



**Nombre del alumno:**

Alan Ivan Hernández Calderón.

**Nombre del profesor:**

L.E. Ervin Silvestre Castillo.

**Profesionalización.**

**Materia:**

Calidad en los servicios de enfermería.

PASIÓN POR EDUCAR

**Nombre del trabajo:**

Plan de mejora continua triage.

## INTRODUCCIÓN

En cada institución de salud pública o privada existen diferentes áreas de atención médica en donde han surgido problemas por falta de atención oportuna del usuario en este caso mencionaremos el área de urgencias del Hospital Básico Comunitario de Frontera Comalapa.

Día a día la competencia laboral ha ido en aumento buscando un beneficio máximo al usuario para su curación, rehabilitación e inserción a la sociedad sin presentar secuelas alguna, de acuerdo a las encuestas realizadas en dicho servicio de salud se menciona que la atención no ha sido de la mejor manera en la espera de su atención ya que en ocasiones no son respetados las urgencias médicas que ponen en peligro la vida del ser humano o alguna parte de su anatomía, en donde en algunas ocasiones el cliente espera más de una hora en su atención.

En esta ocasión se realiza un estudio a través de sondeo a los usuarios porque no son resueltas los problemas de espera lo más pronto posible, en donde argumenta que el personal no tiene la capacidad de reconocer la urgencia o simplemente no tienen la actitud en la atención, se entrevista a un grupo de personal de la salud y se realizan preguntas sobre la problemática actual en el que ellos argumentan que la falta de personal de salud ha sido uno de los factores importantes ya que no cuentan con personal suficiente, y que dicho nosocomio no cuenta con la infraestructura adecuada ya que existe una sobrepoblación por que recibe clientes de diferentes municipios de la región además no tiene un área de consulta externa para disminuir el flujo de pacientes, en esta ocasión buscaremos métodos y técnicas para resolver dicha situación y tratar de mejorar la atención de inmediato basados en los protocolos y normatividades de la institución así como conocer y diferenciar las urgencias y emergencias como se señala en el triage.

## OBJETIVO GENERAL:

- disminuir el tiempo de espera en el área de urgencias del hospital básico comunitario de frontera Comalapa Chiapas.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- identificar las oportunidades de mejora en la reducción del tiempo de espera en urgencias
- Potenciar el trabajo en equipo, creando actividades específicas de cada profesional médico que se encuentra en el área de urgencias que den respuesta satisfactoria al usuario interno y externo.
- capacitación y actualización al personal médico y para médico para la identificación de acuerdo al triage.
- Capacitación a la población para tener una mejor respuesta ante lo que se implementa.
- Nombrar un encargado en cada turno del área de triage.

## IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA DE MEJORA.

En los hospitales ha existido algo que se viene arrastrando desde siempre y se ha implementado programas y recursos en esto poco a poco se ha logrado concientizar a la gente en este caso hablare del hospital básico comunitario de frontera Comalapa Chiapas me refiero al tiempo de espera en la sala de urgencias que debemos de concientizar a la población que para entrar a una consulta de urgencias se mide el grado de su lesión o si está comprometida su integridad física como tal y no es como ellos creen que es como van llegando tampoco es una fila que va conforme llegaron para eso existe el famoso triage una semaforización que nos indica el tiempo de espera que puede tener cada paciente en este plan de mejora continua hablare del triage en mi centro de trabajo.

## ANALISIS FODA

En la actualidad la cruzada nacional por la calidad de los servicios de salud ha definido como uno de sus objetivos, proporcionar a los pacientes trato digno y atención médica efectiva, ética, y segura como elementos que definen la calidad, para lo cual, en el contexto de la primera estrategia de la Cruzada, es "Impulso al Cambio".

Es necesario conocer las normativas que nos rigen como trabajadores de la salud y saber clasificar las urgencias de acuerdo al triage, cumpliendo como con la normatividad que es garantizar la prestación de Servicios de Salud a la población que lo demande de la manera más rápida y oportuna.

Actualmente el Hospital Básico Comunitario, se encuentra en un proceso de cambio que constituye un plan de mejora que se llevará a cabo con la cooperación de cada uno de los miembros que laboran en esta institución. El proceso de mejora continua en la unidad médica, debe tener un propósito muy claro, el de mejorar los procesos de la atención médica para satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios.

Desarrollar el concepto de la mejora continua como parte esencial de un sistema de calidad, conociendo y analizando las diferentes conceptualizaciones que al respecto existen. Nuestra institución prestadora de servicio, se encuentra también frente a una gran competencia lo cual no es simplemente implantar técnicas o métodos para administrar y mejorar procesos sino también generar un estado de espíritu que debe traducirse en una modificación del comportamiento personal.

## PROBLEMA

El tiempo de espera que puede se le dará a su padecimiento que manifiesta el usuario, en el hospital básico comunitario de Frontera Comalapa y explicarle cuales son las urgencias y emergencias y en qué momento será atendido y sobre todo cumplir lo más apegado a ese programa que es el triage.

- La falta de información a la población.
- La falta de un espacio para la sala de triage.
- El incumplimiento del protocolo de triage.
- Falta de personal.

## ACCIONES O ESTRATEGIAS DE MEJORA

- Analizar la situación pormenorizada de cada uno de los servicios de urgencias.
- Detección de áreas de mejora
- Medidas para corregir lo que no funciona
- Medidas organizativas Medidas de gestión Y en su caso, las relacionadas con: a recursos Humanos estructura física. Metodología de trabajo.
- Autodiagnóstico sobre los aspectos organizativos de la asistencia y cumplimiento del mismo.
- Reunión de trabajo, con equipo de dirección del Hospital y responsables del servicio de Urgencias, médico y de enfermería.
- Acuerdo del Plan de Medidas y recomendaciones
- Evaluación y seguimiento.

## LINEAS DE ACCION.

- La clasificación de pacientes de acuerdo al tipo de urgencia.
- organización y comunicación del personal médico-paramédico en el servicio de urgencias.
- La planificación de recursos humanos con juntamente con director y jefa de enfermeras.
- Mejorar la estructura, instalación y equipamiento.
- Implementar en todos los turnos el cumplimiento del triage bajo la supervisión de los supervisores de guardia.

## CONCLUSION

El interés principal que tiene la implantación de un sistema de triage de urgencias y emergencias normalizado de ámbito autonómico reside en la homogeneización y estandarización del triage de los usuarios, en los Servicios de Urgencias es un punto crítico para la gestión de la calidad en las urgencias y emergencias.

Acorde a las políticas actuales de la institución lograr la satisfacción del usuario es fundamental y en base a los lineamientos operativos del sistema de monitoreo para la gestión de calidad en el segundo nivel, el Hospital Básico Comunitario de Frontera Comalapa Chiapas pretende disminuir el tiempo de espera en el área de urgencias con la finalidad de satisfacer la demanda de atención del usuario, disminuyendo la carga de trabajo al servidor de la salud.



## BIBLIOGRAFIA.

- NORMA Oficial Mexicana NOM-206-SSA1-2002, Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos de atención médica.
- Ley General de Salud, D.O.F. 7-II-1984, última modificación, 31-V-2000.
- Normas de actuación en urgencias. Moya MMS., editorial Médica Panamericana 2000.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-178-SSA1-1998, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
- LEY GENERAL DE SALUD. ARTICULO 51. Los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportunas y de calidad idónea y a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares.