



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE POSGRADOS  
MAESTRÍA EN ENFERMERÍA MODALIDAD HÍBRIDA**

**PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE**

Programa de Fortalecimiento de la calidad en el servicio y la atención al paciente en el Centro de Salud Fajardo perteneciente al distrito 17D11 Mejía-Rumiñahui, noviembre 2022- abril 2023

Autora:

Lcda. Nathaly Victoria Suntaxi Oña

Tutor:

Dr. Patricio Romero, PhD.

2023

## Índice de contenidos

<b>1. Resumen Ejecutivo</b> .....	3
<b>1.1. Problema</b> .....	4
<b>1.2. Objetivo general</b> .....	4
<b>1.3. Metodología</b> .....	4
<b>1.4. Resultados esperados</b> .....	4
<b>2. Antecedentes</b> .....	6
<b>2.1. Profundización del Problema</b> .....	6
<b>2.2. Argumentación Teórica</b> .....	9
<b>2.3. Justificación</b> .....	13
<b>3. Objetivos</b> .....	14
<b>General</b> .....	14
<b>Específicos</b> .....	14
<b>4. Marco Metodológico</b> .....	19
<b>4.1. Monitoreo y Evaluación del Proyecto</b> .....	20
<b>4.2. Matriz del Marco Lógico</b> .....	23
<b>4.3. Planificación de las Actividades según los Resultados</b> .....	24
<b>5. Presupuesto</b> .....	26
<b>6. Conclusiones</b> .....	31
<b>7. Recomendaciones</b> .....	31
<b>8. Referencias</b> .....	32
<b>9. Anexos</b> .....	35

## 1. Resumen Ejecutivo

El Centro de Salud de Fajardo es un establecimiento de primer nivel de atención, siendo este la puerta de entrada al sistema de salud, en el cual se atienden las necesidades básicas y frecuentes de la población, enfocándose en la promoción de salud y prevención de enfermedades, sin embargo, debido a varios factores, el servicio de calidad de atención se ha visto afectada en todos sus ámbitos. Nuestro objetivo general es fortalecer la calidad en los servicios y atención integral al paciente, familia y comunidad en primer nivel de atención Centro de Salud Fajardo, incorporar una metodología de aprendizaje basado en proyectos mediante un proyecto Capstone que ha permitido mejorar el aprendizaje significativo de los estudiantes. Teniendo como resultados personales comprometido en el nuevo cambio, que con acciones permita mejorar la calidad del servicio y generar atención eficiente buscando el bienestar y seguridad del paciente.

### **ABSTRACT**

The Fajardo Health Center is a first level of care facility, being the gateway to the health system, in which the basic and frequent needs of the population are attended, focusing on health promotion and disease prevention, however, due to several factors, the quality-of-care service has been affected in all areas. Our overall objective is to strengthen the quality of services and comprehensive care to the patient, family and community in the first level of care Fajardo Health Center, incorporating a project-based learning methodology through a Capstone project that has improved the meaningful learning of students. As a result, the staff is committed to the new change, which with actions allows to improve the quality of service and generate efficient care looking for the welfare and safety of the patient.

### **1.1. Problema**

El Centro de Salud Fajardo al ser un servicio de atención primaria (APS) es la puerta de entrada al sistema de salud en el cual se atienden las necesidades básicas y frecuentes de la población, dando atención integral al paciente, familia y comunidad en todos sus ciclos de vida, trabajando en promoción de salud y prevención de enfermedades, sin embargo, muchas de las veces no se logran ejecutar las actividades al 100%, debido a la existencia de nudos críticos que se presentan en la unidad operativa, por dicha razón no se logra dar calidad en la atención al paciente, estamos a tiempo para mejorar y fortalecer el equipo multidisciplinario en bienestar al pacientes, mejorando los servicios y ofertando calidad en la atención de manera eficiente y eficaz, holística y humanizada.

### **1.2. Objetivo general**

Fortalecer la calidad en los servicios y atención integral al paciente, familia y comunidad en primer nivel de atención Centro de Salud Fajardo.

### **1.3. Metodología**

El proyecto se ha elaborado mediante la metodología CAPSTONE un nuevo método de investigación innovador el cual tiene como fin resolver problemas reales, mediante un análisis de datos, el diagnóstico situacional, hemos podido determinar problemas reales existentes que afectan la calidad del servicio y atención a los pacientes en el Centro de Salud Fajardo.

La metodología de análisis del problema se realiza con un enfoque humanista, además se implementó la utilización de herramientas de calidad como el diagrama de

Ishikawa que sirve para enlistar las diferentes causas del problema, se utilizó un modelo explicativo como el árbol de problemas, el cual permite analizar las causas y consecuencias del mismo para posteriormente intervenir en la raíz del problema a través del árbol de objetivo mediante la utilización de la matriz de stakeholder, la cual sirve para identificar a los actores con quienes se puede contar para lograr la participación efectiva y el compromiso de las personas con la implementación de este proyecto.

Se trabaja además en base a la fundamentación teórica sobre las causas del problema observado en la unidad operativa, se utilizó la pregunta PICO para dar respuesta a la investigación, posteriormente descriptores de la salud que permiten la búsqueda respectiva para la obtención de información.

Se plantea la encuesta de satisfacción al usuario por parte de la institución la misma que servirá para la obtención de datos, además se procederá a encuestar al equipo multidisciplinario y a los pacientes, permitiéndonos evaluar las condiciones de trabajo, tipo de comunicación, trabajo en equipo y relaciones interpersonales.

#### **1.4. Resultados esperados**

Personal comprometido en el nuevo cambio, un trato empático, digno y humanizado al paciente.

Realizar seguimiento y evitar descompensación en el estado de salud, en los pacientes prioritarios y vulnerables.

Mejorar la calidad de atención mediante la aplicación de guías y protocolos para minimizar el riesgo de los pacientes a sufrir eventos adversos o en su ocurrencia mitigar sus consecuencias.

Motivación en el ambiente laboral, priorizando la salud mental, hábitos alimenticios y la importancia del trabajo del equipo.

## **2. Antecedentes**

### **2.1. Profundización del Problema**

El Centro de Salud Fajardo, se encuentra ubicado en el cantón Rumiñahui, en la ciudad de Sangolquí, perteneciente a la dirección Distrital 17D11 Mejía-Rumiñahui. “El progreso de sector lo convierte en un polo de desarrollo urbano y económico en los últimos años, varias urbanizaciones, centros educativos, subsistemas de salud, unidades policiales y avenidas se asientan en la parroquia de Fajardo”. (C.S.FAJARDO, 2021)

Los servicios que presta la unidad operativa son: medicina general, familiar, odontología, obstetricia, y vacunación. “Tiene una población asignada por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo de 16.425 habitantes” (MSP, Piramide Poblacional Distrito 17D11, 2021), para esta asignación, cuenta con un Equipo de Atención Integral de Salud (EAIS), conformado por Médico Familiar, General, Técnico en Atención Primaria, Odontólogo y Enfermera quienes deben cumplir con actividades extramurales en la comunidad: intervención en los CBB, Unidades Educativas, y la ejecución de campañas de vacunación, también se realiza visitas domiciliarias a pacientes crónicos descompensados, o pacientes con discapacidad, las actividades intramurales esta enfocadas en las atenciones programadas diarias por call center y demanda espontánea así como también vacunación, cabe mencionar que de acuerdo al “Modelo de Atención Integral de Salud Familiar, Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI), el cual describe que por cada 4000 habitantes en zonas urbanas debe existir un Equipo de atención integral de

salud (EAIS)”esta normativa no se cumple. (MSP, Manual del Modelo de Atención Integral de Salud MAIS, 2018)

La APS es la puerta de entrada al sistema de salud en el cual se atienden las necesidades básicas y frecuentes de la población, dando atención integral al paciente, familia y comunidad en todos sus ciclos de vida, trabajando en promoción de salud y prevención de enfermedades, sin embargo, muchas de las veces no se logran ejecutar las actividades al 100%, debido a la existencia de nudos críticos que se presentan en la unidad operativa al momento de dar atención directa de calidad a los usuarios.

Entre las causas más comunes y de la cual identificamos el problema es la falta de insumos, desabastecimiento de la medicación y dispositivos médicos en la unidad, especialmente utilizados para pacientes con enfermedades crónicas degenerativas no transmisibles y personas con discapacidad, cabe mencionar que debido a la pandemia que afectó a nivel mundial, se incrementó el abandono del tratamiento por lo cual la demanda de dichos insumos y medicamentos aumentó. (Lee SE, 2019 febrero)

Otra de las posibles causas es la falta de personal, ya que hoy en día afecta notoriamente al sistema de salud y a las actividades que deben cumplir los profesionales que se encuentra laborando, ocasionando en ellos alteraciones en su salud mental, debido a la sobrecarga laboral que se mantiene en el servicio, (Bianchini M, Enero 2022) la falta de espacio físico y la ausencia de dispositivos informáticos no permite agilizar la atención con los usuarios, la falta de tiempo, la comunicación y la gran demanda de pacientes son otra de las causas que genera la ineficacia en la calidad de atención al usuario.

