



**UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE POSGRADOS**  
**MAESTRIA EN ENFERMERIA MODALIDAD HIBRIDA**

**PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE**

**TEMA:**

**DEFICIENTE CALIDAD EN LA ATENCIÓN POR LA NO APLICACIÓN DE INDICADORES DE  
CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POST QUIRÚRGICOS DEL HOSPITAL IESS AMBATO**

**Maestrante: Andres Miguel Morales Sanches**

**2023 - 2024**

## Índice de Contenidos

1. Resumen Ejecutivo.....	3
Abstrac.....	3
1.1. Problema.....	4
2. Antecedentes .....	5
2.1. Profundización del Problema.....	5
2.2 Argumentación Teórica .....	12
2.2.1 Calidad de atención en enfermería.....	12
2.2.2 Indicadores de calidad en enfermería .....	14
2.2.3 Estándares de calidad en enfermería.....	17
2.2.4 Protocolos y herramientas estandarizadas en enfermería .....	20
2.2.5 Evaluación de la satisfacción del paciente.....	23
2.3. Justificación .....	26
3. Objetivos .....	28
3.2. Resultados esperados .....	29
4. Marco Metodológico .....	30
4.1. Monitoreo y Evaluación del Proyecto .....	30
Análisis de Alternativas .....	32
4.2. Matriz del Marco Lógico.....	33
4.3. Intervenciones.....	35
4.4. Herramientas.....	36
4.5. Metodologías .....	36
4.6. Indicadores de resultado .....	39
5. Cronograma de Actividades .....	41
6. Presupuesto.....	43
Conclusiones.....	44
Recomendaciones .....	45
Referencias .....	46
Anexos.....	50

## **1. Resumen Ejecutivo**

El Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Ambato es un establecimiento de tercer nivel de atención, en el cual son atendidas las enfermedades que necesitan de especialidad de toda la población matriz de la ciudad de Ambato y de todo el país teniendo como enfoque la aplicación de un proceso de atención más rápidos y eficientes, sin embargo, en evidencia de varios factores el servicio en la calidad de atención es un factor que es cuestionado ampliamente. Nuestro objetivo general es la aplicación de Indicadores de calidad en el servicio de cirugía mediante una atención integral al paciente hospitalizado del Hospital IESS Ambato, fortaleciendo la calidad en atención sanitaria basado en un proyecto Capstone que nos permitirá fomentar la adquisición de conocimiento de los maestrantes.

Logrando obtener profesionales más eficientes en la transformación de procesos de calidad en atención de salud que mediante su aplicación permitirá mejorar la eficiencia de atención obteniendo como resultado la acreditación del paciente y la aplicación de cuidados óptimos por los profesionales de la salud.

### **Abstrac**

The Hospital of the Ecuadorian Institute of Social Security of the city of Ambato is a third-level care establishment, in which the diseases that need specialty are treated from the entire maternal population of the town of ambato and across the country with a focus on the implementation of a faster and more efficient care process, however, in evidence of several factors the service in the quality of care is a factor that is widely questioned. Our overall objective is the application of Quality Indicators in the surgical service through a comprehensive care to the hospitalized patient of the IESS Ambato Hospital, strengthening the

quality in health care based on a Capstone project that will allow us to base the learning of the teachers.

Giving us as more efficient professional results in the transformation of quality processes in health care that through their implementation will allow to improve the quality of care obtaining as a result the satisfaction of the patient and the application of optimal care by health professionals.

### **1.1. Problema**

Aplicado el trabajo de investigación en el Hospital del IESS Ambato podemos visualizar y asimilar el problema que existe en el servicio, es decir mediante un análisis del proceso de funciones y la entrevista aplicada a todos los profesionales de enfermería, analizamos que durante el desarrollo de las actividades de enfermería es palpable la deficiente calidad de atención en el cuidado de los pacientes post quirúrgicos del servicio de cirugía, producto de la sobrecarga laboral que cada profesional de enfermería tiene sumando a ello trámites burocráticos extensos y complejos que necesitan tiempo, dándonos como resultado que para el momento de aplicar los cuidados de enfermería específicos e individuales que cada paciente necesita no existe la suficiente cantidad de tiempo que el cuidado enfermero necesita.

La calidad del cuidado brindado y cumplir con las expectativas tanto de los profesionales como de los pacientes son aspectos importantes en el área de la salud sin embargo son dos aspectos muy complejos de analizar, observando las actividades de enfermería desarrolladas en base a la eficiencia en función de cubrir las necesidades del enfermo.

## 2. Antecedentes

### 2.1. Profundización del Problema

La calidad de atención aplicada en el sistema de salud conlleva una responsabilidad profesional que guía el actuar del personal sanitario, La medición de la calidad de los cuidados de enfermería es importante para la satisfacción de las necesidades de los pacientes y la correcta determinación cuidados e intervenciones de enfermería (Torres y Buitrago, 2011) el mejorar y alcanzar la calidad debe ser asimilada como un estándar que se debe lograr y más aun en el campo de la salud, es por ello que el objetivo primordial es aplicar una atención sanitaria de calidad basada en conocimientos científicos solidos pero para ello es importante conocer las causas y efectos de la deficiente calidad de atención.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2009), determinó que la calidad es “el grado en el que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados sanitarios deseados y son coherentes con los conocimientos profesionales del momento” (p 18). Por tanto, para que haya capacidad profesional en los servicios prestados por los trabajadores del área de la salud, deben tener la competencia y los conocimientos necesarios para realizar las actividades, las cuales se deben hacer en forma correcta, uniforme y precisa.

La calidad definida como alto nivel de excelencia profesional, relacionada con el uso eficiente de los recursos, con el mínimo de riesgos y un alto grado de satisfacción por parte del paciente. OMS (2009). Por tal motivo, se requieren profesionales de la salud con competencias técnicas y científicas que les permita desempeñarse de manera autónoma, y con el más acentuado espíritu humanístico.

