



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

Escuela de Posgrados

Maestría en Enfermería

TRABAJO DE TITULACION CAPSTONE

Diseño de la gestión de enfermería desde el enfoque sistémico en el área de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín de la ciudad de Loja, Agosto - Diciembre 2022.

Autora:

Lic. Stefany Viviana Abad Macas

Tutor académico:

Lic. Giovanna Segovia, Mgs.

2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Resumen ejecutivo	3
2. Antecedentes	4
2.1. Profundización del problema	4
2.2. Argumentación teórica	5
2.2.1. Marco institucional	5
2.2.2. Marco conceptual	10
2.3. Justificación	14
3. Objetivos	15
3.1. General	15
3.2. Específicos	15
4. Marco metodológico	16
4.1. Marco lógico	16
4.2. Planificación de los resultados esperados	19
5. Presupuesto	20
6. Conclusiones y recomendaciones	21
7. Anexos	22
Árbol de objetivos	22
Matriz Stake Holders	23
Análisis de las alternativas	24
Organigrama de la institución	25
Cronograma	26
PRODUCTO 1: Representación sistémica del servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín	27
PRODUCTO 2: Manual de procesos de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín	33
PRODUCTO 3: Propuesta de organización del trabajo para el personal de enfermería del Área de Hospitalización del Hospital Clínica San Agustín	50
PRODUCTO 4: Programa de educación continua sobre el Manual de procesos de enfermería dirigido a los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín	60

1. Resumen ejecutivo

La gestión es fundamental para que el equipo de enfermería funcione de manera correcta y así se pueda asegurar el cumplimiento de objetivos planteados; en este contexto el análisis realizado en servicio de Hospitalización del Hospital Clínica San Agustín refleja la ausencia de una gestión de enfermería eficiente en el servicio de Hospitalización. Esta problemática es la causa que no exista una debida organización, procesos normalizados de enfermería, personal desmotivado con sobrecarga laboral y falta de educación continua especial para enfermería, lo que afectan a la atención brindada en dicho servicio.

Es por ello que se plantea la siguiente propuesta técnica capstone dirigida al personal de enfermería del servicio de hospitalización con el objetivo de implementar la gestión de enfermería desde el enfoque sistémico por procesos en el área de Hospitalización del Hospital Clínica San Agustín.

Para la metodología se utilizó el análisis de problemas mediante la utilización de herramientas de calidad: diagrama de Ishikawa, uso de modelo explicativo: árbol de problemas, metodologías de intervención participativa e innovadora: matriz de stakeholders, análisis de alternativas: matriz de factibilidad, matriz de marco lógico y planificación por resultados esperados.

La presente propuesta busca como resultados concretos que mediante la gestión por procesos el servicio de hospitalización se organice de forma sistémica, que el cuidado de enfermería sea sistematizado con el uso de procesos para procedimientos basados en el Proceso de Atención de Enfermería, que el personal de enfermería tenga una metodología de organización y se encuentre satisfecho en su entorno laboral y que a la misma vez se encuentre capacitado en el manejo de procedimientos guiados por el Proceso de Atención de Enfermería.

2. Antecedentes

2.1. Profundización del problema

El Hospital Clínica San Agustín de la Ciudad de Loja ha sido ubicado como una unidad de salud de tercer nivel de atención, es decir es un centro de atención especializada. Cuenta con algunos servicios prestados a la ciudadanía entre ellos y en el cual está enfocado el presente proyecto es el área de Hospitalización. Dicho servicio brinda atención a una amplia variedad de pacientes con el fin de proteger y recuperar su salud, para esto el personal de enfermería debe realizar actividades de vital importancia dentro del tratamiento del paciente.

En este contexto podemos introducir el concepto de la Gestión del Cuidado que tiene sus bases en valores universales y conocimientos que nacen de otras ciencias y de la propia Enfermería. Esta se maneja por procesos estratégicos que tienen como objetivo alcanzar la calidad, continuidad, integralidad de la atención y bienestar de las personas (Silva, 2020).

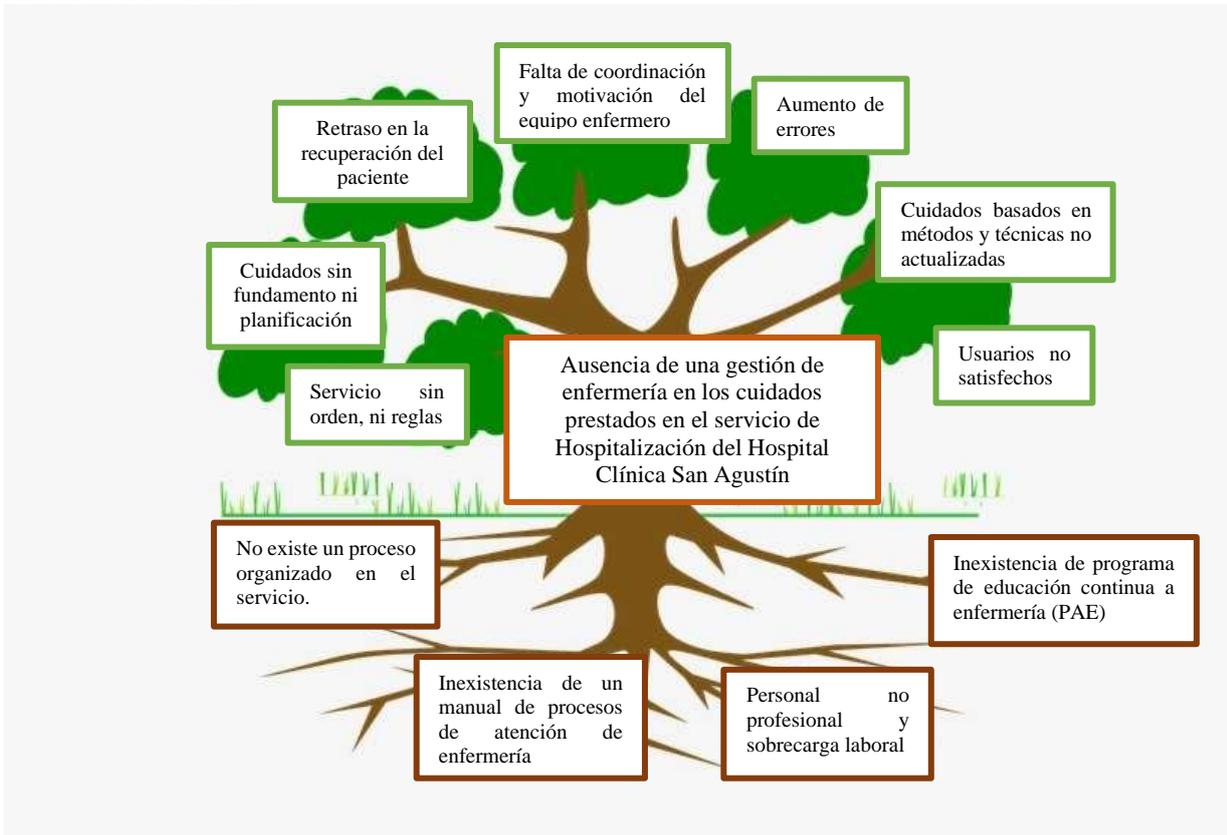
En la practica la gestión nos asegura la calidad de los cuidados prestados por enfermería. Con esta base conceptual y ante la búsqueda del mejoramiento continuo se ha planteado la necesidad de realizar un diagnóstico con los líderes involucrados; estableciendo los problemas principales y como estos afectan a la atención que se brinda a los usuarios.

En este diagnóstico se identifican los siguientes problemas principales:

- No existe un proceso organizado en el servicio
- Inexistencia de un manual de procesos de atención de enfermería
- Personal no profesional y sobrecarga laboral
- Inexistencia de programa de educación continua a enfermería

Esta variedad de problemas se resume en que no existe de una gestión de enfermería eficiente en el servicio de Hospitalización del Hospital Clínica San Agustín.

Figura 1
Árbol de Problemas



NOTA: El árbol de problemas es una herramienta que permite relacionar causas y efectos. Al ubicarse las causas en las raíces dan lugar a los efectos. Por eso es importante intervenir en las raíces para disminuir o eliminar los efectos mostrados en las ramas. En el gráfico se puede observar el problema principal con sus causas y por ende sus efectos en hospitalización. **Fuente:** Líderes del servicio.

2.2. Argumentación teórica

2.2.1. Marco institucional

Aspecto geográfico del lugar

La ciudad de Loja también conocida como Inmaculada Concepción de Loja, es una ciudad ecuatoriana; cabecera cantonal del Cantón Loja y capital de la provincia de Loja, así como la urbe más grande y poblada de la misma. Se encuentra atravesada por los ríos Zamora, Malacatos y Jipiro, al sur de la Región interandina del Ecuador, en la hoya del río Zamora, a una altitud de 2060 m s. n. m. y con un clima templado andino de 16,6 °C en promedio (Municipio de Loja, 2020).

Es llamada también la "capital musical y cultural del Ecuador" por su arquitectura, su diversidad cultural, su aporte a las artes, ciencias, música y letras ecuatorianas y por ser el lugar de nacimiento de muchos personajes ilustres de la sociedad ecuatoriana. En el censo de 2010 contaba con una población de 170.280 habitantes, por lo que se dice que es la novena ciudad más poblada del país según datos del INEC. La ciudad es el núcleo del área metropolitana de Loja, la cual está constituida además por ciudades y parroquias rurales cercanas; dicho conglomerado alberga a 286.938 habitantes (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

Fue fundada el 8 de diciembre de 1548, por Alonso de Mercadillo, y desde entonces, es uno de los principales núcleos urbanos de la nación debido a su desarrollo y ubicación geográfica. Es uno de los más importantes centros administrativos, económicos, financieros y comerciales del Ecuador. Las actividades principales de la ciudad son el comercio principalmente, la agricultura, la ganadería y la educación (Cantón Loja, 2022).

Características de la institución

El Hospital Clínica San Agustín fue el primer hospital privado ubicado en la Cabecera Cantonal del Cantón Loja al sur de la Región interandina del Ecuador empezó su construcción en 1955 en el sector de la calle 18 de Noviembre y Azuay, su construcción finalizó en 1959 siendo el 28 de agosto de ese mismo año su inauguración por Virginia Witt Añazco de Rodríguez (Hospital Clínica San Agustín, 2022).

Actualmente se lo conoce como Hospital Clínica San Agustín ubicado como uno de los referentes al sur del país. Gracias a las modificaciones arquitectónicas e inversión tecnológica el hospital se categoriza como una institución de salud de tercer nivel, con más de 63 años de trayectoria en la ciudad de Loja en el Ecuador brinda un servicio de alta calidad médica y tecnología moderna.

Cuenta con diferentes servicios ofertados a la ciudadanía como:

- Laboratorio clínico
- Servicios de imagen

- Tomografía
- Quirófanos
- Sala de angiografía
- Emergencia
- Unidad de cuidados intensivos
- Unidad de cuidados intensivos neonatales
- Diferentes especialidades medicas
- Hospitalización

Misión

Cuidar la salud de las personas con sentido humanista y servicios de excelencia.

Visión

Seguir siendo la organización más confiable y el referente en servicios de salud en el sur del país.

Principios

- Respeto a la vida
- Honestidad
- Lealtad
- Responsabilidad
- Ética
- Sostenibilidad
- Humanismo

Características del servicio de hospitalización

El servicio de hospitalización se encuentra ubicado en el primer piso, cuenta con tres áreas numeradas de 1 al 3. El área uno cuenta con 9 habitaciones de las cuales dos de ellas tienen 2 camas, en total son 11 camas de capacidad más 1 habitación de recuperación; en el área dos existen 12 camas disponibles cada una en habitaciones individuales (una de estas está equipada para cuidados intermedios) y en el área 3 de igual manera con salas individuales son 6 camas de capacidad. El total de camas disponibles para hospitalización es de 30 en este servicio.

En cuanto a las características de los pacientes ingresados se debe al área de estadía, en el área 1 y 2 se encuentran hospitalizados pacientes de las diferentes especialidades médicas como medicina interna, cirugía, pediatría, ginecología, obstetricia, etc. En el área 3 ingresan pacientes de aislamiento por patologías infecto contagiosas.

Existe una estación de enfermería y una sala de preparación de medicación para cada área.

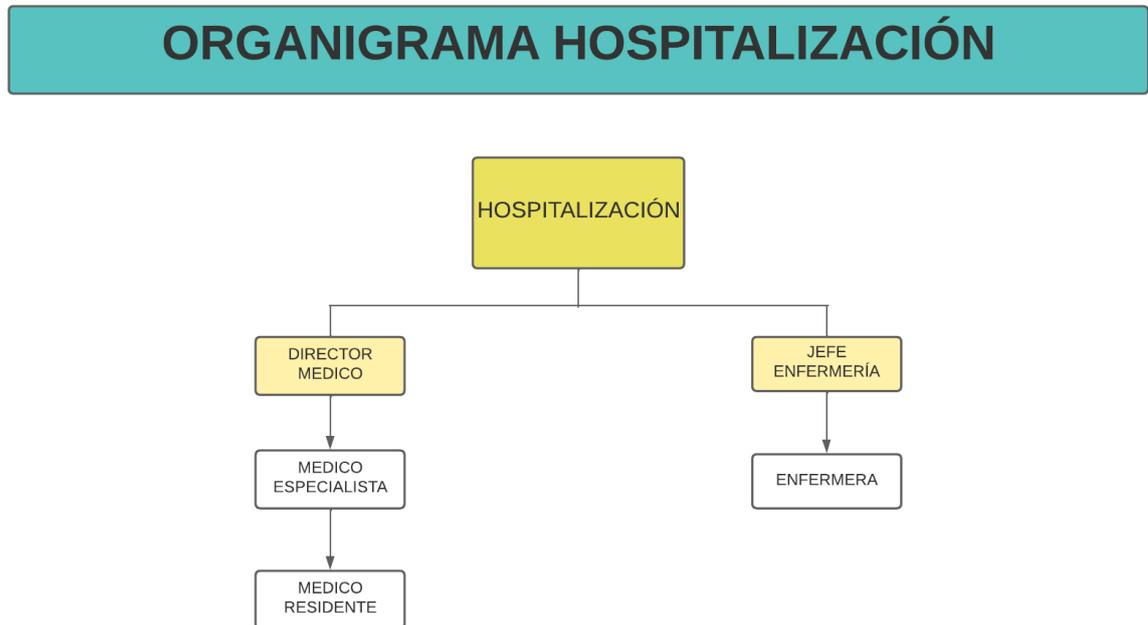
Personal de enfermería

A este servicio están destinadas 10 licenciadas y 5 auxiliares de enfermería que cumplen el mismo rol y funciones. Los turnos son de 12 horas en la mañana de 7h00 a 19h00 y en la noche de igual manera de 19h00 a 7h00, a cada área se le asigna una persona de enfermería para cada turno. También existe la jefa de enfermeras con su horario de lunes a sábado de 7h00 a 15h00.

Estructura funcional del servicio

Figura 2

Estructura funcional de la hospitalización



NOTA: El gráfico muestra la organización de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín. **Fuente:** Propia.

Especialidades en hospitalización

- Medicina interna
- Pediatría
- Cirugía
- Ginecología
- Obstetricia
- Neumología
- Reumatología
- Oncología
- Psiquiatría

- Endocrinología
- Neurología
- Neurocirugía
- Cardiología
- Otorrinolaringología
- Cirugía plástica
- Medicina intensiva
- Traumatología
- Entre otras

2.2.2. Marco conceptual

Gestión

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la satisfacción del cliente. En este contexto la Gestión del Cuidado de Enfermería se puede decir que es la aplicación de juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en estrategias con el objetivo de mejorar o recuperar la salud (Morfi, 2019).

Según Martínez (2018) crear modelos para la gestión de organizaciones asegura ofrecer productos o servicios que permitan satisfacer las necesidades de los usuarios no solo haciendo las cosas bien si no también ser innovadores y ser mejor que otras organizaciones.

De esta manera la gestión de enfermería es organizar, dirigir y controlar el talento humano y los recursos con los que se cuenta para ofrecer el mejor cuidado posible. Todas estas actividades deben estar fundamentadas con la ciencia para obtener como producto final, la salud y que ésta se

vincule directamente con el bienestar de los individuos. Así se entiende que la gestión de los cuidados tiene el propósito de adecuar la atención y brindar cuidados individualizados según las necesidades de las personas y su entorno.

Enfoque sistémico

El pensamiento sistémico centra su paradigma en una visión integradora, de modo que les da mayor importancia a las interacciones de las partes integrantes de un todo -visión sistémica- que a las interpretaciones de las partes consideradas de manera separada o individual. Aunado a esto, se incluye el concepto de los sistemas y los suprasistemas, al entender que el análisis de un sistema siempre depende de su relación con un sistema mayor, o suprasistema, y que no se ve limitado de forma dialéctica por el pensamiento reduccionista existente en el mecanicismo (Pantoja y Garza, 2019).

Rossel y García (2005) definen un sistema como un conjunto de elementos relacionados entre sí, que constituyen una determinada formación integral, no implícita en los componentes que la forman. Lo que significa que el modo de abordar los objetos y fenómenos no puede ser aislado, sino que tienen que verse como parte de un todo. No es la suma de elementos, sino un conjunto de elementos que se encuentran en interacción, de forma integral, que produce nuevas cualidades con características diferentes, cuyo resultado es superior al de los componentes que lo forman y provocan un salto de calidad.

En general, todo sistema tiene 4 propiedades fundamentales que lo caracterizan: los componentes, la estructura, las funciones y la integración. Estas propiedades deben tenerse en cuenta cuando se aplica el enfoque sistémico.

- Los componentes son todos los elementos que constituyen el sistema.
- La estructura comprende las relaciones que se establecen entre los elementos del sistema. Está basada en un algoritmo de selección, es decir, en un ordenamiento lógico de los elementos.

- Las funciones son las acciones que puede desempeñar el sistema, tanto de subordinación vertical, como de coordinación horizontal.
- La integración corresponde a los mecanismos que aseguran la estabilidad del sistema y se apoyan en la cibernética y la dirección. Esto se confirma mediante los controles evaluativos que permiten la retroalimentación.

Procesos

Un proceso es un concepto organizacional que definido internacionalmente como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, la cuales transforman elementos de entrada en salidas (ISO 9000, 2015).

A estos procesos se las puede representar por medio de mapas que no son más que una representación gráfica de la secuencia e interacción de sus partes, resulta una aproximación que define la organización como un sistema de procesos interrelacionados que impulsa a la organización a poseer una visión de calidad (ISO 9000, 2015).

Aún resulta limitada la utilización del mapa de procesos como comparación de la estructura organizativa y del cumplimiento de la estrategia de la organización cuando debería ser una herramienta poderosa para este propósito. La estructura organizativa muestra o representa la manera en que se debe organizar la empresa, los procesos la forma en que se transforman las entradas en salida; ambos responden a la estrategia trazada. Por tanto, el mostrar en el mapa las principales relaciones entre los procesos en respuesta a la estrategia fijadas es de gran utilidad para el perfeccionamiento de la estructura organizativa (Medina, 2019).

Proceso de atención de enfermería

El proceso de atención de enfermería (PAE), es el método más documentado a nivel internacional con el cual se estructura la práctica del cuidado científico, fundamentado en los procesos de resolución de problemas y toma de decisiones. Este se conforma de 5 fases: valoración,

diagnóstico, planificación, intervención y evaluación; y se caracteriza por fomentar la asistencia reflexiva y organizada, la continuidad e individualización de los cuidados, el uso racional del tiempo y el desarrollo del pensamiento crítico en el recurso humanos (Jara y Lizano, 2016).

El método científico específico de la disciplina de enfermería está integrado por una serie de pasos que incluyen la búsqueda de información desde fuentes primaria y secundarias; la detección de problemas reales o que se puedan presentar; la propuesta de las intervenciones a realizar; la intervención que se da con la ejecución de las acciones oportunas, y el feedback de los resultados obtenidos. Estos pasos se integran en el proceso de enfermería que, cuando se aplica a la práctica de enfermería, tiene como objetivo proporcionar cuidados de manera racional y sistemática (González, 2022).

Naranjo. Et al. (2018) plantean que el Proceso de Atención de Enfermería consta de cinco etapas:

Valoración: consiste en la recogida y organización de los datos que conciernen a la persona, familia y entorno. Son la base para las decisiones y actuaciones posteriores.

Diagnóstico de enfermería: es el juicio o conclusión que se produce como resultado de la valoración de enfermería.

Planificación: se desarrollan estrategias para prevenir, minimizar o corregir los problemas, así como para promocionar la salud.

Ejecución: es la realización o puesta en práctica de los cuidados programados.

Evaluación: donde se evalúan las respuestas de los individuos, la familia y la comunidad, de acuerdo a las expectativas u objetivos trazados.

2.3. Justificación

El servicio de Hospitalización del Hospital Clínica San Agustín de la ciudad de Loja brinda atención a una amplia variedad de pacientes con el fin de proteger y recuperar su salud, para esto el personal de enfermería realiza actividades de vital importancia dentro del tratamiento del paciente. Para que este proceso se cumpla es necesario que exista una buena gestión del cuidado además de una guía estandarizada o manual específico de cuidado de enfermería y así se pueda brindar atención de calidad basada en un plan de cuidados.

Implementado la gestión de enfermería en el área de Hospitalización se puede decir que es una forma de asegurar la calidad de la atención al paciente hospitalizado además de mejorar las condiciones laborales del personal. En este contexto para que exista una verdadera gestión debemos adoptar un enfoque que nos dé la garantía de ser eficiente para el logro de nuestros objetivos. Es por esto que el enfoque sistémico por procesos es una opción muy acertada pues nos ayuda a concebir la atención de salud como un sistema que implica reconocerlo como un todo, en el que participan múltiples actores, entidades y procesos, que conectados o no y que, a partir de determinados insumos, recursos humanos, enfermedad, prioridades, valores sociales, entre otros nos conducen a un producto o resultado (Giedion, U; Distrutti, M; et al, 2018).

En este planteamiento la gestión del cuidado en sí comprendería la creación de instrumentos que facilitarían la recolección de datos de manera sistemática, sobre la salud y su entorno además del juicio crítico y análisis reflexivo de los profesionales para elaborar un diagnóstico, planificar y evaluar las intervenciones a asumir siempre con respeto a los principios del cuidado que se deben brindar con calidad (Vidal, 2019).

Enfermería utiliza como método científico en los servicios el proceso de atención de enfermería (PAE), el cual es considerado un sistema de información que planifica, gestiona, evalúa e investiga con el objetivo de dar seguimiento de los cuidados, de esta manera se asegura la calidad,

continuidad, la toma de decisiones oportunas y seguridad del cuidado, en función de encontrar y resolver las necesidades que se presenten (Vidal, 2019).

Con lo antes mencionado se puede deducir que este estudio se considera muy útil para la casa de salud porque se elaborará un manual específico de enfermería basado en el Proceso de Atención de Enfermería lo que disminuirá errores y tendrá como resultado usuarios satisfechos, además de un servicio organizado con buenas condiciones de trabajo y con personal de enfermería competente. De esta manera también representa un beneficio al interés público porque garantiza una atención individualizada y de calidad, basada en un plan de cuidados con fundamento científico lo que potenciara las actividades de tratamiento para una pronta recuperación del paciente.

3. Objetivos

3.1. General

Implementar la gestión de enfermería desde el enfoque sistémico por procesos en el área de Hospitalización del Hospital Clínica San Agustín.

3.2. Específicos

- Diseñar la representación sistémica del servicio de hospitalización determinando sus entradas, procesos y salidas.
- Elaborar un manual de procesos de atención de enfermería con cuidados individualizados dirigidos a cinco procesos prioritarios de enfermería.
- Proponer una organización del trabajo innovadora para enfrentar la sobrecarga laboral
- Proponer un programa de educación continua a enfermería (PAE).

4. Marco metodológico

4.1. Marco lógico

Tabla 1

Matriz de marco lógico

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
PROPÓSITO			
Contribuir a la organización del servicio de hospitalización para mejorar el ambiente laboral y de esta manera incrementar la calidad de la atención de enfermería a sus usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> - En los primeros 6 meses obtener un 70% de satisfacción del personal y del usuario - En el año obtener un 95% de satisfacción del personal y del usuario 	Informe de satisfacción con base a las encuestas de satisfacción	Participación y colaboración de directivos, jefa de área y personal de enfermería. Satisfacción del usuario
OBJETIVO GENERAL			
Implementar la gestión de enfermería desde el enfoque sistémico por procesos en el área de Hospitalización del Hospital Clínica San Agustín.	<ul style="list-style-type: none"> - En los primeros 6 meses obtener un 70% de implementación en el servicio de hospitalización de la gestión de enfermería con enfoque sistémico por procesos. - Al año lograr un 95% de la implementación. 	Informe estadístico del cumplimiento de actividades realizadas según el cronograma.	Participación y colaboración de directivos, jefa de área y personal de enfermería.
RESULTADOS ESPERADOS			
Servicio de hospitalización organizado de forma sistémica.	- En los primeros 6 meses lograr un 90% de organización sistémica en el servicio de hospitalización	Organigramas y mapas de procesos realizados Difusión de organigramas	Aprobación por gerencia Difusión a jefe y equipo de enfermería

Cuidado de enfermería sistematizado basados en el PAE.	- A los 6 meses lograr un 50% de implementación del manual de procesos de enfermería. - Al año lograr un 95% de implementación del manual de procesos de enfermería.	Manual de procesos de enfermería realizado Informes de supervisión Fotografías	Participación de jefa de área y personal de enfermería.
Personal de enfermería organizado y satisfecho.	- En 6 meses implementar el 50 % de la propuesta ante la sobrecarga de trabajo. - En 1 año implementar el 90 % de la propuesta ante la sobrecarga de trabajo.	Cálculo de personal necesario para el servicio Horarios laborales con bases y fundamentos Contratación de nuevo personal	Aprobación por gerencia y directorio
Personal de enfermería capacitado (PAE).	- A los 6 meses lograr un 50% de capacitación sobre el manual de procesos de enfermería. - Al año lograr un 90% de capacitación del manual de procesos de enfermería.	Planificación de capacitaciones Registros de asistencias Fotografías	Participación de jefa de área y personal de enfermería.
ACTIVIDADES POR OBJETIVOS ESPECIFICOS			
OBJETIVO 1 – RESULTADO 1	RECURSOS/CRONOGRAMA	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Solicitud al gerente del Hospital solicitando la autorización para la elaboración del proyecto	Humanos y tecnológicos Agosto de 2022	Mails enviados	Aceptación por parte de gerencia para elaborar el proyecto
Elaboración de organigramas y mapas de procesos	Humanos, tecnológicos y materiales Agosto de 2022	Documento realizado	Participación de maestrante
Aprobación de organigramas y mapas de procesos	Humanos y materiales Septiembre de 2022	Documento aprobado	Aprobación por gerencia
OBJETIVO 2 – RESULTADO 2	RECURSOS/CRONOGRAMA	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Definir los procesos prioritarios en la atención de enfermería	Humanos y materiales Septiembre de 2022	Lista de procesos en orden de prioridad	Participación de jefatura de enfermería y subdirección medica

Elaborar el manual de procesos de enfermería dirigidos a los cinco procesos prioritarios	Humanos, tecnológicos y materiales Octubre de 2022	Manual de procesos de enfermería	Participación del maestrante
Presentación del Manual de proceso de atención de enfermería	Humanos y materiales Noviembre de 2022	Documento presentado	Aprobación por gerencia
OBJETIVO 3 – RESULTADO 3	RECURSOS/CRONOGRAMA	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Cálculo de personal	Humanos, tecnológicos y materiales Octubre de 2022	Documento de propuesta	Participación del maestrante
Elaboración de horarios	Humanos y materiales Octubre de 2022	Documento de propuesta	Participación del maestrante
OBJETIVO 4 – RESULTADO 4	RECURSOS/CRONOGRAMA	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Elaboración un programa educativo	Humanos y materiales Noviembre de 2022	Propuesta documentada	Participación de jefatura de enfermería y subdirección medica
Presentación del programa educativo	Humanos, tecnológicos y materiales Noviembre de 2022	Cronograma de capacitaciones	Participación de jefatura de enfermería y subdirección medica

NOTA: Estrategias, propuestas identificadas y relacionadas con el problema, los objetivos y los resultados esperados **Fuente:** Propia.

4.2. Planificación de los resultados esperados

Tabla 2

Planificación de resultados esperados

OBJETIVO 1	RESULTADO ESPERADO 1	
Diseñar la representación sistémica del servicio de hospitalización determinando sus entradas, procesos y salidas.	Servicio de hospitalización organizado de forma sistémica.	
ACTIVIDAD	FECHA	RECURSOS
Solicitud al gerente del Hospital solicitando la autorización para la elaboración del proyecto	Agosto de 2022	Humanos y tecnológicos
Elaboración de organigramas y diseño del proceso de hospitalización	Septiembre de 2022	Humanos, tecnológicos y materiales
Aprobación de organigramas y diseño del proceso de hospitalización	Septiembre de 2022	Humanos y materiales
OBJETIVO 2	RESULTADO ESPERADO 2	
Elaborar un manual de procesos de atención de enfermería con cuidados individualizados dirigidos a cinco procesos prioritarios de enfermería.	Cuidado de enfermería sistematizado con el uso manual de procesos de enfermería basados en el PAE	
ACTIVIDAD	FECHA	RECURSOS
Definir los procesos prioritarios en la atención de enfermería	Septiembre de 2022	Humanos y materiales
Elaborar el manual de procesos de enfermería dirigidos a los cinco procesos prioritarios	Octubre de 2022	Humanos, tecnológicos y materiales
Presentación del Manual de procesos de atención de enfermería a gerencia	Noviembre de 2022	Humanos y materiales

OBJETIVO 3		RESULTADO ESPERADO 3	
Proponer una organización del trabajo innovadora para enfrentar la sobrecarga laboral		Personal de enfermería organizado y satisfecho	
ACTIVIDAD	FECHA	RECURSOS	
Cálculo de personal	Octubre de 2022	Humanos, tecnológicos y materiales	
Elaboración de horarios	Octubre de 2022	Humanos y materiales	
OBJETIVO 4		RESULTADO ESPERADO 4	
Proponer un programa de educación continua a enfermería (PAE)		Personal de enfermería capacitado (PAE)	
ACTIVIDAD	FECHA	RECURSOS	
Elaboración de un programa educativo	Noviembre de 2022	Humanos y materiales	
Presentación del programa educativo a gerencia	Noviembre de 2022	Humanos, tecnológicos y materiales	

NOTA: Estrategias, propuestas identificadas y relacionadas con el problema, los objetivos y los resultados esperados

Fuente: Propia.

5. Presupuesto

Tabla 3

Presupuesto para implementar la propuesta

	Ítem	Valor
1	Capacitaciones	\$240
2	Equipos, software e internet	\$100,00
3	Propuesta para evitar la sobrecarga laboral	A definir por parte del hospital
	TOTAL	\$340,00 +

NOTA: en la tabla se refleja los gastos estimados para la realización del presente proyecto. **Fuente:** Propia.

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

- La representación sistémica del servicio de hospitalización asegura que el servicio funcione como un sistema contando con entradas y salidas, procesos de apoyo, claves y estratégicos definidos.
- El manual de procesos de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín es fundamental e indispensable para realizar cambios en las prácticas asistenciales o mejoramiento de las técnicas ya instauradas de los principales procesos de enfermería, así como estandarizar y elevar la eficiencia.
- Una organización de trabajo innovadora y acorde a la realidad garantiza la efectividad de la atención de enfermería, la disminución de la sobrecarga laboral y disminución de errores en el trabajo.
- El programa de educación continuo sobre el manual de procesos fundamental basados en el PAE es indispensable para la implementación de cuidados de enfermería individualizados y basados en evidencia científica mejorando la satisfacción del paciente.

6.2. Recomendaciones

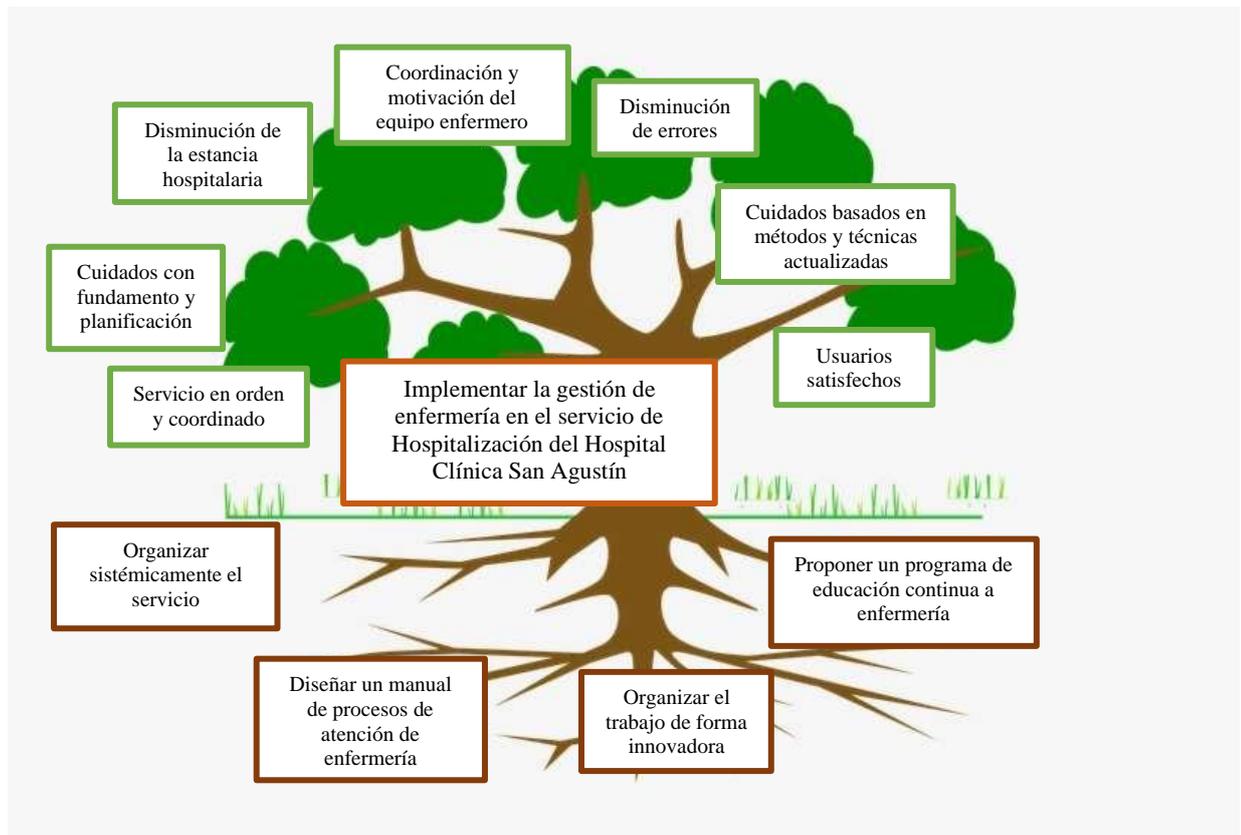
- A la Gerencia continuar mostrando interés en el mejoramiento continuo de la Institución y mostrando su apoyo con la dotación de recursos necesarios para el cumplimiento de este proyecto.
- A la jefatura de enfermería involucrarse mas en el apoyo motivacional y educativo del personal de enfermería.
- Al personal de enfermería actualizarse en el manejo del proceso de atención de enfermería.