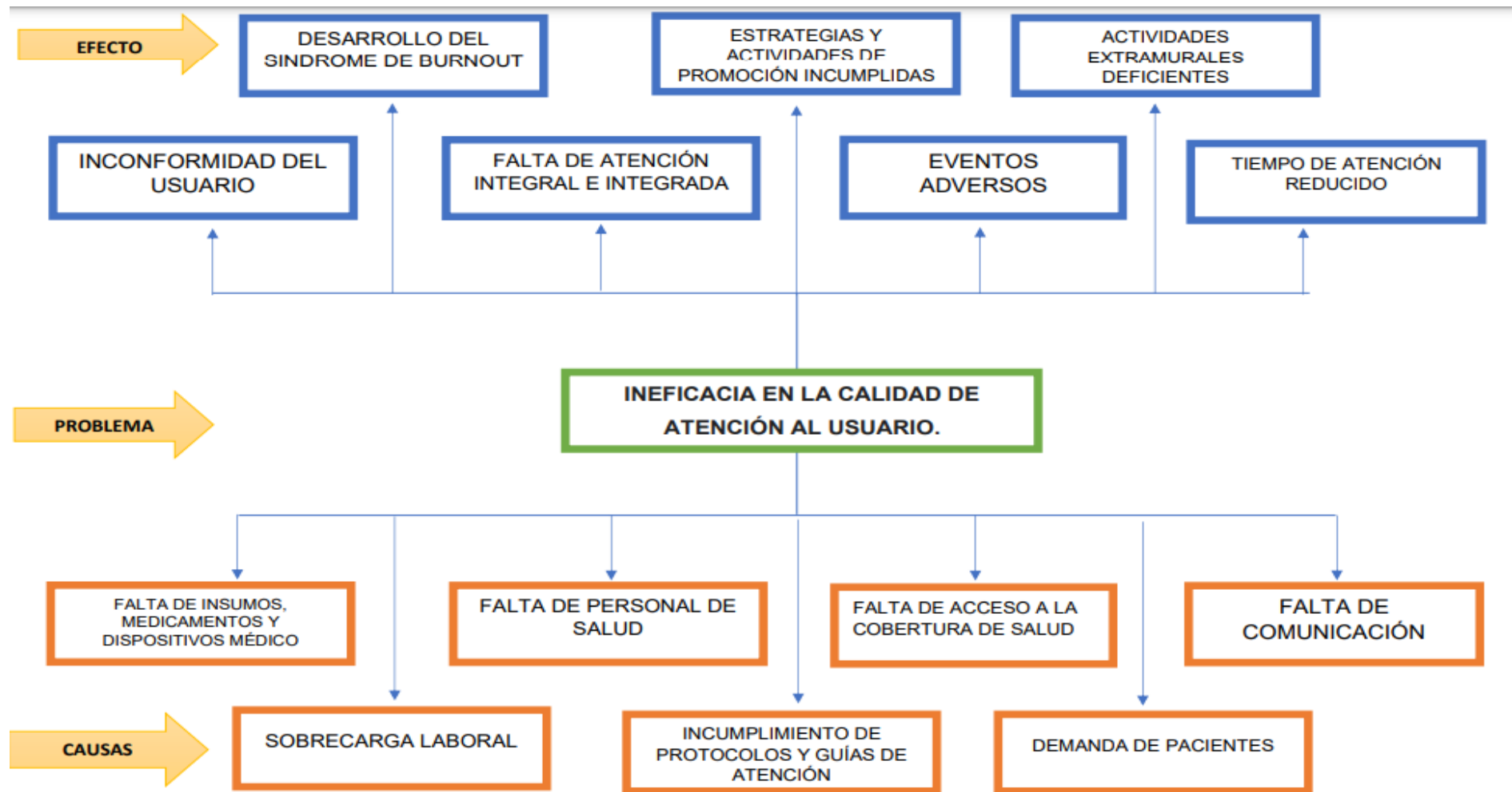


Figura 1. Árbol de problemas



## 2.2. Argumentación Teórica

En el Centro de Salud Fajardo, perteneciente a la dirección distrital 17D11 Mejía Rumiñahui, mediante la aplicación de una encuesta cualitativa de satisfacción a los usuarios que acuden a la unidad operativa, y un análisis FODA aplicada al personal de salud, se puede identificar que uno de los aspectos críticos de la organización es la deficiencia de la calidad en el servicio y atención a los pacientes, debido a muchos factores entre los principales la falta de comunicación asertiva, la falta de personal sanitario, falta de insumos y medicamentos, siendo estos nudos críticos en la organización para efectuar un servicio de calidad y calidez a los pacientes familia y comunidad. (Fajardo, 2022)

En 1980 Avedis Donabedian propuso una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica mencionando que “La calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes” (Calidad y Seguridad del Paciente , 2019).

El servicio de salud debe garantizar un atención adecuada y completa buscando el bienestar del paciente, centrándose en que la organización no debe ser de alto costo para la institución de salud, ni para el paciente, esta debe reflejar eficiencia y eficacia de los recursos disponibles ya que si éste es controlado existirá mayor cobertura para mayor número de pacientes.

V. Falconi 1994 menciona que la calidad en el sector de salud consiste en “Atender perfectamente de manera confiable, de manera accesible, de manera segura y en el tiempo exacto, las necesidades de un usuario” (Calidad y Seguridad del Paciente , 2019). Este concepto se centra en atributos y cualidades que posee el personal de salud al momento de dirigirse al paciente, con la finalidad de garantizar la calidad en el servicio de salud, debiendo ser este oportuno, confiable en un tiempo razonable para la satisfacción del

usuario, cabe mencionar además que la perfección no existe, sin embargo, se trabaja por generar un servicio de eficiencia y eficacia para el servicio del paciente familia y comunidad.

La calidad de la atención se refiere a los servicios de salud disponibles en cada unidad operativa, mismos que están al alcance del individuo y poblaciones, aumentando la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados, son consistentes con el conocimiento profesional basado en la evidencia. (OPS, 18 julio 2019) Esta definición de calidad en los servicios de salud descrita por la Organización Panamericana de la Salud, está enfocada en un modelos de salud universal, donde los servicios de Atención Primaria de Salud son la puerta de entrada para el sistema de salud pública, esta además se enfocadas en la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y mitigación, lo cual significa que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente a través de una atención digna con eficiencia y eficacia teniendo en cuenta las necesidades y preferencias del pacientes, familias y comunidades.

El sistema de gestión de la calidad de la atención en salud realizó un recorrido histórico por diversas condiciones que impulsaron y motivaron la inclusión de la calidad en la prestación de los servicios de salud, garantizando de este modo el derecho a una atención digna en los servicios de salud a toda la población en general con igualdad de condiciones, prestando mayor atención a la población vulnerable o que presenta condiciones de mayor exclusión, actualmente APS es el eje de las instituciones creadas para atender las necesidades de la población impartiendo justicia social, equidad, solidaridad y participación.

En la actualidad, un sistema de gestión de la calidad es de importancia para las organizaciones o empresas prestadoras de servicios de salud, el cual debe basarse en la planificación estratégica, la mejora continua del sistema y los estándares y normas que lo acompañan. El cumplimiento de estas medidas permite la acreditación y la certificación, que son herramientas importantes para mejorar la calidad de la atención médica y aumentar la

confianza de la sociedad en el proveedor del servicio de la organización. (Juan M. Haro-Alvarado, 2018)

Crear un ambiente de trabajo influye mucho en la calidad del servicio, ya que permitirá que el personal de salud mantenga una comunicación asertiva entre el equipo multidisciplinario y principalmente con el paciente, existirá confianza necesaria para fomentar el trabajo en equipo buscando siempre la eficiencia y eficacia en el servicio, expresando ideas, sentimientos y entendimientos.

Es de gran importancia la relación con el paciente, porque permite al personal de salud atender adecuadamente las necesidades de los pacientes, familia y comunidad, permite crear lazos de seguridad, confianza y empatía, lo que crea estados emocionales suficientes, que garantiza la cooperación y recuperación del paciente sano o enfermo. (Mejía Álvarez, 2022) Trabajar en equipo en un entorno laboral adecuado, permite mejorar la comunicación para la atención centrada en el paciente, la gestión de las cargas de trabajo del personal y el apoyo social en el lugar de trabajo. (Gordon Abekah-Nkrumah, 2021)

El ambiente laboral en los servicios de salud, expone diariamente al equipo multidisciplinario a riesgos profesionales, especialmente psicosociales, por estar sometidas a un proceso de trabajo psicológicamente intensivo: la coexistencia del sufrimiento y la muerte, alta demanda de pacientes, trabajo a turnos, conflictos en las relaciones interpersonales y bajo reconocimiento y responsabilidad profesional en aumento devaluadas, ponen en riesgo el estado de salud mental de los profesionales provocando agotamiento del trabajador, manifestado por falta de energía física y mental, pérdida del interés por el trabajo y sentimientos de auto desvalorización de la profesión. (Viviane Vidotti, 2019)

El compromiso laboral es el eje que vincula la sobrecarga de roles con los resultados distales del desempeño laboral. El apoyo organizacional percibido modera las formas en que la sobrecarga de roles afecta el desempeño laboral. (Zhang, 2022)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que la calidad de la atención en salud asegura que cada persona reciba los servicios de diagnóstico y tratamiento más adecuados para lograr una atención óptima, teniendo en cuenta todos los factores e información del paciente, sobre la sociedad, teniendo un alto nivel de excelencia profesional, el uso eficiente de los recursos, el mínimo riesgo para el paciente, el alto grado de satisfacción del paciente y la valoración del impacto final en la salud. (Ugarte-Ubilluz, 2019)

En mayo de 2004 se aprobó el Modelos de Atención Integral de Salud enfatizando la atención primaria. En diciembre de 2011, se publicó oficial MAIS, un manual modelo de atención integral en salud, como una herramienta importante en su implementación.