La calidad y cumplir con las expectativas son fundamentos esenciales en el área de la salud sin embargo son dos aspectos muy complejos de analizar la calidad, en función de cumplir las necesidades, necesitan ser analizadas bajo dos aristas:

Objetiva que es aquella de quien surge el cuidado con calidad que puede ser evaluada y monitoreada constantemente hace referencia a los profesionales de la salud.

Subjetiva evaluada por quien recibe el cuidado que en este caso particular sería el paciente.

Los establecimientos sanitarios requieren constantemente evaluar la calidad, en vista que su actividad está encaminada a conservar el bienestar holístico en todas sus esferas del paciente que se encuentra hospitalizado. Atención que es brindada por profesionales de la salud, siendo Enfermería; uno de los recursos humanos más significativos demostrando las características necesarias en función de crear alternativas en el acatamiento de protocolos de salud en beneficio de los objetivos planteados por las casas de salud (Lake, 2019, págs. 353-361).

El correcto funcionamiento del servicio se basa en dos directrices que son tangibles e intangibles:

Los aspectos tangibles definidas con las herramientas que necesita el profesional de enfermería para mejorar la atención; la infraestructura física, la capacidad de tecnología y la suficiente cantidad de insumos. Los aspectos intangibles son las actividades innatas que el enfermero realiza en el cuidado y atención del paciente, aspectos como: la atención humanizada, el profesionalismo ético, la amabilidad, la familiaridad, la exactitud, la premura, el trato individual a cada paciente y la demostración de sus conocimientos científicos (Barragán J, 2010, págs. 48-61).

Enfermería como profesional de la salud indispensable e insustituible que en torno al cual gira gran parte del proceso de recuperación del paciente, siendo el profesional que más tiempo comparte e instituye mayor relación con el paciente cuando aplica su cuidado directo. Por deducido, la actividad de Enfermería manifiesta a retos de imparcialidad, confianza, seguridad, trato humanizado, respeto, investigación, compromiso y confiabilidad; aspectos que condicionan la satisfacción del usuario (Puebla DC, 2009, págs. 97-102).

**Problemas:**

<i>Problemas detectados en el servicio</i>	
Falta de personal de enfermería	Existe una sobrecarga laboral dirigida hacia el personal de enfermería ya que cada enfermera trabaja sola con un total de 15 pacientes
Alta demanda de pacientes	Al ser un hospital de tercer nivel del seguro social existe alta demanda de pacientes post operatorios
Déficit de insumos médicos	Pude evidenciar que existe un déficit en insumos médicos que son utilizados en procedimientos, como curaciones, administración de accesos venosos periféricos, etc.
Falta de tiempo para realizar los cuidados	Debido a la gran demanda de trabajo que el profesional de enfermería es sometido, se hace muy complicado el poder cumplir con todos los cuidados específicos que cada paciente debe recibir.
Delegación de actividades que no corresponden a enfermería	Realizando una observación al desarrollo del trabajo de los profesionales de enfermería del servicio de cirugía pude ver que el personal hace actividades que no le corresponden por ejemplo vaciar drenajes y sondas, realizar la limpieza de los espacios físicos.
Activos fijos en mal estado.	Equipos como bombas de infusión, tensiómetros digitales, termómetros digitales, computadoras, impresoras en obsoleto estado.

- Inexistencia de un modelo de gestión de calidad.
- Deficiencia en la organización.
- Falta de educación continua.
- Deficiente plan de calidad.
- Inexistencia de un monitoreo adecuado.
- Deterioro en la comunicación.
- Sobrecarga laboral
- Actividades que no son relacionadas al proceso del cuidado
- Eventos adversos relacionados a la atención de salud

## **Causas**

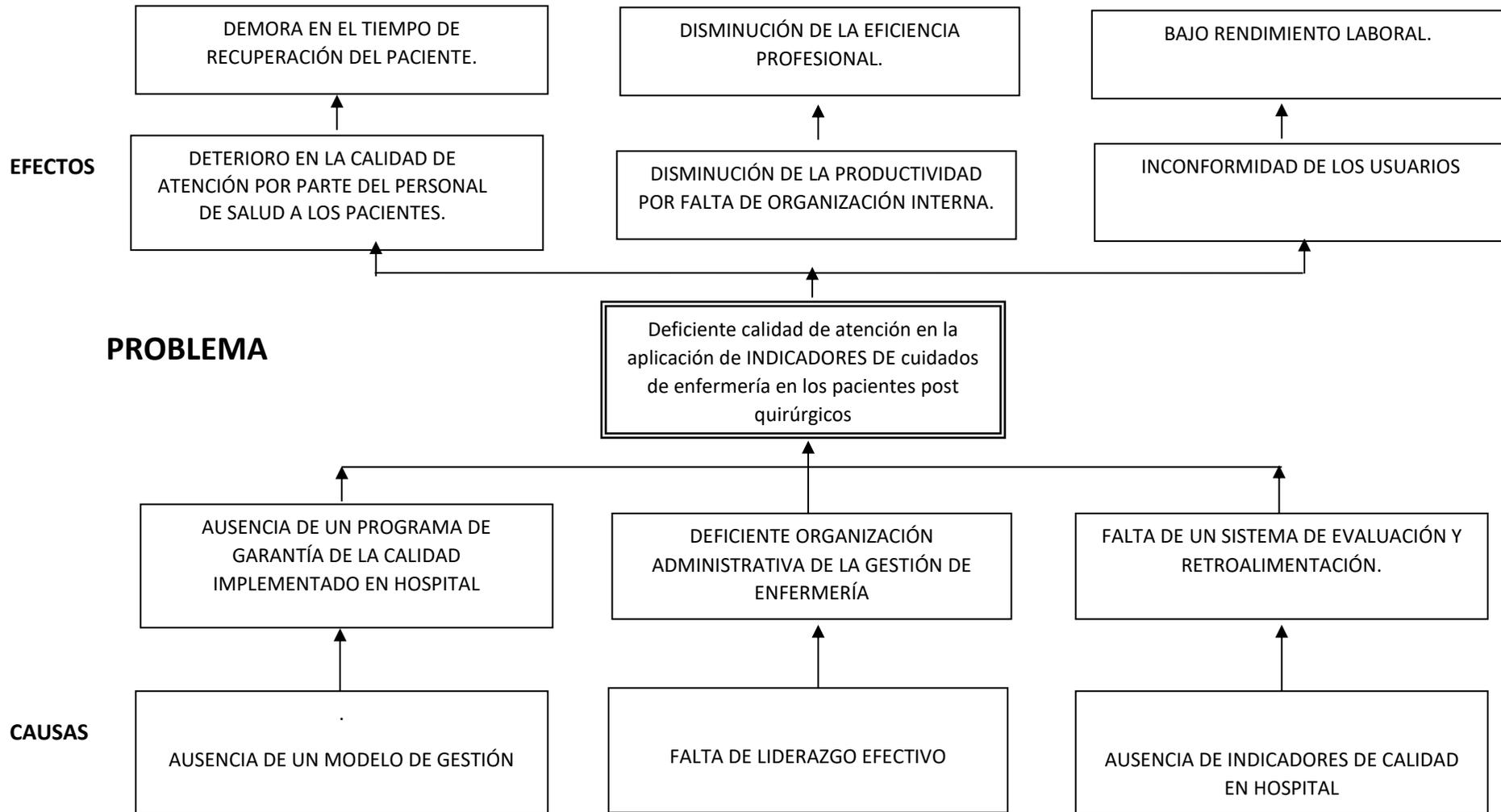
1. El personal de enfermería es consciente que no aplica cuidados de enfermería de manera holística e individual a cada paciente:
  - a. Frustración del personal de enfermería.
  - b. Demora en el tiempo de recuperación del paciente.
2. La sobrecarga laboral, el déficit de insumos médicos que tienen los profesionales de enfermería es un factor muy importante para que exista la deficiente aplicación de los cuidados:
  - a. Ausencia de un programa de cuidados más específico.
  - b. Falta de un modelo de gestión de calidad.
3. La calidad de atención es un aspecto importante en el proceso de recuperación del paciente hospitalizado:
  - a. Falta de educación continua.
  - b. Inexistencia de estándares de calidad en relación con los cuidados percibidos por el paciente.
4. Los pacientes pueden evaluar en base a la satisfacción de los cuidados recibidos la calidad de atención que recibieron:
  - a. Ausencia de un control de calidad interno del servicio.
  - b. La opinión de los pacientes no tiene un alto nivel de relevancia.

5. La creación de indicadores que puedan medir la calidad de atención que los profesionales de salud aplican a sus pacientes es factible:

- a. Trabajar en estrategias que mejoren la calidad de atención.
- b. Desarrollar la creación de indicadores que puedan medir la calidad de atención que los profesionales de salud aplican a sus pacientes
- c. Equipos de mejoramiento continuo.
- d. Evaluación sistemática, asesoría.

En salud los indicadores son importantes para medir la calidad de los cuidados aplicados y su impacto en el usuario, sin embargo, es importante comprender que los enfoques, la presencia de algunos problemas en el área de salud repercute en la atención que se brinda, los problemas que se pueden identificar en el área de salud y en enfermería son los siguientes.

## ÁRBOL DE PROBLEMAS





## **2.2 Argumentación Teórica**

### **2.2.1 Calidad de atención en enfermería**

La calidad de atención en enfermería se erige como un concepto central en la prestación de servicios de salud, definiendo la excelencia y la eficacia en las prácticas enfermeras. En su esencia, se refiere a la capacidad de los profesionales de enfermería para proporcionar cuidados que satisfagan las necesidades holísticas de los pacientes, abarcando aspectos físicos, emocionales y psicológicos (Berríos, Gómez, & Rivas, 2019).

Esta dimensión multidimensional de la calidad de atención implica un compromiso ético y profesional que trasciende más allá de la mera ejecución de procedimientos clínicos, abordando la importancia de la empatía, la comunicación efectiva y la adaptación a las particularidades de cada paciente (Torres, Aguilar, & Bolado, 2020).

### **Concepto de calidad en salud**

La noción de calidad en el ámbito de la salud constituye un paradigma complejo que abarca dimensiones cruciales para la efectividad y la excelencia en la prestación de servicios (Blanco, 2018). En su esencia, el concepto de calidad en salud se traduce en la capacidad de los sistemas y profesionales de la salud para alcanzar resultados óptimos y satisfactorios, en concordancia con las necesidades y expectativas de los pacientes (Puchi, Paravic, & Salazar, 2018). Este enfoque multifacético va más allá de la ausencia de enfermedades, incorporando la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención integral que considera los aspectos físicos, psicológicos y sociales de cada individuo.

En el ámbito de la calidad en salud, se destaca la relevancia de la atención centrada en el paciente, donde la participación y la toma de decisiones compartida son fundamentales.

Un sistema de salud de calidad no solo se preocupa por la curación de enfermedades, sino que también busca establecer una relación colaborativa entre profesionales y pacientes, reconociendo la singularidad de cada historia clínica (Febré, et al., 2018). Además, la calidad en salud implica el uso eficiente de los recursos, la implementación de prácticas basadas en evidencia y la adopción de enfoques holísticos que consideren los determinantes sociales de la salud.

### **Dimensiones de la calidad de atención**

Las dimensiones de la calidad de atención en el ámbito de la salud conforman un conjunto interrelacionado de elementos que abarcan diversos aspectos cruciales para garantizar la excelencia en la prestación de servicios. La primera dimensión fundamental es la seguridad del paciente, que se enfoca en prevenir y reducir riesgos asociados a la atención médica (Cruz & Cervera, 2018). Esto implica la implementación de prácticas que minimicen errores, aseguren la administración adecuada de medicamentos y promuevan entornos libres de incidentes adversos.

Otra dimensión esencial es la efectividad de los procedimientos y tratamientos aplicados. Se refiere a la capacidad de los profesionales de salud para brindar cuidados basados en evidencia científica, logrando resultados positivos en términos de diagnóstico, tratamiento y recuperación (Puertas, Sotelo, & Ramos, 2020). La efectividad implica no solo la aplicación de intervenciones clínicas, sino también la continuidad de los cuidados a lo largo del tiempo, garantizando un seguimiento adecuado y la prevención de complicaciones.

La dimensión de accesibilidad se relaciona con la equidad en la disponibilidad y asequibilidad de los servicios de salud. Implica eliminar barreras geográficas, económicas y

culturales para garantizar que todos los individuos tengan acceso oportuno y adecuado a la atención médica (Rodríguez & Pérez, 2018). La accesibilidad se vincula estrechamente con la equidad, buscando eliminar disparidades en la distribución y disponibilidad de servicios para promover una atención justa y universal.

### **2.2.2 Indicadores de calidad en enfermería**

Los indicadores de calidad en enfermería se erigen como herramientas fundamentales para evaluar y cuantificar diversos aspectos que influyen en la excelencia de la atención. Estos indicadores constituyen medidas específicas que permiten monitorear el desempeño y los resultados de los servicios de enfermería, proporcionando una visión objetiva y cuantificable de la calidad de atención brindada (Mendoza, Rosas, & Aguije, 2019). Entre los indicadores comúnmente utilizados se encuentran aquellos relacionados con la seguridad del paciente, tales como la tasa de eventos adversos y la adherencia a protocolos de prevención.

#### **Definición de indicadores de calidad**

Los indicadores de calidad son herramientas fundamentales en la evaluación de la excelencia y la eficacia en la prestación de servicios de salud, proporcionando medidas específicas y cuantificables para valorar diversos aspectos del cuidado brindado (Oblitas, 2020). En el contexto de la atención de enfermería, estos indicadores cumplen el crucial rol de traducir conceptos abstractos de calidad en medidas tangibles y objetivas, facilitando así la monitorización, el análisis y la mejora continua de los procesos asistenciales.

En primer lugar, los indicadores de calidad se definen como variables o medidas que reflejan la eficacia, eficiencia y seguridad en la atención de salud. Estos pueden abordar

diferentes dimensiones, desde la seguridad del paciente hasta la satisfacción del mismo, y se convierten en herramientas valiosas para evaluar el desempeño de los profesionales de enfermería y la calidad global de los servicios (Lake, 2019) (Rivas, Cardoso, Mella, & Giler, 2018).

La elección y definición de indicadores de calidad en enfermería se realiza cuidadosamente, considerando la relevancia clínica, la capacidad de medición precisa y la capacidad de proporcionar información significativa sobre la atención. La seguridad del paciente, por ejemplo, puede evaluarse mediante indicadores como la tasa de eventos adversos o la adherencia a protocolos de prevención de infecciones, brindando información clave sobre la gestión de riesgos y la calidad de los procedimientos (Méndez, Morales, & Cruz, 2019).

Además, es esencial reconocer la variabilidad en los indicadores de calidad según las diferentes áreas de atención y las características de la población atendida. Los indicadores deben ser sensibles a las particularidades de la atención de enfermería, permitiendo una evaluación precisa y ajustada a las necesidades específicas de cada entorno clínico.

### **Tipos de indicadores**

Los tipos de indicadores en el ámbito de la atención de enfermería son esenciales para medir y evaluar diversas facetas que influyen en la calidad y la seguridad de la atención sanitaria. Estos indicadores se dividen en categorías específicas, cada una de las cuales aborda aspectos particulares de los cuidados brindados por el personal de enfermería.

En primer lugar, los indicadores de estructura se centran en evaluar los recursos y la infraestructura disponibles para la prestación de servicios de enfermería. Esto incluye

aspectos como la dotación de personal, la disponibilidad de equipos y la capacitación del personal. Medir estos elementos proporciona información crucial sobre la capacidad del entorno de atención para ofrecer servicios de calidad y seguros (Delgado, Brito, & Delgado, 2019).

Por otro lado, los indicadores de proceso evalúan la ejecución y la aplicación de los procedimientos y prácticas clínicas por parte del personal de enfermería. Esto puede abarcar desde la correcta administración de medicamentos hasta la adhesión a protocolos de prevención de infecciones (Ganoza, 2019). La monitorización de estos indicadores revela la eficacia y la consistencia en la aplicación de los cuidados, identificando áreas de mejora y asegurando la coherencia en los procedimientos.

En tercer lugar, los indicadores de resultado se enfocan en evaluar los impactos y resultados de la atención proporcionada por el personal de enfermería. Esto incluye mediciones como tasas de complicaciones, tiempos de recuperación y satisfacción del paciente. La evaluación de estos indicadores ofrece una perspectiva integral sobre la eficacia de los cuidados y el impacto positivo en la salud del paciente (Almanza, 2020).

Los indicadores de equidad y accesibilidad son fundamentales para evaluar la igualdad en el acceso a los servicios de enfermería, garantizando que todos los individuos, independientemente de su ubicación geográfica o su situación socioeconómica, reciban atención de calidad (Delgado et al., 2020). Esto implica evaluar la disponibilidad de servicios y la eliminación de barreras que puedan limitar el acceso a la atención de enfermería.

En última instancia, los indicadores de satisfacción del paciente ofrecen una evaluación directa de la experiencia y la percepción del paciente respecto a la atención de

enfermería recibida. La retroalimentación de los pacientes a través de encuestas y evaluaciones proporciona información valiosa para ajustar y mejorar continuamente la calidad de los cuidados (Ávila, Cantillo, & Estrada, 2018).

### **2.2.3 Estándares de calidad en enfermería**

Los estándares de calidad en enfermería representan criterios y directrices normativas que establecen niveles aceptables de desempeño y resultados en la prestación de servicios de enfermería. Estos estándares sirven como marco de referencia para evaluar la calidad de atención y asegurar que los profesionales de enfermería cumplan con las expectativas y normas establecidas en la práctica clínica (Soriano & Jiménez, 2023). Al proporcionar pautas específicas para la planificación, implementación y evaluación de cuidados, los estándares de calidad en enfermería abarcan aspectos clave como la competencia profesional, la seguridad del paciente, la ética y la continuidad de los cuidados.

### **Importancia de los estándares en la atención de enfermería**

La importancia de los estándares en la atención de enfermería radica en su capacidad para establecer parámetros claros y consistentes que orientan y aseguran la calidad de los cuidados brindados a los pacientes. Estos estándares actúan como referencias normativas que definen las expectativas y responsabilidades del personal de enfermería, creando un marco estructurado para la prestación de servicios de salud (Mustelier & Borroto, 2018). En este contexto, la aplicación rigurosa de estándares contribuye a la uniformidad en la práctica clínica, garantizando que cada paciente reciba una atención de alta calidad y basada en las mejores evidencias disponibles.

Los estándares también desempeñan un papel crucial en la promoción de la seguridad del paciente. Al establecer protocolos y procedimientos específicos, se reducen los riesgos de errores y eventos adversos, asegurando un entorno clínico seguro y confiable. La atención de enfermería, respaldada por estándares bien definidos, minimiza la probabilidad de prácticas inseguras, garantizando la integridad y el bienestar de los pacientes (Vásquez & Alcántara, 2019).

Además, los estándares de calidad en enfermería fomentan la mejora continua. Al proporcionar criterios mensurables, facilitan la evaluación del desempeño individual y del equipo, permitiendo la identificación de áreas de fortalecimiento y oportunidades de desarrollo profesional (Berríos, Gómez, & Rivas, 2019). Esta retroalimentación estructurada impulsa la búsqueda constante de la excelencia y la adaptación a las innovaciones y avances en el campo de la enfermería.

En el ámbito ético, los estándares contribuyen a la promoción de una práctica profesional responsable y ética. Establecen normas de conducta y comportamiento que respetan la dignidad y los derechos de los pacientes, así como la confidencialidad y la integridad profesional. Los estándares éticos en enfermería, respaldados por organizaciones y entidades reguladoras, fortalecen la confianza del paciente en la atención recibida (Berríos, Gómez, & Rivas, 2019).

### **Estándares reconocidos**

Los estándares reconocidos en el ámbito de la enfermería son un conjunto de criterios establecidos por organizaciones y entidades competentes que definen las expectativas y normas para la práctica clínica. Una de las instancias más influyentes en este sentido es el

Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), que desempeña un papel destacado en la formulación de estándares globales que orientan a profesionales de enfermería en todo el mundo (Del Carmen Sara, 2019). Estos estándares abordan diversos aspectos, desde la competencia clínica hasta la ética y la responsabilidad profesional.

En primer lugar, los estándares reconocidos abarcan las competencias profesionales que se espera que posean los enfermero/as. Estos criterios delimitan las habilidades técnicas, cognitivas y relacionales necesarias para brindar una atención segura y efectiva. Asimismo, definen las responsabilidades del personal de enfermería en la gestión de la salud y el bienestar de los pacientes (Soriano & Jiménez, 2023).

Los estándares reconocidos también establecen pautas para la seguridad del paciente. Esto incluye protocolos para la administración segura de medicamentos, la prevención de infecciones y la gestión de eventos adversos. La atención centrada en el paciente y la comunicación efectiva son aspectos clave considerados en estos estándares, garantizando una atención segura y respetuosa (Torres, Aguilar, & Bolado, 2020).

En el ámbito ético, los estándares reconocidos abordan principios fundamentales que guían la conducta de los profesionales de enfermería. La confidencialidad, la autonomía del paciente y la equidad en la atención son aspectos subrayados en estos criterios éticos. El respeto a la diversidad cultural y la promoción de la justicia social también son consideraciones clave en la formulación de estándares éticos (Berríos, Gómez, & Rivas, 2019).

La gestión de la calidad y la mejora continua constituyen otro aspecto central de los estándares reconocidos. Estos criterios se enfocan en la evaluación y el monitoreo constante

de la calidad de los cuidados, promoviendo la participación en programas de desarrollo profesional continuo y la adopción de mejores prácticas basadas en evidencia.

#### **2.2.4 Protocolos y herramientas estandarizadas en enfermería**

Los protocolos y herramientas estandarizadas en enfermería representan recursos fundamentales que contribuyen a la mejora de la calidad de atención y a la uniformidad en la práctica clínica. Los protocolos son conjuntos de directrices y procedimientos predefinidos que establecen pasos específicos a seguir en situaciones clínicas particulares, facilitando la toma de decisiones y asegurando la consistencia en la aplicación de cuidados (Almanza, 2020).

Estas herramientas estandarizadas no solo ofrecen un enfoque estructurado para la prestación de servicios de enfermería, sino que también sirven como mecanismos eficaces para la gestión de riesgos, la prevención de errores y la promoción de prácticas basadas en evidencia. Su implementación efectiva mejora la eficiencia operativa, reduce la variabilidad en la atención y contribuye a la seguridad y la calidad global de los cuidados brindados a los pacientes.