7. Anexos

Árbol de objetivos

Figura 2

Árbol de Objetivos



NOTA: En base al árbol de problemas se diseña el de objetivos dando una visión positiva de resolver cada problema y ver sus efectos. **Fuente:** Propia

Matriz Stake Holders

Tabla 4

Matriz Stake Holders

Nº	PERSONAS	GRADO DE INTERES	A FAVOR O EN CONTRA DEL PROYECTO	PODER O AUTORIDAD
1	Gerente	Alto	A favor	Alto
2	Administración	Alto	A favor	Alto
3	Subdirección medica	Alto	A favor	Alto
4	Jefa de enfermería	Medio	A favor	Alto
5	Enfermeras	Medio	Indiferentes	Alto
6	Maestrante	Alto	A favor	Alto
7	Usuarios	Medio	Indiferente	Medio

NOTA: La presente tabla nos muestra las partes interesadas con respecto al proyecto planteado y su influencia al mismo. **Fuente:** Propia.

Estrategias para mejorar

- Jefa de enfermeras: Debido a las muchas actividades que realiza y al no contar con mucho espacio de tiempo, implementar la comunicación virtual por mails, mensajes de texto, llamadas, etc.
- Enfermeras: Educación para concientizar sobre la importancia del proyecto además de su beneficio para mejorar la atención que se brinda en el área de hospitalización.
- Usuarios: Lograr un acercamiento a los pacientes y familiares para informar sobre el proyecto

Análisis de las alternativas

Tabla 5

Matriz de factibilidad

°	Alternativas	Aceptable	Factible	Trascende	Sostenible	Costo de implementación	Impacto de la intervención	Total
	Implementación de la gestión de enfermería desde el enfoque sistémico por procesos							7
	Aplicación de la gestión de enfermería desde el enfoque de teorías enfermeras							1
	Contratar asesores externos que evidencie el problema y den soluciones							

0	No aplicable
1	Poco aplicable
2	Medianamente aplicable
3	Aplicable

Criterio	Definición
Aceptable	Aceptabilidad por la coordinación
Factible	Que se pueda ejecutar
Trascendente	Importancia de la intervención para resolver problemas
Sostenible	Posibilidad de mantenerse por sí mismo
Costo de implementación	Costo total de la intervención
Impacto de la intervención	Impacto de la intervención en el usuario interno

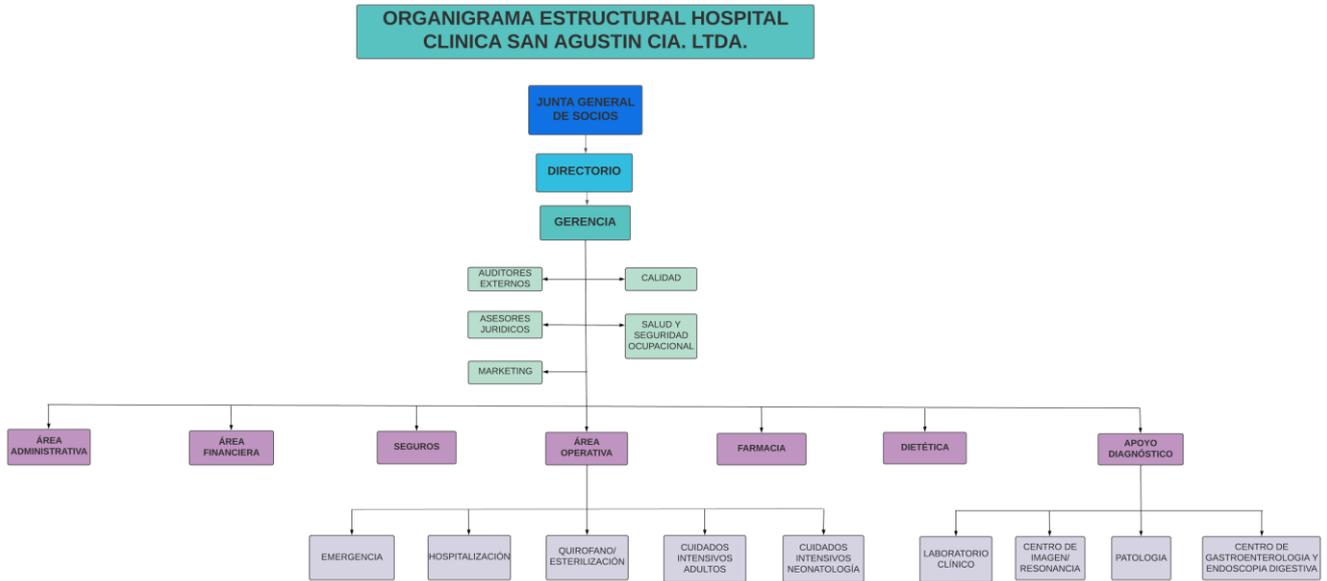
NOTA: Estrategias, propuestas identificadas y relacionadas con el problema, los objetivos y los resultados

esperados **Fuente:** Propia.

Organigrama de la institución

Figura 2

Estructura del Hospital Clínica San Agustín



NOTA: El gráfico muestra la organización del Hospital Clínica San Agustín. **Fuente:** Propia

Cronograma

Tabla 6

Presupuesto para implementar la propuesta

Actividades	Año 2023											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Presentación de la propuesta técnica del proyecto a gerencia												
Aprobación del proyecto												
Socialización del proyecto con dirección, subdirección médica y jefa del servicio												
Socialización del proyecto con el personal del servicio												
Difusión de organigramas y proceso de hospitalización												
Capacitaciones de acuerdo a la planificación												
Análisis de la propuesta para disminuir la sobrecarga laboral												
Implementación de propuesta para disminuir la sobrecarga laboral												
Implementar el primer proceso del manual de procesos de enfermería												
Implementar el segundo proceso del manual de procesos de enfermería												
Implementar el tercer proceso del manual de procesos de enfermería												
Implementar el cuarto proceso del manual de procesos de enfermería												
Implementar el quinto proceso del manual de procesos de enfermería												

Nota: en la tabla se muestra las actividades para el cumplimiento del programa. **Fuente:** Propia.

PRODUCTO 1: Representación sistémica del servicio de hospitalización del Hospital

Clínica San Agustín



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

Escuela de Posgrados

Maestría en Enfermería

Representación sistémica del servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín

Autora:

Lic. Stefany Viviana Abad Macas

Tutor académico:

Lic. Giovanna Segovia, Mgs.

2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	Introducción	29
2.	Diseño de organigramas.....	30
3.	Diseño del proceso de hospitalización	31
4.	Conclusiones	32
5.	Bibliografía	32

1. Introducción

Las organizaciones son un conjunto de personas que trabajan para cumplir los mismos objetivos. Existen diferentes formas en que se pueden organizar; un hospital particularmente es una organización de una complejidad mayor pues en su dinámica se interrelacionan diferentes procesos, recursos y variables que finalmente construyen un sistema profundo y complejo. Para poderlo conservar se debe trabajar conjuntamente, diseñando analíticamente y de manera casi armoniosa cada uno de las actividades que se llevaran a cabo para lograr los objetivos (Vargas, 2021).

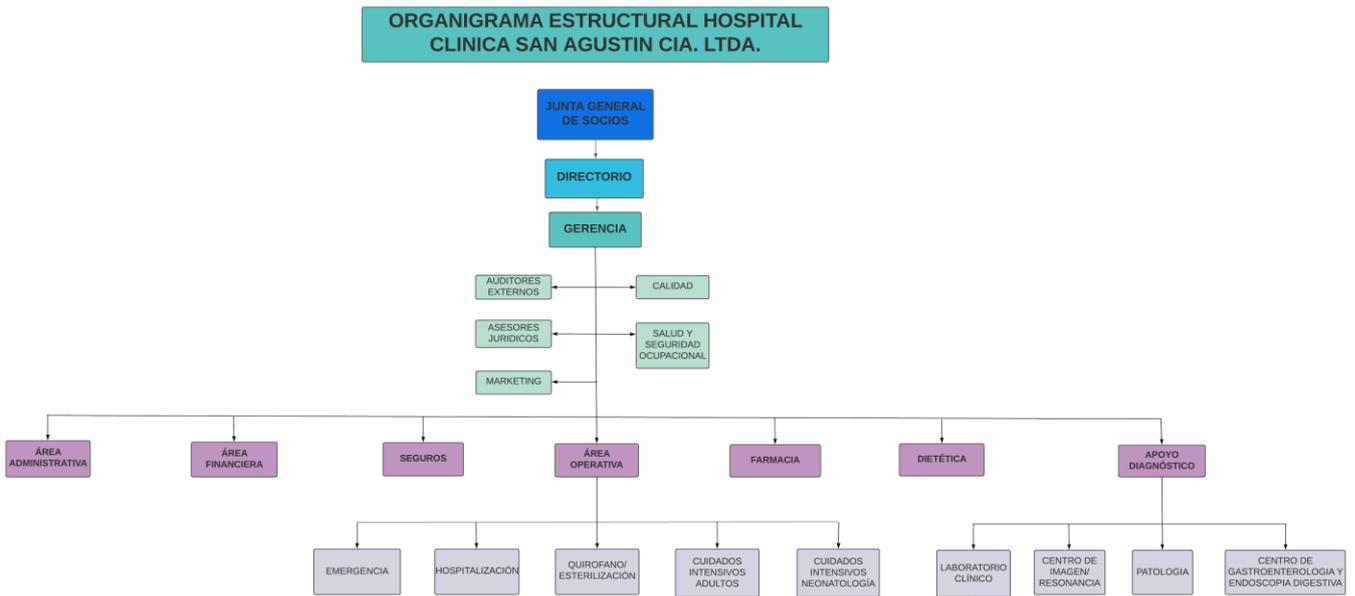
En este contexto uno de los problemas identificados en el servicio de hospitalización del Hospital clínica San Agustín es que no existe una debida organización, ante esta situación se propone el modelo sistémico para poder determinar el servicio como un proceso con entradas y salidas, procesos de apoyo, claves y estratégicos.

Implementado el modelo sistémico al área de Hospitalización se busca asegurar que este sea un servicio organizado de forma sistémica que brinde calidad en la atención al paciente hospitalizado además de mejorar las condiciones laborales del personal. Representar a dicha área como un sistema que implica reconocerlo como un todo, en el que participan múltiples actores, entidades y procesos, que conectados o no y que, a partir de determinados insumos, recursos humanos, enfermedad, prioridades, valores sociales, entre otros nos conducen a un producto o resultado (Giedion, U; Distrutti, M; et al, 2018).