A lo largo de la administración, la implementación del MAIS fue importantísima ya que se estableció la rectoría del Ministerio de Salud Pública (MSP) sobre el sistema nacional de salud, donde la Organización Panamericana lo reconoce explícitamente por la Organización Panamericana de la Salud para reconocer los logros de la Revolución Ciudadana en abril de 2016. (MSP, 2018)

El modelo también logró enfatizar la importancia de los determinantes de la salud en la búsqueda de una perspectiva adecuada para abordar los problemas de salud de la población. El MAIS logró promover una red de salud pública general y una red adicional de establecimientos de salud privados, formando parte del sistema nacional de salud. y un plan de trabajo estructurado en beneficio de la salud pública con el objetivo de brindar una atención digna de calidad y calidez evitando el colapso de pacientes en los hospitales mejorando el sistema de salud. (MSP, Manual del Modelo de Atención Integral de Salud MAIS, 2018).

### **2.3. Justificación**

La calidad de atención en los servicios de salud es un compromiso ético y profesional de todo el personal sanitario del centro de salud Fajardo, teniendo presente que “la APS es la puerta de entrada en el sistema sanitario, gracias a la accesibilidad al servicio permite resolver casi el 80% de los problemas de salud” (MSP, Manual del Modelo de Atención Integral de salud-MAIS, 2018)

En este primer nivel de atención se fomenta acciones que permiten trabajar impulsando la promoción de salud y la prevención de enfermedades con actividades intra y extramurales, permitiendo acercar el servicio a la población en general, propiciar un servicio de calidad no solo incluye la satisfacción del paciente familia y comunidad, sino que además permitirá mejorar su calidad de vida, extenderla y en mucho de lo casos evitar que éste enferme o se muera.

El presente proyecto permitirá definir la calidad de atención que recibe los pacientes en la unidad operativa de acuerdo a su percepción, esperando recibir una atención adecuada, oportuna, con competencia profesional, seguridad y respeto a la ética profesional, así también una buena comunicación, instalaciones confortables y un trato digno y humanizado, buscando como resultado final, el bienestar de su estado de salud.

Por tal motivo hablar de calidad en el servicio de salud significa no cometer fallas ni errores, cumplir con las normas y protocolos a pesar que existe nudos críticos que puede afectar al servicio, como la falta de insumos y medicamentos, entre otros la falta de personal sanitario el cual impide el cumplimiento de actividades intra y extramurales ocasionando deficiencia y mala calidad de atención integral al paciente, familia y comunidad.

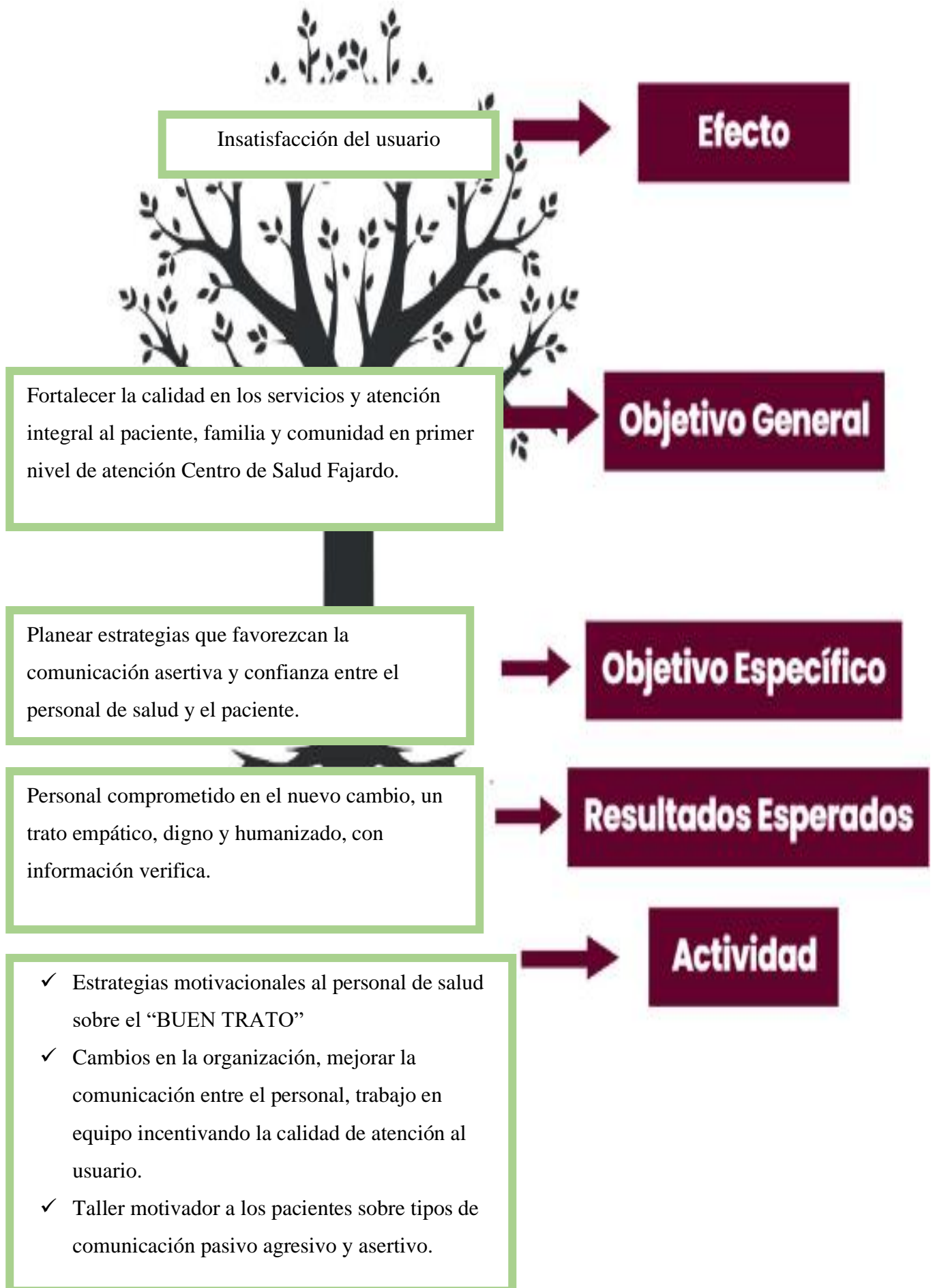
### 3. Objetivos

#### General

- Fortalecer la calidad en los servicios y atención integral al paciente, familia y comunidad en primer nivel de atención Centro de Salud Fajardo.

#### Específicos

- Planear estrategias que favorezcan la comunicación asertiva y confianza entre el personal de salud y el paciente.
- Fortalecer el trabajo en territorio, la identificación de pacientes vulnerables y prioritarios para una atención digna y humanizada.
- Socializar al personal la aplicación de guías y protocolos que ayudara a prevenir y reducir los riesgos, errores y daños en el paciente.
- Planificar actividades enfocadas en el bienestar de la salud mental y calidad de vida del personal de salud, afectado por la sobrecarga laboral y el descuido de sus necesidades básicas.



Insatisfacción del usuario

**Efecto**

Fortalecer la calidad en los servicios y atención integral al paciente, familia y comunidad en primer nivel de atención Centro de Salud Fajardo.

**Objetivo General**

Planear estrategias que favorezcan la comunicación asertiva y confianza entre el personal de salud y el paciente.

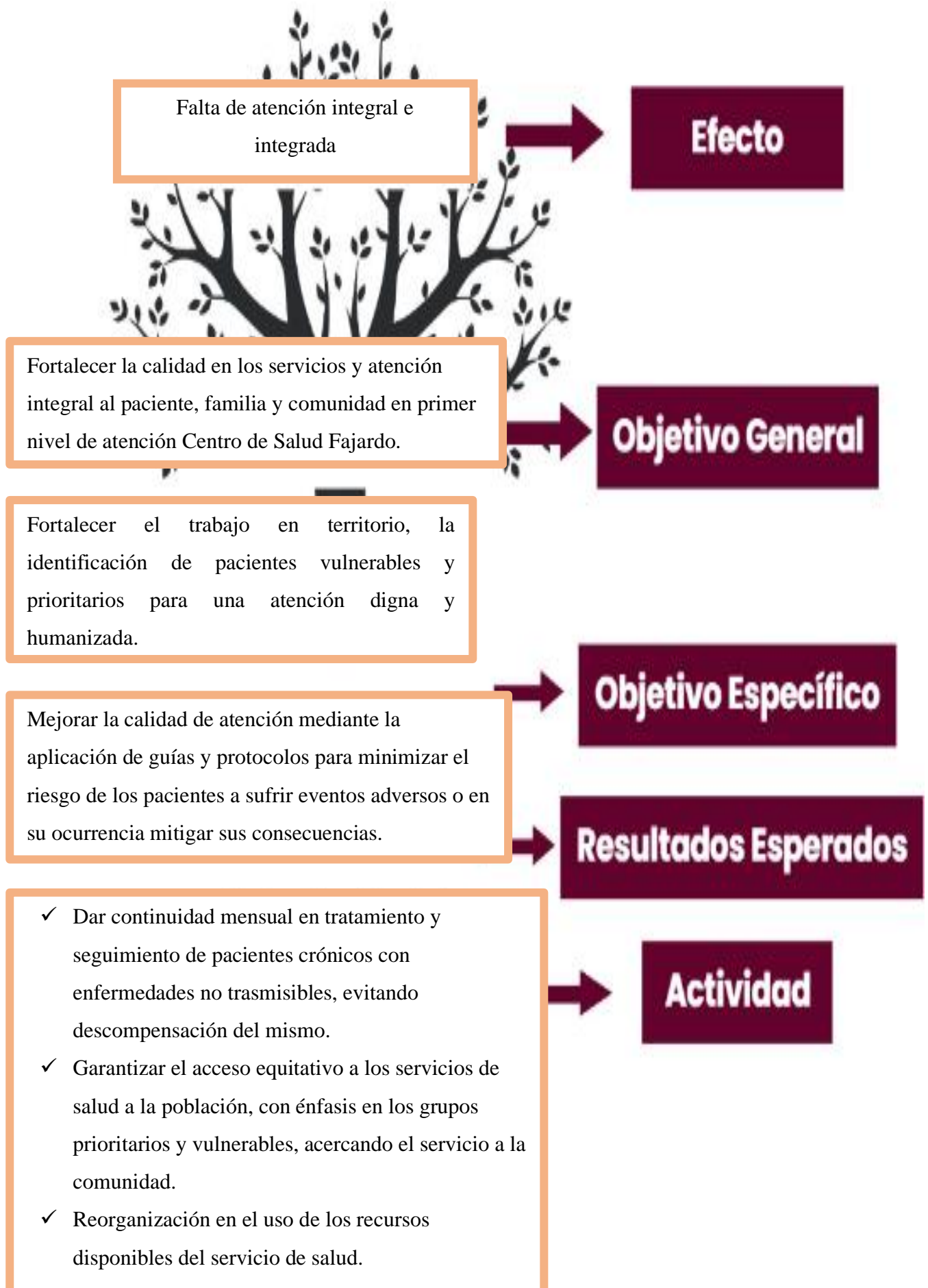
**Objetivo Específico**

Personal comprometido en el nuevo cambio, un trato empático, digno y humanizado, con información verifica.