#### **Uso de protocolos en enfermería**

El empleo de protocolos en enfermería es una herramienta crucial que eleva la calidad y la uniformidad de la atención al paciente. Estos protocolos, compendios de directrices y pasos definidos, proporcionan una estructura sistemática para abordar situaciones clínicas específicas. Su implementación se traduce en una toma de decisiones más consistente, fundamentada en las mejores prácticas y la evidencia científica disponible (Vásquez & Alcántara, 2019).

La estandarización a través de protocolos contribuye significativamente a la seguridad del paciente. Al seguir procedimientos establecidos, se minimiza la variabilidad en la atención, reduciendo la posibilidad de errores y mejorando la prevención de eventos adversos. La seguridad del paciente se refuerza mediante la inclusión de medidas específicas, como la verificación de la identidad del paciente y la administración segura de medicamentos (Rodríguez & Pérez, 2018).

Además de mejorar la seguridad, el uso de protocolos optimiza la eficiencia operativa en el entorno de enfermería. Al proporcionar un marco estructurado, estos documentos facilitan una gestión más efectiva del tiempo y de los recursos disponibles, asegurando una atención oportuna y de alta calidad. La aplicabilidad de los protocolos en diversos contextos clínicos garantiza una atención coherente y adaptada a diferentes especialidades y unidades (Castro, Cardona, & Lasso, 2018).

La adaptabilidad de los protocolos no solo se traduce en su implementación en entornos variados, sino que también favorece la formación y el desarrollo profesional. Estos documentos sirven como herramientas educativas, guiando la capacitación de nuevos profesionales y apoyando la actualización constante de conocimientos. Facilitan la integración de prácticas basadas en evidencia y la incorporación de avances en el campo de la enfermería (Falces & Gasch, 2021).

### **Herramientas de evaluación estandarizadas**

Las herramientas de evaluación estandarizadas en el ámbito de la enfermería desempeñan un papel crucial al proporcionar métodos estructurados y uniformes para medir el desempeño clínico y la calidad de la atención. Estas herramientas, diseñadas para evaluar

competencias específicas y resultados de atención, se basan en criterios predefinidos que permiten una medición objetiva y comparativa (Rodríguez & Carvajal). Su implementación efectiva contribuye a la mejora continua, la consistencia en la práctica clínica y la promoción de estándares elevados en la atención de enfermería.

En primer lugar, estas herramientas ofrecen una evaluación objetiva del desempeño del personal de enfermería, permitiendo identificar fortalezas y áreas de mejora. Al centrarse en competencias clave, como la administración de medicamentos, la comunicación efectiva y la atención centrada en el paciente, estas herramientas proporcionan una visión detallada del rendimiento individual y del equipo, respaldando la toma de decisiones informadas para la formación y el desarrollo profesional (Ávila, Cantillo, & Estrada, 2018).

La estandarización de las herramientas de evaluación también facilita la comparación entre profesionales y equipos, promoviendo la equidad en la evaluación. Al utilizar criterios uniformes, se evita la variabilidad subjetiva y se establece una base justa para la identificación de áreas de mejora y la implementación de planes de desarrollo (Reconde & Peña, 2019). Esto contribuye a la creación de un entorno de trabajo en el que la calidad y la eficacia de la atención son prioridades fundamentales.

Además, estas herramientas proporcionan datos cuantificables que pueden utilizarse para evaluar el impacto de intervenciones específicas o cambios en los procesos de atención. La recopilación sistemática de información a través de estas herramientas facilita la identificación de tendencias, la medición del progreso y la toma de decisiones informadas para la implementación de mejoras continuas en la calidad de la atención (Alcázar & Ambrosio, 2019).

La implementación de herramientas de evaluación estandarizadas no solo beneficia al personal de enfermería, sino que también contribuye a la promoción de una atención centrada en el paciente. Al evaluar aspectos como la comunicación y la empatía, estas herramientas garantizan que la atención no solo cumpla con estándares clínicos, sino que también aborde las necesidades y expectativas del paciente, fomentando una relación terapéutica efectiva (Soriano & Jiménez, 2023).

### **2.2.5 Evaluación de la satisfacción del paciente**

La evaluación de la satisfacción del paciente representa un componente esencial en la calidad de la atención en enfermería. Este proceso se centra en la percepción y experiencia del paciente con los cuidados recibidos, brindando una perspectiva valiosa para la mejora continua.

La retroalimentación directa de los pacientes a través de encuestas y evaluaciones proporciona información clave sobre aspectos como la comunicación, la empatía, la eficacia de los tratamientos y la atención recibida. La comprensión de la satisfacción del paciente no solo permite abordar áreas de mejora específicas, sino que también fortalece la relación terapéutica y contribuye a un entorno de atención más centrado en las necesidades y expectativas individuales de cada paciente (Betancourt, 2020).

### **Importancia de la satisfacción del paciente**

La importancia de la satisfacción del paciente en el ámbito de la atención de enfermería radica en su impacto integral en la calidad de los servicios de salud. En primer lugar, la satisfacción del paciente refleja la percepción subjetiva de la calidad de la atención recibida, abarcando aspectos que van más allá de la eficacia clínica, como la empatía, la

comunicación y el trato personalizado. Esta evaluación directa por parte de los pacientes proporciona información valiosa para identificar áreas de mejora y fortalecer aspectos fundamentales de la atención (Almanza, 2020).

