones y afrontar los casos de emergencia, cumpliendo por las directrices determinadas por el comité.

Sub jefe de Brigada: brindará soporte al jefe de la brigada, así mismo deberá estar capacitado para realizar las funciones del mismo en casos en los que este no se pueda ejecutarlas.

Brigada contra Incendio: la función más importante será la de salvaguardar la vida de las personas, brindando diversos servicios entre los que se encuentran los primeros auxilios, direccionamiento de los medios y control de accidentes

Brigada de Primeros Auxilios: la función primordial será la de transportar a las personas afectadas hacia los centros de salud más cercanos de la zona, así mismo deberá contar con todos los equipos y herramientas básicas para brindar el servicio de primeros auxilios.

Brigada de Evacuación: coordinará, dirigirá y asegurará la salida de todas las personas que se encuentren dentro de las instalaciones del Hospital Essalud I Sullana.

Brigada de rescate: tendrá como función principal el liberar a todas las personas que se encuentren atrapadas en caso de ocurrencia de un siniestro.

PLAN DE CONTINGENCIA DE OBRA

El plan de contingencia de obra tendrá como fin atender pertinentemente ante un aumento de la demanda de atenciones, derivada por eventos adversos masivos y fenómenos naturales de gran magnitud que afecten la vida y salud de las persona o situaciones que generan un mayor número de heridos y así minimizar la cantidad de decesos, en el Hospital Essalud I Sullana.

5.4 IMPACTO AMBIENTAL

Actualmente el cuidado del medio ambiente es de gran importancia, ya que los recursos que nos da la naturaleza han ido deteriorándose por la mano del hombre, es por lo mismo que existen organizaciones gubernamentales que se encargan de proteger el medio ambiente y cuidado de especies en peligro de extinción. En Perú el Ministerio del Ambiente (MINAM) se encarga de fomentar la protección, restauración y conservación de los ecosistemas, recursos naturales, bienes y servicios ambientales, y de las construcciones edilicias, con el fin de propiciar su aprovechamiento y desarrollo sustentable.

El presente proyecto ha utilizado lineamientos que se basan en hacer uso de recursos sostenibles siguiendo el diseño arquitectónico, generando una elección y uso adecuado de materiales y técnicas constructivas que utilizaremos en el proyecto. El uso de sistemas automatizados nos permitirá, mejorar las condiciones de confort de nuestra institución, el Uso de luminarias de tipo Led, estas permitirán un ahorro energético y superior al 50% establecido. Así mismo las nuevas instalaciones sanitarias contarán con un sistema de corte automático, lo cual permitirá reducir en un 50% el consumo de agua. El proyecto contempla un programa de mantenimiento edilicio y de maquinarias que permitirá mejorar el ciclo de vida de los artefactos y del edificio, y mejoras en los espacios con áreas verdes. Por todo lo expresado puede verse que el impacto ambiental que la ampliación de nuestro edificio generará en el medio ambiente y entorno inmediato, será completamente nula, ya que se busca adecuar al mismo a las normas LEED e ISO 50001.

5.5 OBSERVACIONES

Después de analizar de la situación actual del servicio de emergencia del Hospital Essalud I Sullana, llegamos a la conclusión de la necesidad de ampliar las áreas de atención a los pacientes. El mismo se encuentra dentro de las prioridades establecidas por el sector salud, para lo cual es necesario recibir la aprobación necesaria para obtener el financiamiento y su ejecución.

5.6 CONCLUSIONES

El Hospital Es Salud 1 de Sullana, Piura es entidad adscrita al Ministerio de Salud (MINSA), en de categoría nivel I-3, Perú, brindando atención integral a las personas en cada etapa de vida. El mismo brinda atención en el sector de emergencia a 42094 pacientes anuales. Sin embargo, puede verse que los espacios de atención con los que cuenta el área de emergencia, presentan dimensiones inferiores a las que requieren, de acuerdo al número de pacientes atendidos diariamente, y la normativa que rige la privacidad de los pacientes atendidos en el lugar. Es por ello que consideramos adecuada la ejecución de la ampliación de los servicios de emergencia, ya que esto permitirá mejorar el nivel de atención que perciben los pacientes, y los estándares de calidad del hospital. Entre los puntos a destacar del presente proyecto encontramos:

La sostenibilidad del presente proyecto de inversión, garantiza la vida útil del mismo, mediante una partida presupuestaria analizada y emitida por el Ministerio de Salud.

Mayor capacidad de atención a pacientes y a la población que se atiende en el área de emergencia del Hospital Es Salud 1 de Sullana.

Reducción de los tiempos de espera para la atención médica de los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital.

Mejora en los estándares de calidad y atención médica de los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital.

Los usos de materiales adecuados para la construcción del edificio permitirán un adecuado confort higrotérmico, lo que beneficiará y mejorará el estado de salud de los pacientes.