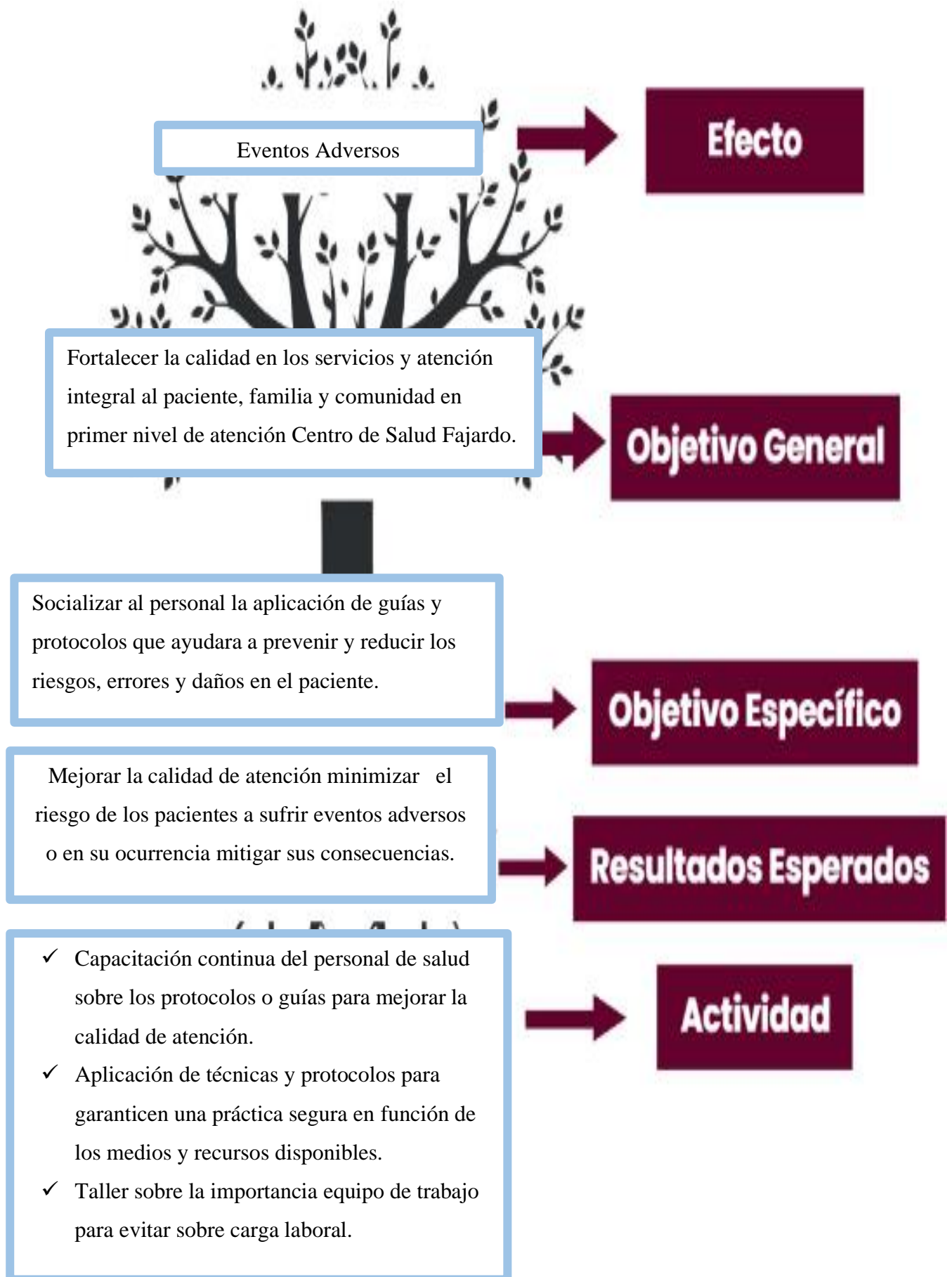
**Resultados Esperados**

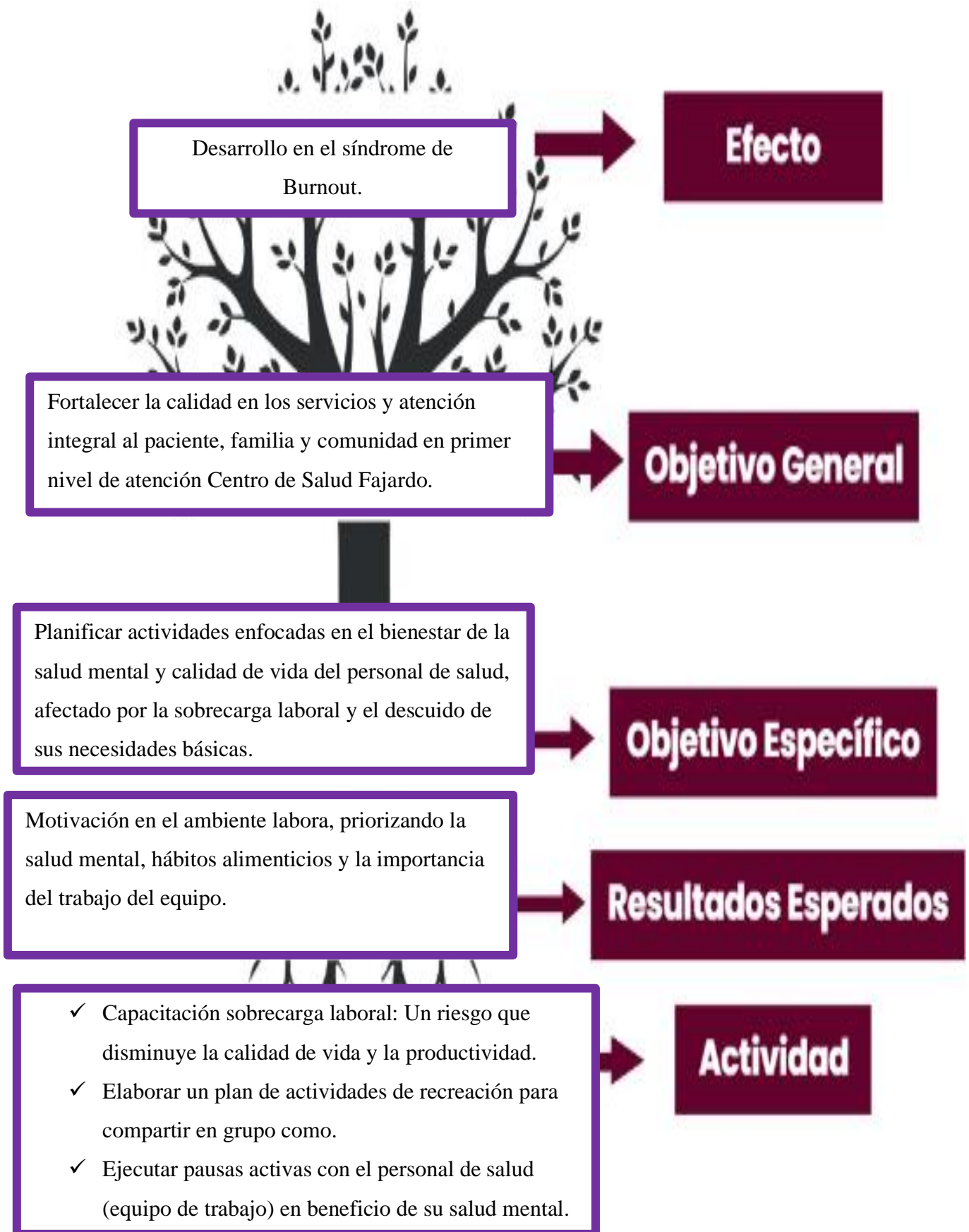
- ✓ Estrategias motivacionales al personal de salud sobre el "BUEN TRATO"
- ✓ Cambios en la organización, mejorar la comunicación entre el personal, trabajo en equipo incentivando la calidad de atención al usuario.
- ✓ Taller motivador a los pacientes sobre tipos de comunicación pasivo agresivo y asertivo.