2. Diseño de organigramas

Organigrama general del Hospital Clínica San Agustín

Figura 1



Estructura del Hospital Clínica San Agustín

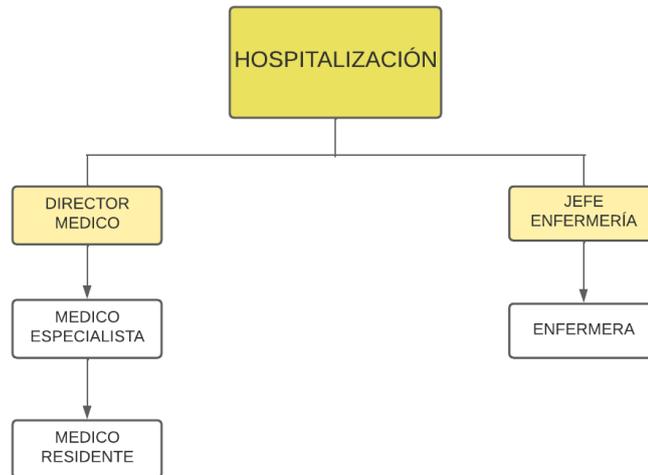
NOTA: El gráfico muestra la organización del Hospital Clínica San Agustín. Fuente: Propia

Organigrama del servicio de hospitalización

Figura 2

Estructura funcional de la hospitalización

ORGANIGRAMA HOSPITALIZACIÓN

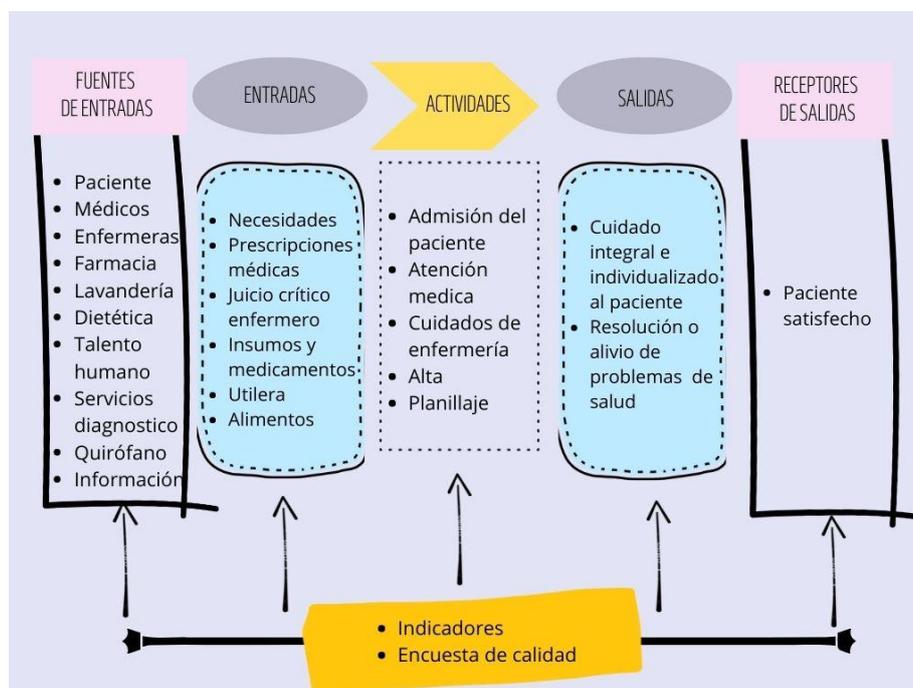


NOTA: El gráfico muestra la organización de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín. **Fuente:** Propia.

3. Diseño del proceso de hospitalización

Figura 3

Proceso de hospitalización



NOTA: El gráfico muestra las entradas, procesos y salidas de hospitalización. **Fuente:** Propia.

Figura 4

Mapa de procesos de hospitalización



NOTA: El gráfico muestra las entradas, procesos y salidas de hospitalización. **Fuente:** Equipo implementador de normas ISO 9001.

4. Conclusiones

Identificar al servicio de hospitalización como un proceso estableciendo entradas y salidas, procesos de apoyo, claves y estratégicos sirve para organizar al servicio como un sistema.

5. Bibliografía

Giedion, U; Distrutti, M; et al (2018). La priorización en salud paso a paso: cómo articulan sus procesos México. Brasil y Colombia: Banco Interamericano de Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0001092>

Vargas, D. (2021). El hospital como organización. El hospital como organización - Ensayos - dvargasc1 (clubensayos.com)

**PRODUCTO 2: Manual de procesos de enfermería del servicio de hospitalización del
Hospital Clínica San Agustín**



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

Escuela de Posgrados

Maestría en Enfermería

Manual de procesos de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Clínica San
Agustín

Autora:

Lic. Stefany Viviana Abad Macas

Tutor académico:

Lic. Giovanna Segovia, Mgs.

2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	Introducción	35
2.	Objetivos	37
2.1.	General.....	37
2.2.	Específicos	37
3.	Alcance.....	37
4.	Desarrollo.....	37
4.1.	Procesos	37
4.1.2.	Proceso de atención de enfermería.....	38
4.1.3.	Proceso de admisión del paciente a hospitalización	39
4.1.4.	Proceso de medición de signos vitales	41
4.1.5.	Instalación de vías periféricas	44
4.1.6.	Proceso de administración segura de medicación – 12 correctos	45
4.1.6.	Kardex.....	47
5.	Conclusiones	48
6.	Bibliografía	49

1. Introducción

En la actualidad la práctica moderna de enfermería requiere que los enfermeros integren un pensamiento lógico y crítico en la atención al paciente, por lo que la formación de recursos humanos de enfermería a nivel profesional incluye la competencia en la aplicación del proceso de enfermería como instrumento básico para la comprensión de las actividades diarias del Enfermero (Colegio Nacional de Educación Profesional y Técnica, 2016).

El proceso de enfermería es el método científico de la enfermería este es racional y sistemático al valorar, diagnosticar, planificar, proporcionar cuidados de enfermería y evaluar su impacto. Su objetivo es identificar el estado del paciente e identificar los cuidados de salud que requiere basándose en los problemas de salud reales y potenciales, además de establecer planes destinados a cumplir con las necesidades identificadas y proporcionar intervenciones de enfermería específicas para satisfacer dichas necesidades (Colegio Nacional de Educación Profesional y Técnica, 2016).

En el manual de procesos se define la unificación de criterios y métodos del proceso de enfermería con la finalidad de mejorar la comprensión de cada una de las etapas, se ha manejado el concepto, propósito y las actividades que debe realizar el Enfermero, así como las directrices para el correcto manejo, redacción y registro de cada uno de ellas, de manera que facilite su comprensión y aplicación en la práctica clínica.

Es por ello que el presente programa de educación es fundamental e indispensable para la implementación del manual de procesos de enfermería para realizar cambios en las prácticas asistenciales o mejoramiento de las técnicas ya instauradas.

El presente manual de procesos de enfermería obedece y responde a una problemática del servicio de hospitalización ya que este no cuenta con un documento normalizado que es necesario para establecer los lineamientos para la práctica enfermera. La ausencia de este Manual representa varios riesgos como un aumento de errores, abordamiento de las necesidades de paciente de manera

general y no individualizada, además de la insatisfacción del paciente como el incremento de los días de internación. Es por eso que se ha planteado el proyecto de crear un Manual de procesos de enfermería dirigido a cinco procesos de enfermería más frecuentes. Este documento busca recopilar conocimientos actualizados basados en evidencia científica para brindar cuidados de enfermería guiados a los principales procesos de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín como son: Admisión del paciente, toma de signos vitales, vías periféricas, administración de medicación y Kardex.

Este Manual de procesos de enfermería responde a la realidad del servicio de hospitalización y es una aplicación teórico metodológica de los conocimientos en la Maestría en enfermería de la Universidad de las Américas que ha permitido a llegar a este resultado.

Este programa es un aporte para el mejoramiento de la seguridad del paciente lo que conlleva a mejorar la calidad de atención; se espera contar con el apoyo de la dirección de la institución para lograr el mayor de los logros con esta actividad.

2. Objetivos

2.1. General

Elaborar un manual de los principales procesos de atención de enfermería con fundamento teórico - metodológico que sirvan como guía al personal de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín.

2.2. Específicos

- Identificar los principales procesos de enfermería en el servicio de hospitalización.
- Elaborar diagramas de procesos detallando las actividades para cada proceso identificado.
- Orientar al personal de enfermería a que aplique las técnicas y procedimientos aprendidos por medio del manual.
- Garantizar procesos de enfermería individualizados con fundamento científico.

3. Alcance

El ámbito de aplicación de este manual está dirigido a todos los profesionales que realizan los procedimientos descritos en este documento enfatizando al personal de enfermería en el servicio de hospitalización.

4. Desarrollo

4.1. Procesos

Un proceso es un concepto organizacional que definido internacionalmente como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, la cuales transforman elementos de entrada en salidas (ISO 9000, 2015).

A estos procesos se las puede representar por medio de mapas que no son más que una representación gráfica de la secuencia e interacción de sus partes, resulta una aproximación que

define la organización como un sistema de procesos interrelacionados que impulsa a la organización a poseer una visión de calidad (ISO 9000, 2015).

Aún resulta limitada la utilización del mapa de procesos como comparación de la estructura organizativa y del cumplimiento de la estrategia de la organización cuando debería ser una herramienta poderosa para este propósito. La estructura organizativa muestra o representa la manera en que se debe organizar la empresa, los procesos la forma en que se transforman las entradas en salida; ambos responden a la estrategia trazada. Por tanto, el mostrar en el mapa las principales relaciones entre los procesos en respuesta a la estrategia fijadas es de gran utilidad para el perfeccionamiento de la estructura organizativa (Medina, 2019).

4.1.2. Proceso de atención de enfermería

El proceso de atención de enfermería (PAE), es el método más documentado a nivel internacional con el cual se estructura la práctica del cuidado científico, fundamentado en los procesos de resolución de problemas y toma de decisiones. Este se conforma de 5 fases: valoración, diagnóstico, planificación, intervención y evaluación; y se caracteriza por fomentar la asistencia reflexiva y organizada, la continuidad e individualización de los cuidados, el uso racional del tiempo y el desarrollo del pensamiento crítico en el recurso humanos (Jara y Lizano, 2016).

El método científico específico de la disciplina de enfermería está integrado por una serie de pasos que incluyen la búsqueda de información desde fuentes primaria y secundarias; la detección de problemas reales o que se puedan presentar; la propuesta de las intervenciones a realizar; la intervención que se da con la ejecución de las acciones oportunas, y el feedback de los resultados obtenidos. Estos pasos se integran en el proceso de enfermería que, cuando se aplica a la práctica de enfermería, tiene como objetivo proporcionar cuidados de manera racional y sistemática (González, 2022).

Naranjo. Et al. (2018) plantean que el Proceso de Atención de Enfermería consta de cinco etapas:

Valoración: consiste en la recogida y organización de los datos que conciernen a la persona, familia y entorno. Son la base para las decisiones y actuaciones posteriores.

Diagnóstico de enfermería: es el juicio o conclusión que se produce como resultado de la valoración de enfermería.

Planificación: se desarrollan estrategias para prevenir, minimizar o corregir los problemas, así como para promocionar la salud.

Ejecución: es la realización o puesta en práctica de los cuidados programados.

Evaluación: donde se evalúan las respuestas de los individuos, la familia y la comunidad, de acuerdo a las expectativas u objetivos trazados.

4.1.3. Proceso de admisión del paciente a hospitalización

Definición: La admisión del paciente es el proceso de recibir un nuevo ingreso a la unidad de hospitalización, estos pueden ser por consulta externa, emergencia, quirófano o UCI.

Valoración: Asegurar la procedencia del paciente incluyendo identificación y estado hemodinámico del paciente, asignar una habitación según la disponibilidad del servicio, recibir indicaciones medicas si existieran, recepción de historia clínica si proviene de otro servicio, entrega del paciente en puntos de transición.

Diagnóstico: Determinar las necesidades primordiales por cubrir de acuerdo al estado del paciente y sus patologías.

Planificación:

- a. Previa notificación médica o enfermera del servicio de donde proviene el paciente se asignará una habitación para el ingreso de acuerdo a la disponibilidad del servicio.
- b. Verificar el estado de la habitación, infraestructura y mobiliarios.
- c. Adecuar la habitación a las necesidades del paciente con los dispositivos médicos e insumos necesarios (Tanques de oxígeno, monitor de signos vitales, bombas de

infusión, colchón anti escaras, medias sabanas, tracción, equipo de succión, bata, etc.).

- d. Tener listos los equipos para toma de signos vitales y medidas antropométricas.
- e. Formularios de la historia clínica para realizar el ingreso si este viene de consulta externa.