Además, la satisfacción del paciente está estrechamente vinculada a la adherencia al tratamiento y a la continuidad de la atención. Los pacientes que experimentan una atención satisfactoria tienen más probabilidades de seguir las recomendaciones y tratamientos prescritos, lo que contribuye a mejores resultados clínicos y a una gestión más efectiva de las condiciones de salud (Rodríguez & Rodríguez, 2018). Este vínculo entre satisfacción y adherencia destaca la importancia de cultivar una relación positiva entre el paciente y el personal de enfermería, promoviendo así la continuidad en la provisión de cuidados.

En el contexto actual, donde la atención centrada en el paciente es un pilar fundamental de la práctica de enfermería, la satisfacción del paciente adquiere un significado aún más relevante. La atención personalizada, la escucha activa y la respuesta a las necesidades individuales son elementos esenciales para lograr altos niveles de satisfacción (Alcázar & Ambrosio, 2019).

La medición sistemática de la satisfacción del paciente no solo proporciona información para ajustar y mejorar la calidad de la atención, sino que también sirve como indicador de desempeño para las instituciones de salud. La reputación y la percepción pública de un hospital o centro de atención están directamente influenciadas por la satisfacción de los pacientes. Instituciones comprometidas con la excelencia en la atención de enfermería buscan constantemente elevar los estándares de satisfacción para garantizar una reputación positiva y un respaldo comunitario (Allande, Macías, & Porcel, 2019).

## **Métodos de evaluación**

Los métodos de evaluación en el ámbito de enfermería son instrumentos fundamentales utilizados en medir la calidad de la atención, garantizar su eficacia en los procesos clínicos. Uno de los métodos más utilizados es la observación directa, que implica la supervisión del desempeño del personal de enfermería en situaciones reales de atención al paciente (Gonzales, 2020).

Otro método relevante es la revisión de registros y documentación clínica. Al analizar de manera retrospectiva los registros de enfermería, se pueden evaluar aspectos como la documentación precisa de procedimientos, la administración de medicamentos y la respuesta a eventos clínicos (Rodríguez & Carvajal). La retroalimentación de los pacientes a través de encuestas y entrevistas es un método esencial para evaluar la calidad percibida de la atención. Las experiencias y opiniones de los pacientes ofrecen perspectivas valiosas sobre la comunicación, la empatía y la satisfacción general con la atención recibida.

Además, la aplicación de indicadores de calidad específicos, como la tasa de complicaciones postoperatorias o la incidencia de eventos adversos, ofrece una evaluación cuantitativa de la seguridad y eficacia de los cuidados de enfermería. Estos indicadores proporcionan datos objetivos que permiten monitorear el desempeño a lo largo del tiempo y comparar resultados entre diferentes unidades o instituciones de salud (Betancourt, 2020).

La autoevaluación por parte del personal de enfermería es otro método valioso. Los profesionales pueden reflexionar sobre su propio desempeño, identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora, y participar activamente en la planificación de estrategias para

elevar la calidad de la atención (Estrella & Pérez, 2023). Esta autoevaluación fomenta la responsabilidad individual y el compromiso con la mejora continua.

Por último, la realización de auditorías periódicas de calidad, en las que se revisan y evalúan sistemáticamente los procesos de atención, contribuye a garantizar el cumplimiento de estándares y protocolos. Estas auditorías no solo identifican áreas de mejora, sino que también fomentan la cultura de la calidad en el entorno de enfermería, promoviendo la rendición de cuentas y la búsqueda constante de la excelencia en la atención (Guerrero, Méndez, & Cuero, 2019).

### **2.3. Justificación**

La calidad de atención en los servicios de salud representa un compromiso ético y profesional fundamental que incide de manera directa en los pacientes, en el personal sanitario y en el funcionamiento integral de la institución (Del Carmen Sara, 2019). Este compromiso no solo se traduce en la ejecución de procedimientos médicos, sino que abarca una atención holística que contempla las necesidades físicas, emocionales y psicológicas de los pacientes (Inga & Rodríguez, 2019). Además, esta calidad no solo beneficia a los pacientes, sino que también contribuye al bienestar y satisfacción laboral del personal sanitario, creando un entorno propicio para un funcionamiento institucional eficiente y efectivo (Pérez et al., 2018).

Desde una perspectiva teórica, la atención de enfermería se posiciona como un elemento crucial que influye directamente en la eficacia global de los servicios sanitarios (De la Cueva et al, 2018). En este contexto, la teoría de la calidad en salud, según la definición de la OMS (2008), subraya que la calidad se refiere al grado en que los servicios de salud

aumentan la probabilidad de lograr resultados sanitarios deseados y son coherentes con los conocimientos profesionales del momento.

Analizando la actividad práctica en el servicio de cirugía del Hospital del IESS Ambato, se ha identificado una problemática sustancial en la atención de enfermería. A través de un análisis detallado, se evidenció que un aspecto de gran relevancia es la aplicación específica en lo que se refiere a las actividades de enfermería, revelando una deficiente calidad de atención en el cuidado de los pacientes postquirúrgicos. Este problema, en gran medida, se atribuye a la sobrecarga laboral que enfrenta el personal de enfermería en el servicio. Este aspecto se convierte en un factor crítico que afecta la efectividad y la excelencia en la atención, subrayando la necesidad apremiante de intervenciones que aborden la carga de trabajo y mejoren la calidad de los cuidados proporcionados.

La teoría del cuidado centrado en el paciente también se integra en la justificación del proyecto, reconociendo que la atención de enfermería debe ir más allá de la mera ejecución de procedimientos, involucrando activamente a los pacientes en su propio proceso de atención para lograr resultados más efectivos y satisfactorios.

En el ámbito teórico, la gestión de calidad en la atención de la salud se percibe como una dimensión esencial. No solo se trata de corregir problemas superficiales, sino de establecer estructuras y procesos sólidos que mejoren la calidad de la atención a largo plazo. Desde una perspectiva más amplia, este proyecto busca integrar estos conceptos teóricos en un marco de trabajo práctico, proponiendo intervenciones que no solo aborden deficiencias identificadas, sino que también sienten las bases para una mejora continua y sostenible en la calidad de atención en enfermería.