**Actividad**









**Figura 2. Árbol de Objetivos**

#### 4. Marco Metodológico

El proyecto se ha elaborado mediante la metodología CAPSTONE un nuevo método de investigación innovador el cual tiene como fin resolver problemas reales que se presentan en los servicios de salud del Centro de Salud Fajardo mediante el análisis de datos del diagnóstico situacional, además se pone en práctica conocimientos adquiridos de las asignaturas cursadas

La metodología de análisis del problema se realiza con un enfoque humanista, además se implementó la utilización de herramientas de calidad como el diagrama de Ishikawa que sirve para enlistar las diferentes causas del problema, se utilizó un modelo explicativo como el árbol de problemas, el cual permite analizar las causas y consecuencias del mismo para posteriormente intervenir en la raíz del problema a través del árbol de objetivo mediante la utilización de la matriz de stakeholder, la cual sirve para identificar a los actores con quienes se puede contar para lograr la participación efectiva y el compromiso de las personas con la implementación de este proyecto.

Se trabaja además en base a la fundamentación teórica sobre las causas del problema observado en la unidad operativa, se utilizó la pregunta PICO para dar respuesta a la investigación se utilizó los descriptores de la salud para la búsqueda respectiva para la obtención de información.

Se plantea la encuesta de satisfacción al usuario por parte de la institución la misma que servirá para la obtención de datos, además se procederá a encuestar al equipo multidisciplinario, permitiéndonos evaluar las condiciones de trabajo, tipo de comunicación, trabajo en equipo y relaciones interpersonales.

#### 4.1. Monitoreo y Evaluación del Proyecto

OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADOR	FUENTE O INSTRUMENTO VERIFICACION	FÓRMULA	EVALUACION
Planear estrategias que favorezcan la comunicación asertiva y confianza entre el personal de salud y el paciente	90% de los pacientes esta satisfechos con la atención recibida por el personal de salud.	Encuesta de satisfacción	Número de pacientes satisfechos con la atención recibida/ Todos los pacientes encuestados x 100	
Fortalecer el trabajo en territorio, la identificación de pacientes vulnerables y prioritarios para una atención digna y humanizada	90% de pacientes está satisfecho por las visitas domiciliarias continuas que recibe para su tratamiento.	Listado de captación de pacientes vulnerables o prioritarios (visitas domiciliarias mensuales)	Número de pacientes visitados/ número de pacientes programados x 100	
Socializar al personal guías y protocolos durante la administración de medicación y biológico para prevenir y reducir los riesgos, errores y daños en el paciente.	90% del personal cumples los procedimientos para administración de medicación y biológico bajo las normas y protocolos del MSP.	Check list	Número de personal capacitado cumple satisfactoriamente los procedimientos/ Número total del personal x 100	
Fortalecer el ambiente labora, priorizando la salud mental, hábitos alimenticios y la importancia del trabajo del equipo.	90% del personal está satisfecho por actividades en beneficio a su salud mental.	Lista de asistencia	Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas x 100	Una vez que se cumpla el proyecto Capstone se procederá a evaluar los resultados del programa a través de los siguientes indicadores mencionados

ACTIVIDADES	INDICADOR	FUENTE O INSTRUMENTO VERIFICACION	FÓRMULA	EVALUACION
Estrategias motivacionales al personal de salud sobre el “BUEN TRATO”	90% de pacientes están satisfecho con la atención recibida	Encuesta de satisfacción	Número de pacientes satisfechos con la atención recibida/ Todos los pacientes encuestados x 100	Una vez ejecutado las actividades del proyecto Capstone se procederá a evaluar los resultados del programa a través de los siguientes indicadores mencionados
Cambios en la organización, mejorar la comunicación entre el personal, trabajo en equipo incentivando la calidad de atención al usuario.	90% del personal de salud está satisfecho con los cambios realizados en bienestar al servicio.	Asignación de programas (conformación de comités)	Número de personal satisfechas con las nuevas asignaciones/ Número total del personal x 100	
Taller motivador a los pacientes sobre tipos de comunicación pasivo agresivo y asertivo	90% de los pacientes diferencia los tipos de comunicación.	Post test	Número de post test correctos/ Numero de post test ejecutados x 100	
Dar continuidad mensual en tratamiento y seguimiento de pacientes crónicos con enfermedades no trasmisibles, evitando descompensación del mismo.	90% de pacientes satisfecho por el tratamiento y visitas mensual que reciben por parte del personal de salud.	Lista de captación de pacientes vulnerables y prioritarios	Número de pacientes visitados/ Número total de pacientes captados x 100	
Garantizar el acceso equitativo a los servicios de salud a la población, con énfasis en los grupos prioritarios y vulnerables, acercando el servicio a la	90% de pacientes por demanda espontánea satisfechos por la atención recibida.	Lista de pacientes atendidos	Número de pacientes atendidos por demanda/ Número total de atenciones x 100	

comunidad.				
Capacitación continua del personal de salud sobre los protocolos o guías para mejorar la calidad de atención.	El 90% del personal satisfecho entorno a la actualización de conocimientos	Lista de asistencia	Número de asistentes/ Número total de personal x 100	Una vez ejecutado las actividades del proyecto Capstone se procederá a evaluar los resultados del programa a través de los siguientes indicadores mencionados
Aplicación de técnicas y protocolos para garanticen una práctica segura en función de los medios y recursos disponibles.	90% de personal cumple con las normas y protocolos del MSP	Check list	Número personas que cumple satisfactoriamente procedimientos/ Número de check list realizados x 100	
Taller sobre la importancia del trabajo en equipo para aliviar la sobrecarga laboral	90% del personal realiza actividades laborales en equipo	Encuesta	Número de personas que siempre realizan trabajo en equipo/ Número de personas encuestadas x 100	
Capacitación demanda laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad	90% del personal conoce los riesgos que puede ocasionar la sobrecarga laboral	Lista de asistencia	Número de asistentes/ número total del personal x 100	
Ejecutar pausas activas con el personal de salud (equipo de trabajo) en beneficio de su salud mental	90% del personal esta de acuerdo con el tiempo establecido y actividades en bienestar a su salud mental	Planificación de pausas activas	Número de actividades ejecutadas/ Número de actividades programadas x 100	

## 4.2. Matriz del Marco Lógico

<b>Objetivos (resumen narrativo de objetivos)</b>	<b>Indicadores (verificables objetivamente)</b>	<b>Medios de verificación</b>	<b>Supuestos (riesgos)</b>
<b>Fin</b> Mejorar los servicios y generar atención de calidad	90% de los pacientes atendidos expresa una mejor calidad de atención	Resultados de la encuesta diseñada para tal fin	El personal continúe apoyando con el programa para su continuidad
<b>Propósito</b> Fortalecer la calidad en los servicios y atención integral al paciente	Existen un 10% de inconformidades quejas y reclamos por parte del paciente	Registros administrativos del seguimiento y monitoreo del programa	Personal competente y estable en la unidad operativa.
<b>Resultados</b>  Personal comprometido en el nuevo cambio, un trato empático, digno y humanizado.  Realizar seguimiento y evitar descompensación en el estado de salud, en los pacientes prioritarios y vulnerables.  Mejorar la calidad de atención mediante la aplicación de guías y protocolos para minimizar el riesgo de los pacientes a sufrir eventos adversos o en su ocurrencia mitigar sus consecuencias.  Motivación en el ambiente laboral, priorizando la salud mental, hábitos alimenticios y la importancia del trabajo del equipo.	90% de los pacientes esta satisfechos con la atención recibida por el personal de salud.  90% de pacientes captados en territorio para visitas domiciliarias  90% del personal cumples los procedimientos bajo las normas y protocolos de seguridad del paciente  90% del personal está satisfecho por actividades en beneficio a su salud mental.	Encuesta de satisfacción  Lista de captación de pacientes vulnerables y prioritarios  Check list de procedimientos: administración de medicamentos  Planificación de pausas activas	El personal tiene disposición de participar en el proyecto  Compromiso con líderes barriales para la identificación de pacientes  Personal capacitado  Reasignación de actividades y trabajo en equipo
<b>Actividades</b>  Estrategias motivacionales al personal. Cambios en la organización. Tratamiento y seguimiento de pacientes. Acceso equitativo a los servicios de salud. Capacitación continua al personal de salud. Aplicación de técnicas y protocolos para garanticen una práctica segura. Taller sobre la importancia del trabajo en equipo. Ejecución de pausas activas con el personal durante la jornada laboral.	90% de actividades cumplidas de acuerdo a lo establecido	Lista de asistencia Check list Encuesta Lista de asistencia Planificación de pausas activas	Se cuenta con recursos económicos, humanos para la elaboración de dichas actividades

### 4.3. Planificación de las Actividades según los Resultados

Actividades	Semanas																Responsables	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
<b>OBJETIVO ESPECIFICO 1</b> Planear estrategias que favorezcan la comunicación asertiva y confianza entre el personal de salud y el paciente																		
<b>ACTIVIDADES</b> Estrategias motivacionales al personal de salud sobre el “BUEN TRATO”	X	X			X	X												Psicóloga Nadia Gavilánez Dra. María José García
Cambios en la organización, mejorar la comunicación entre el personal, trabajo en equipo incentivando la calidad de atención al usuario.	X																	Obst. Iván Aguilar Lcda. Nathaly Suntaxi
Taller motivador a los pacientes sobre tipos de comunicación pasivo agresivo y asertivo			X	X			X	X										Tlgo. Daniel Matehus TAPS Kevin Ulloa
<b>OBJETIVO ESPECIFICO 2</b> Fortalecer el trabajo en territorio, la identificación de pacientes vulnerables y prioritarios para una atención digna y humanizada																		
<b>ACTIVIDADES</b> Planificación de trabajo extramural	X				X				X									Obst. Iván Aguilar Equipo EAIS
Actualización del listado de los grupos prioritarios y vulnerables captados en el territorio.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						Dra. María José García TAPS Kevin Ulloa.
Seguimiento mensual (turnos subsecuentes) a pacientes crónicos para solventar su necesidad, fomentando su autocuidado.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						Equipo EAIS