Ejecución:

1. Recibir el paciente que vendrá acompañado por personal enfermero o medico del servicio que proviene (no aplica para consulta externa) y dirigirlo a la habitación asignada.
2. Realizar el cruce de datos para verificar la identificación del paciente y verificar la presencia del brazalete de identificación, si no existiera pedir al departamento de admisión que nos genere una y colocársela.
3. Realizar la entrega del paciente en puntos de transición incluyendo la entrega historia clínica completa.
4. Receptar la evolución y prescripción del médico especialista solo en pacientes de consulta externa y cirugías ambulatorias.
5. Identificarse con el paciente y familiares con nombres y función.
6. Entregar o cambiar la bata hospitalaria si es necesario. En pacientes de consulta externa se pedirá colocar la bata, en pacientes provenientes de otros servicios se cambiará de bata.
7. Toma de signos vitales y medidas antropométricas necesarias. Pacientes con monitoreo continuo se debe conectar al monitor de signos vitales. Si las constantes vitales están alteradas avisar inmediatamente al médico residente o médico especialista.
8. Solicitar de datos personales, antecedentes personales de salud y alergias para llenar el documento de solicitud de ingreso (aplica para pacientes de consulta externa).
9. Llenar la tarjeta de identificación que estará cerca de la cama del paciente.
10. Informar sobre el consentimiento informado y solicitar sea formado por el paciente si fuera posible y el familiar (aplica para pacientes de consulta externa).
11. Realizar la conciliación de medicamentos.
12. Identificar riesgo de caída, tromboembolismo y formación de escaras documentándolo en la tarjeta de identificación y documento establecido.
13. Dejar al paciente cómodo en su habitación.
14. Construir la historia clínica con todos los documentos establecidos en la institución.
15. Realizar el registro del ingreso en el libro de admisiones y talonario de ingreso.

16. Enviar el talonario de ingreso con los datos del paciente al departamento de admisión para su ingreso al sistema.

Evaluación:

- Paciente ingresado en el área de hospitalización.
- Paciente ingresado en el sistema de informático.
- Paciente con brazalete y tarjeta de identificación llena.
- Historia clínica completa.
- Antecedentes personales de salud y alergias identificadas.
- Riesgo de caída, escaras y tromboembolismo identificados.

1.4.4. Proceso de medición de signos vitales

Definición: La toma de los signos vitales es la medición de aquellos indicadores que nos dan información sobre el estado hemodinámico y de salud de un paciente. Los principales signos que se miden en la práctica clínica son: Frecuencia Cardíaca (FC), Frecuencia Respiratoria (FR), Presión Arterial o Tensión Arterial (PA o TA), Temperatura (T) y saturación de oxígeno (Sat O%).

Valoración: Identificar el paciente incluyendo identificación y estado general, revisar las constantes vitales previas, identificar antecedentes de salud previos, medicamentos administrados, posición del paciente, última comida, estado de ánimo, procedimientos realizados y existencia de dolor.

Diagnóstico: Determinar las situaciones que podrían ser causantes de una variación de las constantes vitales.

Planificación:

1. Revisar en la hoja de signos vitales el horario establecido para la medición de signos vitales de acuerdo a las indicaciones médicas.
2. Tener listos los equipos para toma de signos vitales asegurando su funcionamiento.
3. Tener alcohol para la desinfección de los equipos
4. Tener un lápiz y papel para apuntes.

Ejecución:**Temperatura axilar**

1. Lavado de manos.
2. Explicar al paciente lo que se le va a realizar.
3. Verificar que la zona axilar se encuentre seca.
4. Limpiar con algodón y antiséptico.
5. Controlar que el termómetro digital funcione.
6. Situar el termómetro en el centro axilar.
7. Una vez colocado el termómetro esperar que suene la alarma.
8. Registrar el indicador y limpiar el termómetro con la torunda con alcohol.
9. Registrar los datos obtenidos.
10. Informar al médico si hay alteración en la temperatura del paciente.

Frecuencia cardiaca

1. Lavado de manos.
2. Colocar al paciente cómodo (sentado o acostado) el brazo debe estar apoyado al costado del cuerpo y la palma de la mano mirando hacia abajo.
3. Elegir zona de punto de pulso Braquial o Radial – Carotídeo – Femoral –Poplíteo Tibial posterior – Pedio).
4. Presionar con el pulpejo de los dedos anular y medio (no utilizar el dedo pulgar pueden confundirse las pulsaciones).
5. Una vez que se palpa el pulso contar con el segundero del reloj por 30 segundos y multiplicar por dos, de esa manera se obtendrá las pulsaciones de 1 minuto
6. En un pulso irregular es necesario contar las pulsaciones en un minuto para obtener datos precisos.
7. Anotar el registro y características del pulso.
8. Informar al médico cualquier anomalía que se detecte.
9. Firmar el informe con nombre apellido y N° de matrícula.
10. Si se toma pulso apical, colocar la campana del estetoscopio sobre el vértice del corazón, sitúese a la izquierda del esternón y segundo espacio intercostal, siga auscultando hasta localizar el latido cardíaco con mayor intensidad.
11. El conteo del mismo se obtiene igual que el pulso periférico.
12. Limpiar y desinfectar las olivas del estetoscopio y campana para cada control.

13. Registrar los datos.

Frecuencia respiratoria

1. Lavado de manos.
2. Determinar el momento de tomar la FR según la actividad del paciente.
3. Observar los movimientos torácicos del paciente, por cada elevación y depresión del abdomen (inspiración, espiración se considera una respiración).
4. Realizar el conteo por 30 segundos y multiplicar por dos, para tomar la FR en un minuto, si los movimientos torácicos son regulares, caso contrario contar 60 segundos.
5. Registrar los datos obtenidos y sus características en la hoja de controles de signos vitales, informar al médico tratante cualquier anomalía.

Presión arterial

1. Lavado de manos.
2. Asegurarse que el paciente este tranquilo y cómodo.
3. Hacerlo descansar algunos minutos antes del procedimiento.
4. El antebrazo debe estar apoyado a nivel del corazón (la TA aumenta cuando el brazo está por debajo de ese nivel y disminuye a la inversa).
5. Colocar el manguito desinflado alrededor de la parte superior del brazo, por arriba de 2,5 cm desde el espacio antecubital.
6. La comprensión del manguito debe estar directamente sobre la arteria.
7. Los auriculares del estetoscopio deben estar en el oído de manera que se inclinen un poco hacia adelante.
8. Colocar el diafragma sobre el pulso braquial.
9. Realizar una determinación palpatoria preliminar de la tensión sistólica.
10. Cerrar la válvula de la pera insufladora, girando el tornillo en sentido del reloj.
11. Insuflar el manguito aproximadamente a 30 mmHg hasta que no se sienta el pulso braquial.
12. Note la presión en el esfigmomanómetro, en el cual el pulso ya no puede apreciarse.
13. Dejar salir la presión del manguito, si se tiene que volver a medir, esperar como 2 minutos hasta que se libere nuevamente el torrente sanguíneo.
14. Retirar el manguito del brazo del paciente.
15. Registrar e informar al médico si existen valores anormales.

Saturación de oxígeno

1. Lavado de manos.
2. Explicar al paciente lo que se le va a realizar.
3. Limpiar con algodón y antiséptico la zona donde se realizará la medición.
4. Controlar que el oxímetro digital funcione.
5. Situar el oxímetro correctamente.
6. Una vez colocado el oxímetro esperar que marque los valores.
7. Registrar el indicador y limpiar el oxímetro con la torunda con alcohol.
8. Registrar los datos obtenidos.
9. Informar al médico si hay alteración en la saturación de oxígeno del paciente.

Evaluación:

- Signos vitales en concordancia con el estado del paciente y signos vitales previos.

4.1.5 Instalación de vías periféricas

Definición: Es el procedimiento en donde se introduce un catéter en una vena periférica para la administración directa al torrente sanguíneo de fluidos, componentes sanguíneos o medicamentos, que permitan restablecer o conservar el equilibrio hidroelectrolítico y hemodinámico del paciente.

Valoración: Identificar el paciente incluyendo identificación, edad, antecedentes de salud previos, medicamentos administrados, posición del paciente y objetivo de la canalización de la vía periférica.

Diagnóstico: Determinar la vena periférica a puncionar y el catéter indicado para la edad y características de la vena.

Planificación:

1. Determinar correctamente la necesidad de colocar un catéter venoso periférico según las prescripciones médicas.
2. Identificar las vías periféricas con 72 horas de colocación para cambiarlas.
3. Alistar los materiales necesarios para una canalización periférica.

Ejecución:

1. Identificar al paciente por su nombre, presentarse y explicarle de manera clara y sencilla el procedimiento que se le va a realizar haciendo énfasis que se le dejará un catéter de material

plástico dentro de la vena con el propósito de administrar los medicamentos o líquidos necesarios para su tratamiento.

2. Lavado de manos como principio universal para realizar cualquier procedimiento.
3. Aplicar el torniquete aproximadamente 20 cm. por arriba del punto de elección para la inserción de la aguja, si es necesario y el paciente está consciente se le puede solicitar su cooperación, para que abra y cierre el puño de la mano.
4. Utilizar guantes de manejo de ser posible al llevar a cabo el procedimiento para evitar accidentes de contaminación al momento de puncionar el vaso.
5. Desinfectar la zona con una torunda de alcohol.
6. Tomar el catéter de elección con el dedo índice y pulgar, esto ayudará a tener control del mismo. Ejercer tracción mínima de la piel debajo del punto donde se va a insertar la aguja para estabilizar la vena y evitar algún movimiento lateral de ésta.
7. Introducir el catéter a través de la piel en un ángulo de 15 a 30° con el bisel hacia arriba, dirigiéndolo por la vena hasta visualizar la sangre en el tubo de la aguja y percibir una disminución brusca de la resistencia, en este momento retirar el torniquete e indicarle al paciente que abra su puño, si lo tiene cerrado.
8. Insertar totalmente el catéter y retirar la aguja aplicando presión en la parte distal sobre la punta del catéter evitando el retorno venoso y conectar la llave de tres vías o el equipo verificando la permeabilidad de la vena e iniciar la terapia intravenosa.
9. Fijar el catéter y el equipo colocando esparadrapo Micropore en contacto con la piel y el rígido para asegurar la vía (en pacientes pediátricos valorar la necesidad de inmovilizador).
10. Rotular la fecha de colocación, número de catéter y nombre de la enfermera que realizó el procedimiento.
11. Desechar de inmediato las agujas en el contenedor de material punzocortante.
12. Anotar el procedimiento en la hoja de enfermería.
13. Retirar el material sucio y dejar al paciente cómodo y con el miembro puncionado en una posición fisiológica.

Evaluación:

- Vía periférica permeable, sin dolor ni inflamación lista para la terapia endovenosa.

4.1.6. Proceso de administración segura de medicación – 12 correctos

Definición: La administración de medicamentos por diferentes vías contribuye de manera considerable a mejorar la calidad de vida de los pacientes, sin embargo, su uso no está exento de

riesgos, ya que si no se cumple con una administración segura puede ponerse en peligro su vida y por lo tanto la calidad de la atención prestada a los mismos (Ministerio de Salud Pública, 2016)

Valoración: Identificar el paciente incluyendo identificación, edad, antecedentes de salud previos, medicamentos administrados, estado del paciente, permeabilidad de vía periférica o central, alergias, procedimientos realizados o por realizar, prescripción médica, etc.

Diagnóstico: Determinar el medicamento, dosis y vía a administrar.

Planificación:

1. Guiarse por prescripciones médicas y Kardex.
2. Identificar el horario a administrar medicación.
3. Tener lista el medicamento y los insumos necesarios.

Ejecución:

1. Paciente correcto: Preguntarle al paciente: “Por favor, dígame su nombre completo” y proceder a verificar si corresponde con el nombre identificado en el brazalete de identificación y en la historia clínica (verificación cruzada). Nunca administrar el medicamento hasta tener absoluta seguridad que es la persona correcta.
2. Medicamento correcto: Asegurarse que es medicamento prescrito además es importante asegurarse que el paciente no es alérgico al medicamento
3. Vía correcta: Asegurarse que la vía es la correcta. Si la vía de administración no está registrada en la prescripción se debe consultar inmediatamente. Aunque estuviera indicada y el personal de enfermería identifica un error, se debe comunicar el hecho al prescriptor para que realice la correspondiente aclaración. Por ningún motivo un medicamento debe ser administrado si no se tiene la seguridad de la vía correcta.
4. Forma correcta: Asegurarse de que sea por la forma correcta, para la vía prescrita, en el paciente correcto.
5. Hora correcta: El medicamento debe administrarse en el horario establecido para garantizar los niveles séricos terapéuticos, caso contrario se puede comprometer el mecanismo de acción del medicamento o su eficacia.
6. Dosis correcta: consiste en administrar exactamente la dosis del medicamento para ello se debe comprobar dos veces la prescripción, en caso de parecer inapropiada confirmarla con el prescriptor.