RECOMENDACIONES

Se brinda las siguientes recomendaciones a los directivos del Hospital Es Salud 1 de Sullana.

La ampliación de los sectores de auditorio y tópicos de emergencia que conforman el sector de emergencia del hospital, mejorando así las áreas de atención al paciente.

Adquisición de nuevas maquinarias y equipos que permitan mejorar la atención a los pacientes que se atiende en el área de emergencia del Hospital.

Contar con personal que ejecute un mantenimiento adecuado en las áreas construidas, lo cual garantice un adecuado ciclo de vida de la edificación.

La construcción de la obra deberá, seguir un protocolo de licitación y llamado a concurso de empresas constructoras. Así mismo se recomienda hacer un llamado a concurso para determinar el equipo técnico que realizará la dirección de obra y fiscalizará las labores ejecutadas por la empresa constructora de acuerdo al pliego de especificaciones técnicas.

5.7 FECHA DE FORMULACIÓN

Noviembre de del 2022

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud (Minsa). Piura da inicio a la atención primaria de salud para hacerle frente al Covid-19. [internet] Piura; 2020 [Citado 20 de Octubre de 2021]. Disponible de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/169568-minsa-piura-da-inicio-a-la-atencion-primaria-de-salud-para-hacerle-frente-al-covid-19>.
2. Reseña Histórica del Hospital EsSalud I Sullana, Perú. [Citado Octubre de 2021]. Disponible en: Oficina de secretaria de dirección del Hospital EsSalud I Sullana.
3. Constitución Política del Perú. [internet]. Perú; 1993 [Citado 20 de octubre de 2021]. Disponible de: <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>
4. Políticas de Estado del Acuerdo Nacional del Perú. Sesión 112 [internet]. Perú; 2014 [Citado 20 de Octubre de 2021]. Disponible de: <https://www.acuerdonacional.pe/2014/11/sesion-112-acuerdo-nacional-conformara-grupo-de-trabajo-para-tratar-reforma-de-salud/>
5. Organización de las Naciones Unidas (ONU). Objetivos del desarrollo sostenible [internet]. 2016 [Citado 20 de Octubre de 2021]. Disponible de: <https://www1.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
6. Ministerio de salud. Oficializan el año 2020 como: “Año de la Universalización de la Salud” [internet]. Perú; 2020 [Citado 20 de Octubre de 2021]. Disponible de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/76643-oficializan-el-ano-2020-como-ano-de-la-universalizacion-de-la-salud>
7. Ugarte O. Aseguramiento Universal en Salud en el Perú [internet]. Perú: Revista Médica Salud Pública; 2009 [Citado 20 de Octubre de 2021]. Disponible de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n2/a01v26n2>

8. Ley N^a 27293, Ley que crea el Sistema de Inversión Pública, que prioriza la optimización del recurso público [internet]. Perú 2006. [Citado 20 de octubre de 2021]. Disponible de: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/normas/normasv/snip/2015/1.Ley27293-Ley_que_crea_el_SNIP\(2014_agosto\).pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/normas/normasv/snip/2015/1.Ley27293-Ley_que_crea_el_SNIP(2014_agosto).pdf)
9. Norma Modificatoria: Ley que modifica el Sistema Nacional de Inversión Pública, Ley N^o 27293 Ley N^o 28802 [internet]. Perú; 2006 [Citado 20 de Octubre de 2021]. Disponible de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/normas/normasv/snip/ley_28802.pdf
10. Decreto Supremo N^o 102-2007-EF, nuevo Reglamento del Sistema Nacional de Inversión Pública [internet]. Perú; 2007 [Citado 20 de Octubre de 2021]. Disponible de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/normas/normasv/snip/2.Rgto_SNIP_Concordado_Agosto2011_%20para_combinar.pdf
11. Decreto de Urgencia N^o 015-2007-EF, se notifica en reestructuración el Sistema Nacional de Inversión Pública [internet]. Perú; 2007 [Citado 20 de Octubre de 2021]. Disponible de: <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/226453-015-2007>
12. Norma Técnica de Salud NTS N^o119-MINSA/DGIEM.V-01 “Infraestructura y Equipamiento de los Establecimientos de Salud del III Nivel de Atención [internet]. Perú; 2019 [Citado 20 de Octubre de 2021]. Disponible de: https://www.saludarequipa.gob.pe/desa/archivos/Normas_Legales/NTS%20119-MINSA-DGIEM-V.01%20INFRAESTRUCTURA%20Y%20EQUIPAMIENTO%20DE%20LOS%20EES%20DEL%20TERCER%20NIVEL%20DE%20ATENCI%3%93N.pdf

13. Modelo de plan de contingencia [internet]. Perú; 2006 [Citado 20 de Octubre de 2021]. Disponible de: <http://www.osinerg.gob.pe/newweb/uploads/GFH/13.-PCConsDirGLP.pdf>

14. Decreto Supremo N° 081-2002-PCM Crean la Comisión Multisectorial de Prevención y Atención de Desastres. [Citado 20 de Octubre de 2021]. Disponible de: https://www.indeci.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/1_5_cmpad.pdf

15. Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Ley del Ministerio de Salud, Ley N° 27657 [internet]. Perú; 2003 [Citado 20 de Octubre de 2021]. Disponible de: https://www.mimp.gob.pe/ogd/pdf/2014-ley-organica-de-gobiernos-regionales_27867.pdf

16. Defensoría del Pueblo. «El Derecho a la Salud: Servicios de emergencia en los establecimientos de salud públicos y el acceso a medicamentos esenciales [internet]. Peru; 2016 [Citado 18 de Octubre del 2021]. Disponible de: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/Informe-de-Adjuntia-015-AAE-DP.pdf>

17. Ministerio de Sanidad y Política Social. estándares y recomendaciones de la unidad de urgencias hospitalarias [internet]. Peru; 2010 [Citado 18 de Octubre del 2021]. Disponible de: https://seup.org/pdf_public/pub/er_urgencias.pdf

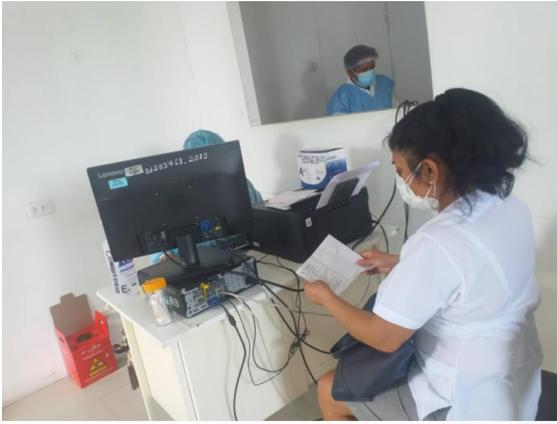
18. Organización Panamericana de Salud. Recomendaciones para la reorganización y expansión de los servicios hospitalarios en respuesta a la COVID-19. [internet]. 2020 [Citado 18 Octubre 2020] disponible de: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52245/OPSIMSPHECOVID-19200028_spa.pdf?sequence=

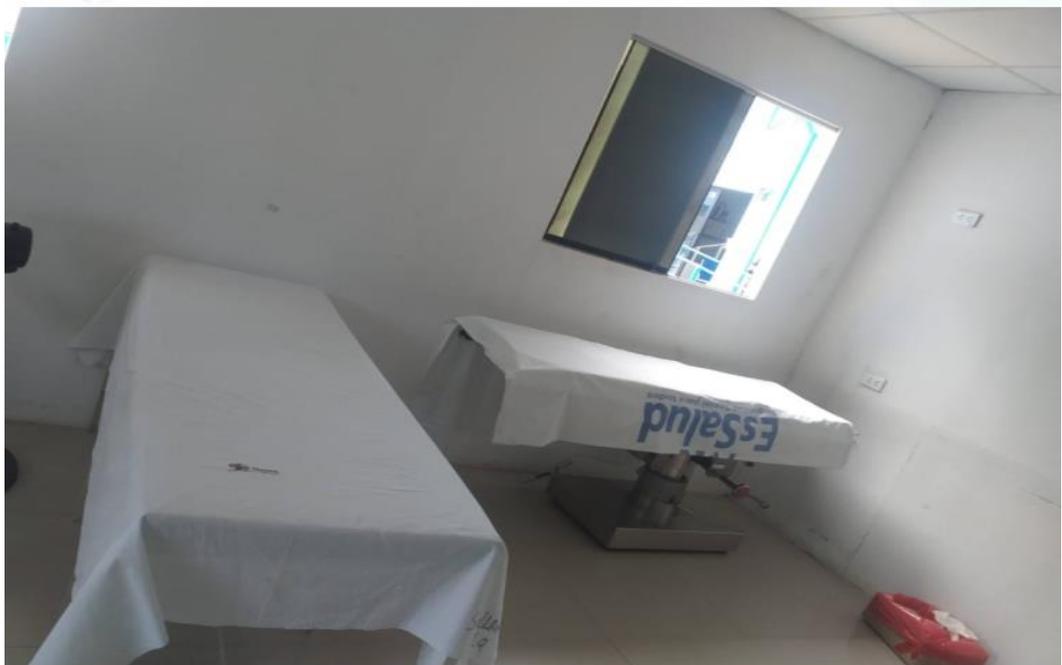
ANEXO:

Auditorio: observación varones y mujeres, trauma shock



servicio de Triage, tópico de procedimientos, y ginecología





Sala de espera