<b>OBJETIVO ESPECIFICO 3</b> Socializar al personal guías y protocolos durante la administración de medicación y biológico para prevenir y reducir los riesgos, errores y daños en el paciente.																		
<b>ACTIVIDADES</b> Planificación de charlas para el personal de salud con temas de interés común					X				X									Obst. Iván Aguilar Dra. María José García
Socialización normas y protocolos para la correcta realización de procedimientos: administración de medicación y bilógico					X		X			X		X						Dra. María José García Dr. Gen Vera
Taller: Importancia del trabajo en equipo y evitar sobre carga laboral. Dinámica el equipo ideal					X				X									Lcda. Nathaly Suntaxi Od. Ximena Valencia
<b>OBJETIVO ESPECIFICO 4</b> Fortalecer el ambiente labora, priorizando la salud mental, hábitos alimenticios y la importancia del trabajo del equipo.																		
<b>ACTIVIDADES</b> Capacitación demanda laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad									X	X	X	X						Psicóloga Nadia Gavilánez
Ejecutar pausas activas con el personal de salud (equipo de trabajo) en beneficio de su salud mental									X	X	X	X						Lcda Nathaly Suntaxi Od Ximena Valencia TAPS. Kevin Ulloa Dr. Gen Vera

## 5. Presupuesto

OBJETIVOS ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE LA ACTIVIDAD	RECURSO MATERIALES Y HUMANOS	PRESUPUESTO	MEDIO DE VERIFICACION	RESULTADOS
Planear estrategias que favorezcan la comunicación asertiva y confianza entre el personal de salud y el paciente	Estrategias motivacionales al personal de salud sobre el "BUEN TRATO"	Psicóloga Nadia Gavilánez Dra. María José García	09/06/2023 16/06/2023 07/07/2023 14/07/2023	- Psicóloga - Medico - Computadora - Proyector - Internet - Papelógrafos - Marcadores	Recursos humanos: Personal del Distrito 17D11 Computadora, Internet y Proyector gestión en el distrito 17D11 Papelógrafo \$1,00 Marcadores \$ 150 Globos: \$1,50 Papel crepe: \$1,00 Volantes informativos: \$3,00 Recuerdo de participación: \$3,00	Programación de actividades Registros de asistencia. Diapositivas Fotografías.	Desarrollar habilidades y destrezas que permitan fortalecer una comunicación asertiva, el cual va ser de beneficio para el personal de salud y pacientes, garantizando atención de calidad con un trato digno y humanizado.
	Cambios en la organización, mejorar la comunicación entre el personal, trabajo en equipo incentivando la calidad de atención al usuario.	Obst. Iván Aguilar Lcda. Nathaly Suintaxi	02/06/2023	- Director del Centro de salud Fajardo			
	Taller motivador a los pacientes sobre tipos de comunicación pasivo agresivo y asertivo	Tlgo. Daniel Matehus TAPS Kevin Ulloa	23/06/2023 30/06/2023 21/07/2023 28/07/2023	- Licenciada en enfermería - Técnico en atención primaria - Pacientes			

OBJETIVOS ESPCIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE LA ACTIVIDAD	RECURSO MATERIALES Y HUMANOS	PRESUPUESTO	MEDIO DE VERIFICACION	RESULTADOS
Fortalecer el trabajo en territorio, la identificación de pacientes vulnerables y prioritarios para una atención digna y humanizada	Planificación de trabajo extramural	Obst. Iván Aguilar Equipo EAIS	02/06/2023 Primer día del mes	- Médicos - Director del Centro de Salud Fajardo	Personal del Distrito 17D11	Planificación de actividades. Fotografías.	Se fortalece el trabajo extramural para la identificación de pacientes vulnerables y prioritarios y el seguimiento para evitar complicaciones en su estado de salud garantizando la atención integral e intersectorial.
	Actualización del listado de los grupos prioritarios y vulnerables captados en el territorio.	Dra. María José García TAPS Kevin Ulloa	Actualización diaria a partir del 2/06/2023	- Licenciada en enfermería - Técnico en atención primaria - Pacientes - Computadora - Papel bond - Carpeta - Separadores de hojas	Computadora, Internet y Proyector gestión en el distrito 17D11 Papel bond \$1,00 Carpeta \$ 5,00 Separadores de hojas: \$ 2,50		
	Seguimiento mensual (turnos subsecuentes) a pacientes crónicos para solventar su necesidad, fomentando su autocuidado	Equipo EAIS	Trabajo extramural 3 veces por semana a partir del mes de Junio				

OBJETIVOS ESPCIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE LA ACTIVIDAD	RECURSO MATERIALES Y HUMANOS	PRESUPUESTO	MEDIO DE VERIFICACION	RESULTADOS
Socializar al personal guías y protocolos durante la administración de medicación y biológico para prevenir y reducir los riesgos, errores y daños en el paciente.	Planificación de charlas para el personal de salud con temas de interés común	Obst. Iván Aguilar Dra. María José García	03/07/2023	- Médicos - Enfermeras - Obstetra - Odontólogo - TAPS - Personal de admisión	Personal del distrito 17D11  Computadora Diapositivas Proyector, recursos del distrito 17D11	Programación de actividades Registros de asistencia. Fotografías.	Se realiza capacitaciones al personal de salud, con temas de interés común, profesionales capacitados que garanticen un servicio de calidad.
	Socialización normas y protocolos	Lcda. Nathaly Suntaxi Dra. María José García	04/07/2023 11/07/2023 18/07/2023 25/07/2023	- Computadora - Diapositivas - Proyector - hojas de papel bond	Hojas de papel bond \$ 1,00 Impresiones \$3,00 Papelógrafos \$1,00 Marcadores \$ 1,50		
	Taller: Importancia del trabajo en equipo y evitar sobre carga laboral.	Lcda. Nathaly Suntaxi	6/06/2023	- Impresiones - Papelógrafos - Marcadores			
	Dinámica el equipo ideal.	Od. Ximena Valencia	04/07/2023				

OBJETIVOS ESPCIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE LA ACTIVIDAD	RECURSO MATERIALES Y HUMANOS	PRESUPUESTO	MEDIO DE VERIFICACION	RESULTADOS
Fortalecer el ambiente labora, priorizando la salud mental, hábitos alimenticios y la importancia del trabajo del equipo.	Capacitación demanda laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad	Psicóloga Nadia Gavilánez	04/08/2023 11/08/2023 18/08/2023 25/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Psicóloga del distrito 17D11</li> <li>- Personal de la unidad operativa.</li> <li>- Computadora</li> <li>- Diapositivas</li> <li>- Proyector</li> </ul>	Personal del distrito 17D11 Impresiones \$2.00 Fotocopias \$ 2.00 Volantes informativos \$ 2,00	Fotografías Informe de ejecución de actividades con su Registro de asistencia	El personal accede a realizar actividades diferentes enfocada en la motivación personal, estilo de vida saludable, y el trabajo en equipo comprendiendo que ayuda en nuestra salud mental
	Ejecutar pausas activas con el personal de salud (equipo de trabajo) en beneficio de su salud mental	Lcda Nathaly Suntaxi Od Ximena Valencia TAPS. Kevin Ulloa Dr. Gen Vera	Tres Actividades semanales durante el mes de Agosto (duración 10 minutos)				

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Costo</b>
Papelógrafo	<b>6</b>	<b>0.35</b>	\$ 2,10
Marcadores	<b>6</b>	<b>0.75</b>	\$ 4,50
Globos	<b>30</b>	<b>0.10</b>	\$ 3,00
Papel crepe	<b>4</b>	<b>0.30</b>	\$ 1,20
Volantes informativos	<b>50</b>	<b>0.10</b>	\$ 5,00
Recuerdo de participación	<b>1 caja de lápices</b>		\$ 3,00
Papel bond A4	<b>1 resma papel</b>		\$ 4,50
Carpeta Bend	<b>2</b>	<b>2,50</b>	\$ 5,00
Separadores	<b>2 paquetes</b>	<b>1,25</b>	\$ 2,50
Impresiones	<b>50</b>	<b>0.10</b>	\$ 5,00
Fotocopias	<b>50</b>	<b>0.02</b>	\$ 1,00
		<b>Total</b>	\$ 36.80

## **6. Conclusiones**

- El proyecto Capstone es una metodología de diagnóstico e intervención rápida sobre un problema específico, que permite dar solución a diferentes problemas.
- Los programas de intervención para mejorar la calidad del servicio, permiten elevar el estándar de atención y satisfacción del paciente familia y comunidad.
- Las actividades propuestas, enfocadas en la calidad de atención, permiten fortalecer el trabajo en equipo solventando problemas presentes en la unidad de salud.
- La relación entre el personal de salud y el paciente está enfocada en una práctica humanística donde la comunicación asertiva es una pieza clave para generar servicios de calidad.

## **7. Recomendaciones**

- Se debe aplicar en las instituciones el proyecto Capstone, como intervenciones operativas rápidas a la solución de problemas.
- La ejecución del proyecto Capstone permitirá encontrar soluciones, desarrollando conocimientos habilidades en bienestar del paciente, del personal de salud y de la institución.
- Las actividades planteadas, deben ser ejecutadas con responsabilidad para lograr los resultados esperados.

## 8. Referencias

### Referencias

Bianchini M, M. S. (Enero 2022). El Síndrome del Burnout en personal profesional de la salud. *Medicina Legal de Costa Rica*, 189-192. Obtenido de [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S140900151997000200017&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140900151997000200017&lng=en&tlng=es).

C.S.FAJARDO. (2021). *ASIS*. SANGOLQUI: 45.