7. Registro de la administración correcta: el personal que administra los medicamentos debe registrar la hora y las letras iniciales del nombre y apellido, en la historia clínica, y así evitaremos duplicar la dosis.
8. Educar al paciente: informar al paciente o familiar el nombre, la acción del medicamento y la razón por la cual está siendo administrado.
9. Acción correcta: es la justificación del medicamento para lo que fue prescrito. De existir duda consultar con el prescriptor.
10. Respuesta correcta: una vez que se administre el medicamento, el personal de enfermería debe acompañar al paciente para evaluar si el éste, tuvo la respuesta o efecto esperado. La inefectividad de la terapia farmacológica, en algunos casos, puede determinar la pérdida de la vida del paciente porque si un medicamento de alto riesgo falla, como los anticoagulantes, los anti arrítmicos y la insulina, existe un riesgo inminente de muerte.
11. No administrar medicamentos si la orden es verbal, las ordenes siempre deben estar por escrito con la firma del médico tratante antes de administrar cualquier fármaco.
12. Los cuatro Yo que son parámetros para la administración 1) yo preparo, 2) yo administro, 3) yo registro y 4) yo respondo.

Evaluación:

- Medicación administrada correctamente guiada por los 12 correctos.

4.1.6. Kardex

Definición: Es un documento de enfermería se considera un método conciso para organizar y registrar la información sobre administración de medicación de un paciente.

Valoración: Identificar el paciente incluyendo identificación, edad, antecedentes de salud previos, medicamentos administrados, estado del paciente, alergias, procedimientos realizados o por realizar, prescripción médica, etc.

Diagnóstico: Asegurarse de la prescripción correcta y del paciente correcto.

Planificación:

1. Guiarse por prescripciones médicas.
2. Identificar el Kardex anterior o de otros servicios.
3. Tener disponible la historia clínica del paciente.

Ejecución:

1. Leer detenidamente la evolución y prescripción del médico especialista.
2. Identificar las infusiones parenterales prescritas.
3. Identificar los medicamentos intravenosos.
4. Identificar los medicamentos orales.
5. Identificar los medicamentos por otras vías.
6. En la hoja de Kardex transcribir estas prescripciones en el orden antes indicado en lo posible un recuadro por medicamento para no sobresaturar el documento. Si no existieran infusiones se debe dejar en blanco el primer recuadro de la hoja.
7. En el recuadro de medicamentos nombrar nombre genérico (nombre comercial si tuviera), forma del medicamento, presentación en gr, mg, mg/ml, etc., dosis a administrar (con esfero rojo), vía de administración y frecuencia (con esfero rojo).
8. Llenar la fecha correctamente.
9. Y en horarios registrar las horas de administración de acuerdo a la frecuencia prescrita en formato (24h00); teniendo en cuenta la dosis anterior.
10. Se debe planificar el Kardex hasta las 10h00 próximo turno matutino.
11. Una vez completado y transcrito todas las prescripciones medicas se debe verificar una a una las prescripciones médicas.

Evaluación:

- Kardex elaborado correctamente en concordancia con prescripciones médicas.

5. Conclusiones

El manual de procesos de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín es fundamental e indispensable para realizar cambios en las prácticas asistenciales o mejoramiento de las técnicas ya instauradas de los principales procesos de enfermería.

6. Bibliografía

- González-Alcantud B. (2022). Barreras a la aplicación de la metodología de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Enfermería intensiva*, 33(3), 151–162. <https://doi.org/10.1016/j.enfie.2021.12.002>
- Jara-Sanabria, F., & Lizano-Pérez, A. (2016). Aplicación del proceso de atención de enfermería por estudiantes, un estudio desde la experiencia vivida. *Enfermería universitaria*, 13(4), 208-215.
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.
- Naranjo-Hernández, Y., González-Hernández, L., & Sánchez-Carmenate, M. (2018). Proceso Atención de Enfermería desde la perspectiva docente. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6), 831-842.
- NORMA INTERNACIONAL 9001 Traducción oficial Official translation Traduction officielle. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. Suiza.

PRODUCTO 3: Propuesta de organización del trabajo para el personal de enfermería del Área de Hospitalización del Hospital Clínica San Agustín



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

Escuela de Posgrados

Maestría en Enfermería

Propuesta de organización del trabajo para el personal de enfermería del Área de Hospitalización del Hospital Clínica San Agustín

Autora:

Lic. Stefany Viviana Abad Macas

Tutor académico:

Lic. Giovanna Segovia, Mgs.

2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	Introducción	52
2.	Objetivo general.....	52
3.	Cálculo de personal área de hospitalización según Manuel Barquín.....	53
4.	Modelo de horario de jornadas laborales	54
5.	Roles y funciones del personal.....	55
6.	Conclusiones	59
7.	Bibliografía	59

1. Introducción

El trabajo de enfermería en las unidades de internación hospitalaria es complejo, dinámico y busca cubrir satisfactoriamente las necesidades del paciente. Para lograr que la prestación de este servicio se vea reflejado en prácticas efectivas que sean el equilibrio entre cuidados de enfermería de calidad y mayor productividad del servicio es importante asegurar los recursos necesarios y propiciar un ambiente organizado y seguro. El desarrollo de las actividades de enfermería depende de los recursos humanos, de su organización de trabajo que debe estar constituido por Profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería capacitados y competentes; sin dejar de lado el número de enfermeros suficientes para tales funciones.

Corresponde al responsable del personal de Enfermería realizar los estudios para realizar la estimación del personal necesario para lograr ofrecer servicios de enfermería eficientes, el cálculo se debe ajustar a la realidad particular de cada institución y a las características de sus pacientes. Existe una variedad de autores que proponen metodologías para calcular el personal de enfermería, pero cabe recalcar que no existe ningún sistema universalmente aplicable para todos los servicios sanitarios en general, es por ello que el análisis y el criterio profesional es fundamental para establecer una estimación correcta o mejor adaptada a la realidad del servicio.

Teniendo el número necesario de enfermeros se debe establecer los roles del personal profesional y del personal auxiliar asegurando de esta manera un trabajo organizado y en equipo que dará como resultado una atención de enfermería integral. De la misma manera se debe asegurar una distribución de actividades y jornadas laborales que sean equitativas, para garantizar el buen desarrollo profesional de los enfermeros, disminuir errores y evitar sobrecarga laboral.

2. Objetivo general

Proponer una organización del trabajo innovadora para enfrentar la sobrecarga laboral en el personal de enfermería del área de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín.

3. Cálculo de personal área de hospitalización según Manuel Barquín

PASO 1: Cálculo de horas necesarias de enfermería

$X = C \times I$ C= N° camas I=Indicador

PASO 2: Cálculo Del Personal De Enfermería

$X = H/J$ H= Horas necesarias de enfermería J= Horas de jornada de trabajo

PASO 3: Suplencias

Vacaciones= 1 enfermera mas

Sexto y Séptimo día= 1 enfermera mas

PASOS	AREA 1	AREA 2	AREA 3	TOTAL
1	$X = 12 \times 4 = 48$	$X = 12 \times 4 = 48$	$X = 6 \times 4 = 24$	
2	$X = 48/8 = 6$	$X = 48/8 = 6$	$X = 24/8 = 3$	
3	2+	2 +	2 +	
	8 enfermeras	8 enfermeras	5 enfermeras	21 enfermeras

PASO 4: Perfil profesional

Profesionales= 60%

No profesionales= 40%

21 ENFERMERAS	13 profesionales	8 auxiliares
----------------------	-------------------------	---------------------

PASO 5: Distribución por turnos

MT= 60%

N= 40%

AREA 1	AREA 2	AREA 3
MT= 2	MT= 2	MT= 1
N=2	N=2	N=1

5. Roles y funciones del personal

Jefe de enfermería

- ✓ Planificar, organizar, coordinar, controlar y evaluar la atención de enfermería a los usuarios en el servicio.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir Leyes, normas, reglamentos, planes, programas, protocolos y estrategias de la institución.
- ✓ Respetar los canales de comunicación durante el ejercicio de sus funciones.
- ✓ Velar por el cumplimiento de las normas de bioseguridad.
- ✓ Participar en comités que competen y asesoran los servicios de enfermería.
- ✓ Mantener una buena comunicación con los otros servicios.
- ✓ Vigilar el cumplimiento de normas de asepsia y antisepsia.
- ✓ Supervisar el cumplimiento adecuado de la recepción y entrega de guardia del personal de enfermería de su unidad.
- ✓ Elaborar y aplicar el Proceso de Atención de Enfermería según modelo de atención.
- ✓ Planear diariamente con el personal de enfermería el cuidado individual de los usuarios a su cargo.
- ✓ Brindar cuidados integrales al usuario que requiere atención de Enfermería más complejo por su gravedad y especialidad.
- ✓ Asegurar el cumplimiento del plan de atención al usuario según el grado de dependencia.
- ✓ Liderar el equipo multidisciplinario para estudios, tratamientos y seguimiento del usuario.
- ✓ Revisar diariamente la evolución y el tratamiento del usuario en las historias clínicas correspondientes para mantenerse actualizada sobre su estado.
- ✓ Realizar los procedimientos básicos y especializados de enfermería en ausencia de profesional de atención directa.
- ✓ Crear condiciones apropiadas para mantener los vínculos afectivos familiares de los usuarios.
- ✓ Proporcionar la ambientación adecuada para los cuidados de enfermería.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los apoyos diagnósticos.
- ✓ Vigilar y cumplir los procedimientos y normas administrativas para la admisión y egreso (muerte, recuperación o traslado) del usuario.
- ✓ Asignar al personal para la atención al usuario según su grado de dependencia.
- ✓ Acompañar las recorridas médicas.
- ✓ Realizar conjuntamente con el personal a su cargo la atención directa al usuario.

- ✓ Verificar que se cumpla la notificación obligatoria de enfermedades y de los casos que impliquen seguimiento.
- ✓ Verificar el registro correcto y oportuno de las actividades de enfermería.
- ✓ Colaborar y controlar el registro de hechos vitales y otra información estadística.
- ✓ Controlar diariamente el consumo y reposición de materiales y realizar los trámites necesarios para mantener un stock mínimo.
- ✓ Programar y participar de las reuniones de enfermería y otros inherentes al servicio.
- ✓ Delegar al personal sus funciones en forma planificada según el nivel jerárquico que corresponde.
- ✓ Identificar, elaborar e implementar el programa de educación permanente del personal de enfermería del servicio.
- ✓ Proponer y participar en las investigaciones operativas que se realizan en el servicio.
- ✓ Apoyar la difusión de las investigaciones realizadas en enfermería.
- ✓ Elaborar y desarrollar programas de educación para el usuario durante su permanencia y para el egreso.
- ✓ Participar en la articulación docente - asistencial del personal de enfermería.

Profesionales asistenciales

- ✓ Cumplir con las normas, reglamentos, planes, programas y estrategias de atención directa integral de los pacientes internados en la unidad.
- ✓ Cumplir con las normas de bioseguridad para proteger al usuario y al profesional.
- ✓ Asumir los trabajos asignados por la/el jefa/e
- ✓ Respetar los canales de comunicación durante el ejercicio de sus funciones.
- ✓ Crear condiciones apropiadas para mantener los vínculos afectivos familiares de los usuarios.
- ✓ Aplicar el Proceso de Atención de Enfermería según modelo de aplicación.
- ✓ Planear diariamente con el personal auxiliar de enfermería el cuidado individual de los usuarios a su cargo.
- ✓ Identificación de los pacientes críticos para un control más cercano.
- ✓ Colaborar en el control de materiales y equipos para reportar la pérdida y los daños de los mismos.
- ✓ Manejar con idoneidad los equipos y materiales para la atención del usuario
- ✓ Cooperar en las investigaciones operativas que se realicen en el Servicio.