Calidad y Seguridad del Paciente . (17 de 08 de 2019). Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=djIKfBkurb0>

Chacón Cantos, S. R. (15 de Diciembre de 2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios* , 14. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Fajardo, C. (2022). Sangolqui .

Gordon Abekah-Nkrumah, J. N. (25 de Enero de 2021). Ambiente de trabajo percibido y comportamiento centrado en el paciente: un estudio de hospitales de distrito seleccionados en la región central de Ghana. *PloS one*.  
doi:<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0244726>

Haro-Alvarado, J. I.-A.-I.-C.-A.-S. (2018). Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Polo del Conocimiento*. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/790>

Henao Castaño, O. J. (2021). Humanización de la atención en salud: análisis del concepto. *Ciencia y Cuidado*, 74-85.  
doi:<https://doi.org/10.22463/17949831.2791>

Jaramillo, G. V. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en consulta externa. *Digital Publisher*, 4-23. doi:[doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324](https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324)



- Lee SE, S. L. (2019 febrero). Resultados de la cultura de seguridad, la seguridad del paciente y la calidad de la atención: una revisión de la literatura. *West J Enfermeras Res.*, 279-304. doi:10.1177/0193945917747416
- Mejía Álvarez, E. T. (Enero de 2022). Importancia de la comunicación asertiva en la relación enfermero-paciente. *Revista Conrado*, 442-452. Obtenido de file:///C:/Users/Vicky/Downloads/2358-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4748-1-10-20220408.pdf
- MSP. (2018). Manual del Modelo de Atención Integral de Salud MAIS. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.kimirina.org/images/kimirina/documentos/publicaciones/Manual\_Modelo\_Atencion\_Integral\_Salud\_Ecuador\_2012-Logrado-ver-amarillo.pdf
- MSP. (2018). *Manual del Modelo de Atención Integral de salud-MAIS*. Obtenido de https://www.studocu.com/ec/document/universidad-de-cuenca/medicina/mais-2018-modelo-de-atencion-integral-de-salud/17554759
- MSP. (2018). *Manual del Modelo de Atención Integral de salud-MAIS: Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de https://www.studocu.com/ec/document/universidad-de-cuenca/medicina/mais-2018-modelo-de-atencion-integral-de-salud/17554759
- MSP. (2021). *Piramide Poblacional Distrito 17D11*. SANGOLQUI.
- OMS. (11 de 08 de 2020). *Organizacion Mundial de la Salud* . Obtenido de https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services
- OPS. (18 julio 2019). *Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025*. EUA: Washington, D.C. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55860/OPSHSSH210018\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Patrick Van der Stuyft, P. d. (Octubre-Diciembre de 2018). La relación entre los niveles de atención constituye un determinante clave de la salud. *Revista Cubana de Salud Pública*. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400014&lng=es&tlng=es).

Ugarte-Ubilluz, Ó. (2019). Gobernanza y rectoría de la calidad en los servicios de salud en el Perú. 36. doi: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4495>

Viviane Vidotti, J. T. (21 de Octubre de 2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global* , 344-376. doi:<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>

Wee KZ, L. A. (junio 2022). Compromiso laboral y calidad de atención del paciente: un metanálisis y una revisión sistemática. *Med Care Res Rev*, 345-358. doi:[10.1177/10775587211030388](https://doi.org/10.1177/10775587211030388)

Zhang, N. X. (2022). Efectos de la sobrecarga de roles, el compromiso laboral y el apoyo organizacional percibido en el desempeño laboral de las enfermeras durante la pandemia de COVID-19. *Journal of nursing management*, 901–912. doi:<https://doi.org/10.1111/jonm.13598>

## 9. Anexos

**MINISTERIO DE SALUD PUBLICA  
DISTRITO 17D11 MEJIA-RUMIÑAHUI  
CENTRO DE SALUD FAJARDO**

Esta encuesta es confidencial y anónima; queremos conocer la satisfacción de nuestros usuarios sobre el servicio brindado en el Centro de Salud Fajardo

**Marque su respuesta con una X:**

Primera vez que acude al establecimiento de salud: SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Género: Femenino \_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_

Edad:

Nacionalidad:

¿Como califica?	TOTALMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	ALGO SATISFECHO	INSATISFECHO	TOTALMENTE INSATISFECHO
Limpieza y orden de la unidad de salud					
Tiempo que esperó en el establecimiento de salud hasta que fue atendido					
Información recibida de manera oportuna solventando sus inquietudes					
Como se siente con la atención recibida por parte del departamento de admisión					
Trato, respeto, atención y disponibilidad por parte del profesional de enfermería					
Trato, respeto, atención y disponibilidad por parte del profesional médico.					
Información recibida por parte del médico sobre su estado de salud					



MINISTERIO DE SALUD PUBLICA										
CENTRO DE SALUD FAJARDO										
CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE SALUD										
MES:										
Zona	Distrito	Unicódigo	Nombre del Establecimiento de Salud	Dirección/ Estrategia	Responsable	Actividad	Fecha fin (día/mes/años)	Nro. de días al mes	Horas por día	Observaciones
Zona 2	17D11	1715	C.S FAJARDO	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MEDICINA GENERAL	HIPERTENSION ARTERIA	04/07/23	1	2 HORAS	chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/06/gpc_hta192019.pdf
Zona 2	17D11	1715	C.S FAJARDO	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	ENFERMERIA	SEGURIDAD DEL PACIENTE: ADMINISTRACION DE VACUNAS PARA ENFERMEDADES INMUNOPREVENIBLES	11/07/2023	1	2 HORAS	https://www.studocu.com/ec/document/universidad-catolica-de-cuenca/anatomia/manual-eni-2019-apuntes-12/16402591
Zona 2	17D11	1715	C.S FAJARDO	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	OBSTETRICIA	SCORE MAMÁ Y CLAVES OBSTETRICAS	18/07/2023	1	2 HORAS	chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://186.42.188.158:8090/guias/SCORE%20MAMA%20Y%20CLAVES%20OBSTETRICAS.pdf
Zona 2	17D11	1715	C.S FAJARDO	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MEDICINA FAMILIAR	PREVENCIÓN, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DE LA INFECCIÓN POR EL VIRUS DE INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH)	25/07/23	1	2 HORAS	chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/06/gpc_VIH_acuerdo_ministerial05-07-2019.pdf

**MINISTERIO DE SALUD PUBLICA  
DISTRITO 17D11 MEJIA-RUMIÑAHUI  
CENTRO DE SALUD FAJARDO**

**CAPACITACION: ADMINISTRACIÓN DE BIOLÓGICO  
GUIA DE OBSERVACION PARA EL CUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y PROTOCOLOS**

<b>Verificación de actividades</b>	<b>SI</b>	<b>N O</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Realiza técnicas de lavado de manos			
Desinfecta el área de trabajo con alcohol al 70% para la preparación de la medicación			
Utiliza Medidas de bioseguridad (Guantes, mascarilla etc)			
Utiliza jeringas e insumos descartables estériles y de uso único			
Existe los recipientes correctamente rotulados: desecho infeccioso, común, corto punzantes y farmacéuticos en el cuarto de preparación			
Dispone de torundas de algodón secas en recipiente tapado y alcohol en spray al 70%			
Utiliza diluyente propio para el medicamento o solución salina al 0.9% con su respectiva fecha de apertura			
Durante la preparación y administración de los fármacos pone en práctica los 10 correctos			
Descarta jeringas que accidentalmente se hayan contaminado			
Evitar cortes y pinchazos accidentales al manipular agujas y/o ampollas (proteger la ampolla con una torunda de algodón al momento de su apertura)			
Una vez administrada la medicación se descarta inmediatamente las agujas en los recipientes corto punzante			
Clasificar correctamente los desechos generados en la preparación y administración			



MINISTERIO  
DE SALUD PÚBLICA

**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**

**DISTRITO 17D11 MEJIA RUMIÑAHUI**

**CENTRO DE SALUD FAJARDO**

**HOJA DE ASISTENCIA**

**FECHA:**

**TEMA:**

**RESPONSABLE:**

#	NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA IDENTIDAD	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			



Sangolquí .....

**ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE.....**

**DISTRITO "17D11 Mejía – Rumiñahui – SALUD"**

En las instalaciones del Centro de Salud de ..... del distrito 17D11, el día....., a las ....., se procedió a la lectura y aprobación del orden del día.  
Una vez reunidos todo el equipo de salud, se procede a nombrar los integrantes del Comité del .....que durarán un año en sus funciones, pudiendo ser reelegidos indefinidamente.

**PRESIDENTE:** .....

**INTEGRANTES**.....

Para ratificar dicha elección los abajo firmantes ratificamos mediante nuestra firma.

NOMBRE Y APELLIDO	C.I.	FIRMA





# Estrategias

Para mejorar la comunicación

## ESCUCHA ACTIVA

Oír no es escuchar



# Empatía

## ASERTIVIDAD

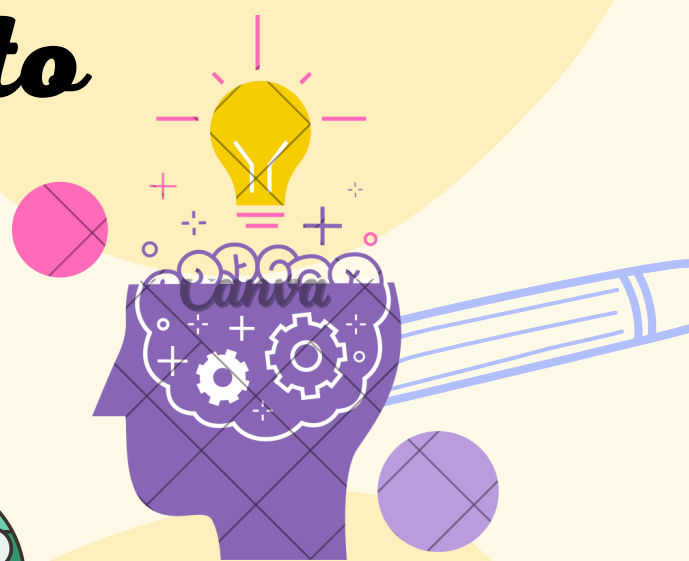
Conocer y defender nuestros derechos



# Respeto

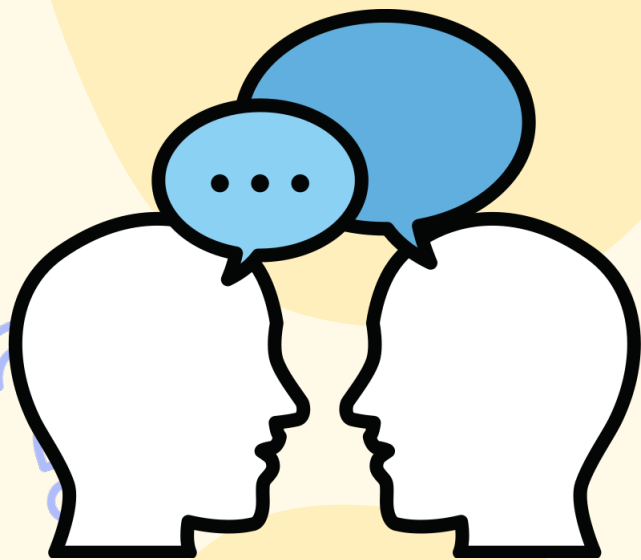
## MENTE ABIERTA

Abrirse a la experiencia de los demás



## CONTACTO VISUAL

Mira y tu comunicación será más completa



# Respeto

## GESTOS

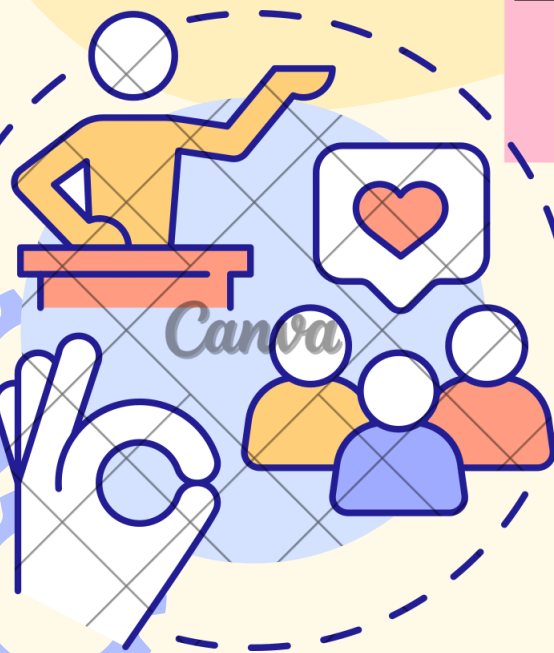
Dominar el buen uso refuerza y enfatiza el sentido del mensaje.



## CLARIDAD Y CONCISIÓN

Armonía entre lo que vamos a decir y como vamos a decirlo.

# Empatía



**MINISTERIO DE SALUD PUBLICA  
DISTRITO 17D11 MEJIA-RUMIÑAHUI  
CENTRO DE SALUD FAJARDO**

Esta encuesta es confidencial y anónima; queremos conocer el nivel de aprendizaje de los pacientes durante la capacitación realizada.

**Marque su respuesta con una X:**

Género: Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_

Edad:

**TIPO DE COMUNICACIÓN PASIVA AGRESIVA Y ASERTIVA**

1.- Las personas que poseen un estilo de comunicación, donde rara vez expresan su opinión, no suelen ser conflictivos e incluso pueden parecer sumisos, su comunicación no verbal puede incluir expresiones como cruzar los brazos y evitar el contacto visual.

**PASIVA**

**AGRESIVA**

**ASERTIVA**

2.- Las personas que se comunican convencidas de su opinión, a tal punto de que posiblemente no escuchen las opiniones de sus compañeros, durante una conversación interponen sus propias ideas con frecuencia y a veces hasta pueden usar un lenguaje de confrontación como “estás equivocado” o “no lo entiendes”. Su comunicación no verbal incluye mantener un contacto visual intenso.

**PASIVA**

**AGRESIVA**

**ASERTIVA**

3.- Comunicadores que saben cómo expresar sus opiniones y defender lo que quieren, pueden usar gestos con las manos mientras se comunican de manera no verbal, y es probable que tengan expresiones faciales relajadas o que muestran felicidad al hablar.

**PASIVA**

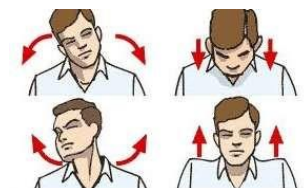
**AGRESIVA**

**ASERTIVA**

## ACTIVIDADES: PAUSA ACTIVA

### ACTIVIDADES

- Movilidad articular.
- Estiramiento.
- Actividades Lúdicas.
- Actividades de habilidad Mental.
- Masajes.
- Entre otras.

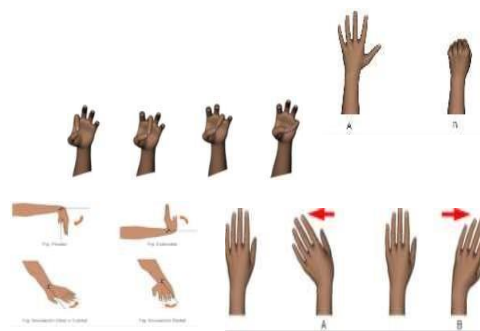


#### Actividad 1: MOVIMIENTO ARTICULAR:

Como el nombre lo indica nos ayuda a ejercitar todas las articulaciones. Los movimientos que podemos realizar son flexión, extensión, abducción y aducción.

Podemos realizar 8 repeticiones.

- **MOVIMIENTOS DE CUELLO-CABEZA Y HOMBRO.**
- **MOVIMIENTOS DE MUÑECAS Y DEDOS.**

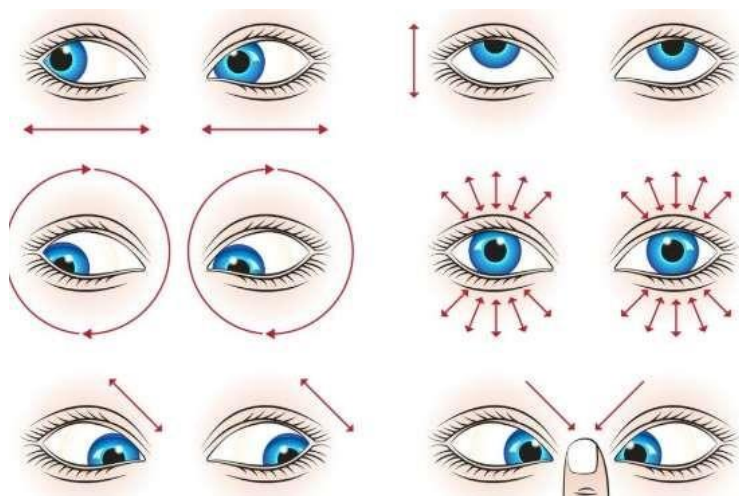


#### ACTIVIDAD 2: ESTIRAMIENTOS



El estiramiento está enfocado hacia el trabajo muscular de tensión y distensión, porque cuando un músculo se relaja otro, su antagonista se contrae. Cada una de estas posturas las sostenemos por 15 segundos. Si la persona siente la necesidad de repetir nuevamente una postura lo puede hacer.

### ACTIVIDAD 3: ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN



Las personas que trabajan frente a un PC o que sus funciones demanden mantener la visión y lo mental en una labor específica por un buen periodo de tiempo (1 hora de trabajo por 1 minuto de pausa activa), se aconseja que hagan pausas de descanso visual con movimientos como lo muestra la figura, mirar a diferentes distancias (lejos, cerca) y contraste con la

intensidad de luz.

### Actividad 4: MASAJE PARA EL DOLOR DE CABEZA

Todos los pasos realizarlos con una respiración lenta y profunda.

#### Paso 1:

Con las yemas de los dedos y en forma circular masajear el área donde terminan las cejas.

Durante 30 segundos.

#### Paso 2:

Con toda la mano hacer un desplazamiento desde el centro de la frente hacia las orejas.

Durante 30 segundos.

#### Paso 3:

Con el dedo pulgar o índice hacer presión desde donde empieza hasta donde terminan las cejas.

Durante 30 segundos.



**MINISTERIO DE SALUD PUBLICA  
DISTRITO 17D11 MEJIA-RUMIÑAHUI  
CENTRO DE SALUD FAJARDO**

Esta encuesta es confidencial y anónima; queremos saber si el personal de salud mantiene un buen ambiente laboral y si realizan actividades en equipo para disminuir la sobre carga laboral.

**Marque su respuesta con una X:**

Género: Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

**ENCUESTA DE VALORACION DE TRABAJO EN EQUIPO**

PREGUNTAS	MUY FRECUENTEMENTE	FRECUENTEMENTE	OCASIONALMENTE	RARAMENTE	NUNCA
<b>Todos los miembros del equipo han participado activamente en las tareas, colaborando y ayudando a los demás</b>					
<b>Todos los miembros del equipo han expresado sus opiniones y han respetado la de los demás</b>					
<b>Las tareas se han repartido de manera equitativa entre los miembros del equipo</b>					
<b>Todos los miembros del equipo han sabido cuáles eran sus funciones y las han asumido a lo largo de la tarea</b>					