- ✓ Desarrollar actividades de educación para el auto cuidado del usuario y la utilización de los recursos sanitarios.
- ✓ Brindar apoyo emocional al usuario, respetando las costumbres y religión.
- ✓ Distribuir y supervisar las actividades de las auxiliares según necesidad del servicio y supervisar los procedimientos de Enfermería.
- ✓ Coordinar el trabajo de Enfermería con los demás miembros del equipo para ofrecer mejor asistencia al usuario.
- ✓ Revisión de Historias Clínicas.
- ✓ Transcribir las indicaciones médicas en el kardex.
- ✓ Registrar en hoja de Enfermería todos los estudios de los usuarios que ingresan (Rx- Tac - E.C.G. y otros).
- ✓ Supervisar las anotaciones de la auxiliar de Enfermería en las hojas correspondientes.
- ✓ Promover y mantener un ambiente cordial en el relacionamiento del personal con los usuarios (familiares, médicos y otros).
- ✓ Acompañar las recorridas médicas.
- ✓ Asistir a las reuniones convocadas por su superior para tratar e informar sobre métodos, procedimientos y problemas del servicio.
- ✓ Comunicar por escrito a su supervisor inmediato (Jefe de Área) cualquier anomalía en su servicio.
- ✓ Es responsable de que su servicio cumpla las normas del Hospital y que la Ética Profesional.
- ✓ Efectuar inventario de los equipos y materiales de sus servicios en forma periódica y remitir la información a quien corresponde.
- ✓ Elaborar y/o complementar el trabajo de las auxiliares de Enfermería cuando las necesidades y circunstancias así los exijan.
- ✓ Colaborar con el médico en la admisión y alta de los usuarios y dar las orientaciones correspondientes al alta.
- ✓ Brindar atención directa al usuario en procedimientos específicos del profesional (valoración de Enfermería al usuario, canalización de vías venosas periféricas, medicación parenteral, administración de sangre y hemoderivados).
- ✓ Controlar los goteos de suero permeabilidad de las vías, observar signos de flebitis.
- ✓ Reportar y registrar las observaciones referentes al estado del usuario.
- ✓ Realizar la entrega de guardias, con la presencia obligatoria de las auxiliares que toman el servicio y las que entregan.
- ✓ Implementar las indicaciones o normas de los comités para el mejoramiento del servicio.

- ✓ Detectar grupos vulnerables y factores de riesgo, establecer prioridades e implementar acciones tendientes a su disminución y / o eliminación, según su nivel de competencia.
- ✓ Participar en programas de educación para el personal auxiliar de enfermería.

Personal auxiliar

- ✓ Cumplir con las normas, reglamentos, planes, programas y estrategias de atención directa integral de los pacientes internados en el servicio.
- ✓ Asegurar el cumplimiento del plan de atención al usuario según su grado de dependencia en forma conjunta con el profesional de enfermería.
- ✓ Respetar los canales de comunicación durante el ejercicio de sus funciones.
- ✓ Cumplir con las normas de bioseguridad para proteger al usuario y a sí mismo.
- ✓ Asegurar el cumplimiento del plan de atención al usuario según su grado de dependencia en forma conjunta con el profesional de enfermería.
- ✓ Identificar y priorizar las necesidades del usuario; atendiendo los de su competencia y comunicando las otras.
- ✓ Brindar cuidados asistenciales específicos como: confort, control de signos vitales, baños diarios y otras actividades que complementen una atención de calidad al usuario.
- ✓ Recibir y entregar la guardia según normas.
- ✓ Colaborar con la/el enfermera/o jefa/e en la recepción del usuario.
- ✓ Realizar baño de admisión y en cama a usuarios que no se movilizan y prestar ayuda a los que necesiten.
- ✓ Administrar los medicamentos por vía oral según indicación y por vía parenteral en casos especiales, bajo la permanente supervisión de la enfermera.
- ✓ Registrar oportuna y claramente las actividades realizadas.
- ✓ Asistir a la/el enfermera/o en los procedimientos especiales que se realicen.
- ✓ Controlar los goteos de las hidrataciones parenterales, rotular y verificar la permeabilidad de las vías, observar signos de flebitis.
- ✓ Realizar control de signos vitales de acuerdo a las indicaciones e informar inmediatamente en caso de que los datos obtenidos sean anormales.
- ✓ Trasladar al usuario a otras dependencias para la realización de estudios o tratamientos especiales.
- ✓ Preparar a los usuarios que serán sometidos a Cirugía y acompañarlo al quirófano con las fichas correspondiente

- ✓ Colaborar en la admisión y alta de usuarios retirando las pertenencias del hospital (sábanas, frazadas, chatas, y otros).
- ✓ Registrar la ingestión y eliminación de líquidos orales y parenterales de acuerdo a indicación médica.
- ✓ Asistir a las reuniones programadas por su jefe inmediato superior.
- ✓ Reportar daños, pérdidas y necesidades de suministros y materiales de enfermería.
- ✓ Asistir a la jornada de capacitación del servicio.

6. Conclusiones

Suministrar al servicio el número adecuado de personal capacitado y competente con una organización apta a la realidad y una distribución de funciones equitativa garantiza la efectividad de la atención de enfermería.

7. Bibliografía

Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social de Paraguay. (2017). Manual de funciones del departamento de enfermería IMT.

Brunet, José Arnaldo. (2019). Metodología para Cálculo de Planteles básicos funcionales para personal de Enfermería Trabajo de Recopilación.

PRODUCTO 4: Programa de educación continua sobre el Manual de procesos de enfermería dirigido a los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

Escuela de Posgrados

Maestría en Enfermería

Programa de educación continua sobre el Manual de procesos de enfermería dirigido a los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín

Autora:

Lic. Stefany Viviana Abad Macas

Tutor académico:

Lic. Giovanna Segovia, Mgs.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	Introducción	62
2.	Fundamentación	63
3.	Meso currículo	64
4.	Micro currículo	65
5.	Estándares de calidad	66
6.	Conclusiones	68
7.	Bibliografía	68

1. Introducción

El presente programa de educación continua sobre el manual de procesos de enfermería obedece y responde a una problemática del servicio de hospitalización ya que este no cuenta con un documento normalizado que es necesario para establecer los lineamientos para la práctica enfermera. La ausencia de este Manual representa varios riesgos como un aumento de errores, abordamiento de las necesidades de paciente de manera general y no individualizada, además de la insatisfacción del paciente como el incremento de los días de internación. Es por eso que se ha planteado el proyecto de crear un Manual de procesos de enfermería dirigido a cinco procesos de enfermería más frecuentes y este programa de educación es clave para su implementación. Este programa busca impartir conocimientos actualizados basados en evidencia científica para brindar cuidados de enfermería guiados a los principales procesos de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín como son: Admisión del paciente, toma de signos vitales, vías periféricas, administración de medicación y Kardex.

Este programa de educación responde a la realidad del servicio de hospitalización y es una aplicación teórico metodológica de los conocimientos en la Maestría en enfermería de la Universidad de las Américas que ha permitido a llegar a este resultado.

Este programa es un aporte para el mejoramiento de la seguridad del paciente lo que conlleva a mejorar la calidad de atención; se espera contar con el apoyo de la dirección de la institución para lograr el mayor de los logros con esta actividad.

2. Fundamentación

La práctica moderna de enfermería requiere que los enfermeros integren un pensamiento lógico y crítico en la atención al paciente, por lo que la formación de recursos humanos de enfermería a nivel profesional técnico incluye la competencia en la aplicación del proceso de enfermería como instrumento básico para la comprensión de las actividades diarias del Enfermero (Colegio Nacional de Educación Profesional y Técnica, 2016).

El proceso de enfermería es el método científico de la enfermería este es racional y sistemático al valorar, diagnosticar, planificar, proporcionar cuidados de enfermería y evaluar su impacto. Su objetivo es identificar el estado del paciente e identificar los cuidados de salud que requiere basándose en los problemas de salud reales y potenciales, además de establecer planes destinados a cumplir con las necesidades identificadas y proporcionar intervenciones de enfermería específicas para satisfacer dichas necesidades (Colegio Nacional de Educación Profesional y Técnica, 2016).

En el manual de procesos se define la unificación de criterios y métodos del proceso de enfermería, con la finalidad de mejorar la comprensión de cada una de las etapas, se ha manejado el concepto, propósito y las actividades que debe realizar el Enfermero, así como las directrices para el correcto manejo, redacción y registro de cada uno de ellas, de manera que facilite su comprensión y aplicación en la práctica clínica.

Es por ello que el presente programa de educación es fundamental e indispensable para la implementación del manual de procesos de enfermería para realizar cambios en las prácticas asistenciales o mejoramiento de las técnicas ya instauradas

3. Meso currículo

PLAN DE ESTUDIOS - MALLA CURRICULAR	
UNIDADES	FUENTE
1. Introducción al Manual de procesos de enfermería	Abad, S. (2022). Manual de procesos de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín.
2. Proceso de atención de enfermería	Abad, S. (2022). Manual de procesos de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín.
3. Procesos principales de enfermería en el servicio	Abad, S. (2022). Manual de procesos de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín.

4. Micro currículo

UNIDAD	RESULTADO DE APRENDIZAJE	DESCRIPCION MINIMA DE CONTENIDOS	TECNICAS DE EVALUACIÓN
1. Introducción al Manual de procesos de enfermería	Define lo que es el Manual de procesos de enfermería y su importancia en la atención del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> -Definición de Manual de procesos de enfermería -Importancia <p>Fuente: Abad, S. (2022). Manual de procesos de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín.</p>	Cuestionario
2. Proceso de atención de enfermería	Maneja el Proceso de atención de enfermería y sus cinco etapas.	<ul style="list-style-type: none"> - Definición del Procesos de Atención de enfermería - Importancia del Procesos de Atención de enfermería - Valoración - Diagnostico - Planificación - Ejecución - Valoración 	Cuestionario

		Fuente: Abad, S. (2022). Manual de procesos de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín.	
3. Procesos principales de enfermería en el servicio	Brinda atención de enfermería basados en el Manual de procesos de enfermería	-Recepción del paciente -Signos vitales -Vías periféricas -Administración de medicación -Kardex Fuente: Abad, S. (2022). Manual de procesos de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín.	Critica y análisis de caso clínico

5. Estándares de calidad

INDICADOR	ESTANDAR	RESULTADO	CONCLUSION
Nivel de conocimientos	80%	El nivel de conocimientos alcanzados fue del 83%	Se cumple con el estándar de calidad

Deserción del curso estándar	10%	Existió un 12% de deserción	No se cumple el estándar de calidad
Numero de capacitadores especialistas en IAAS	60%	El porcentaje de profesionales especialistas en IAAS fue del 70%	Se cumple con el estándar de calidad
Nivel de satisfacción de los participantes	80%	Hubo un 90% de satisfacción de los participantes	Se cumple con el estándar de calidad

6. Conclusiones

El programa de educación continuo sobre el manual de procesos de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín es fundamental e indispensable para la implementación del manual de procesos de enfermería para realizar cambios en las prácticas asistenciales o mejoramiento de las técnicas ya instauradas

7. Bibliografía

- Giedion, U; Distrutti, M; et al (2018). La priorización en salud paso a paso: cómo articulan sus procesos México. Brasil y Colombia: Banco Interamericano de Desarrollo.
<http://dx.doi.org/10.18235/0001092>
- Abad, S. (2022). Manual de procesos de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Clínica San Agustín.
- Vargas, D. (2021). El hospital como organización. El hospital como organización - Ensayos - [dvargasc1 \(clubensayos.com\)](http://clubensayos.com)

PRODUCTO : Foto relatoría



Ilustración 1. Capacitación al personal de enfermería



Ilustración 2. Capacitación al personal de enfermería



Ilustración 3. Participación en mesas de trabajo para la implementación de normas ISO CALIDAD



Ilustración 4. Participación en mesas de trabajo para la implementación de normas ISO CALIDAD



Ilustración 5. Participación en auditorías de seguridad del paciente



Ilustración 6. Participación en auditorías de seguridad del paciente