### **3. Objetivos**

#### **General**

Aplicar Indicadores de Calidad de Atención en el servicio de Cirugía General del Hospital IESS Ambato en pacientes post quirúrgicos.

#### **Específicos:**

- Evaluar el grado de satisfacción de cuidados en pacientes post quirúrgicos.
- Identificar los indicadores de cuidados de enfermería más relevantes para evaluar la calidad de la atención.
- Determinar el impacto al no utilizar los indicadores de calidad en los cuidados post quirúrgicos

#### **3.1. Metodología**

El proyecto de investigación es realizado utilizando la metodología CAPSTONE un emergente sistema de indagación científica con altos estándares en investigación el cual tiene como objetivo resolver problemas reales evidenciados por el investigador, mediante el análisis de la actividad práctica diría considerando datos, mediante la elaboración del diagnóstico situacional, se ha considerado problemas existentes que afectan la calidad de atención de los pacientes post quirúrgicos del Hospital IESS Ambato.

Basada en la metodología anteriormente dicha se analizó el problema utilizando un enfoque más humano, se realizó implementando el análisis de aspectos que generan la interrogante si existe calidad o no, entrevistas y la observación activa al personal de enfermería el cual nos ayuda a entender en un contexto más amplio las causas que generan el problema, también se utilizó la metodología del árbol de

problemas guiándonos hacia una perspectiva más amplia sobre las causas y consecuencias del problema en mención, posterior a ello para su intervención se utilizó el árbol de objetivos, la cual la utilizaremos para captar a los actores que van a formar parte del proceso de la aplicación de los indicadores de calidad con el respaldo de una participación activa en el procesos de la aplicación de este proyecto.

La base de la investigación se fundamenta en la indagación bibliográfica, pero como guía base las causas del problema observadas en el servicio de cirugía, utilizando la pregunta PICO obteniendo información más clara y precisa desarrolladas en el contexto del tema de investigación y como aspecto secundario la utilización de descriptores de salud específicos en la búsqueda en función del tema a desarrollar.

### **3.2. Resultados esperados**

Personal de enfermería más eficiente con altos estándares de calidad fundamentados en prácticas que conlleven un trato más digno, eficiente, de calidad y más humano al paciente.

Estar siempre enfocado en el desarrollo positivo del proceso de recuperación del paciente post quirúrgico, evitando alteraciones en el proceso de salud.

Mejorar la calidad de atención de los pacientes utilizando guías de cuidado y aplicando protocolos de atención de tal manera que proceso de recuperación del paciente sea minimizando el tiempo establecido disminuyendo o evitando efectos adversos en el paciente.

Motivando al personal de enfermería que la aplicación de sus cuidados sea más humanos, holísticos y éticos en base a conocimientos solidos con la capacidad de ser medidos mediante la aplicación de indicadores de calidad de atención.

## **4. Marco Metodológico**

### **4.1. Monitoreo y Evaluación del Proyecto**

La investigación se realiza bajo la metodología CAPSTONE que se basa en la resolución de un problema que se haya evidenciado en el servicio de cirugía en relación con los datos obtenidos del diagnóstico situacional, con la guía de las asignaturas del programa de posgrado. Uso del modelo explicativo como el árbol de problemas, el cual nos permite analizar las causas y consecuencias del mismo para posteriormente intervenir en la raíz del problema a través del árbol de objetivos, identificando a los actores con quienes se puede trabajar efectuando una participación mucho más efectiva con el compromiso de los profesionales a quienes va dirigido el estudio. Elaborando la fundamentación teórica enfocado en las causas que originan el problema detallado e investigado en procesos de investigación aplicando la pregunta PICO y mediante el uso de descriptores de salud. Posterior a ello se redactará una encuesta al personal de salud y a los pacientes de tal forma que evaluemos el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del personal de enfermería. El proyecto de investigación consta de dos etapas; el monitoreo y finalmente la evaluación determinándonos el desempeño de aspectos operativos como marco lógico, cronograma de actividades y ejecución presupuestal. Permittiéndonos fomentar métodos de progreso con la finalidad fortalecer los conocimientos.

## Monitoreo de la Implementación:

Actividad	Indicador de seguimiento y/o resultados	Fuente o instrumento de verificación.	Evaluación
Alternativas en la organización, promover la comunicación entre el personal, trabajo en equipo motivando la calidad de atención al usuario	95% del personal de salud está satisfecho con los cambios realizados en pro del servicio.	Asignación de actividades más ordenadas y específicas	Una vez que se cumpla el proyecto Capstone se procederá a evaluar los resultados del programa.
Aplicación de un plan de cuidados con seguimiento a pacientes crónicos para evitar su descompensación.	90% de los pacientes satisfechos por los cuidados recibidos.	Lista de pacientes crónicos a los cuales se les dio el seguimiento respectivo.	
Garantizar el acceso equitativo de los servicios de salud a la población, con énfasis en grupos vulnerables y prioritarios	90% de pacientes por demanda espontánea satisfechos por la atención recibida	Lista de pacientes atendidos.	
Capacitación continua del personal sobre los protocolos y guías para mejorar la calidad de atención.	El 90 % satisfecho en relación con la actualización de conocimientos	Lista de asistencia	
Aplicación de técnicas y protocolos que garanticen una práctica segura en función de los medios y recursos disponibles.	90% del personal cumple con las normas y protocolos.	Check list	
Taller sobre la importancia del trabajo en equipo para aplacar la sobrecarga laboral	90% del personal realiza las actividades en equipo	Encuesta	
Ejecutar pausas activas con el personal de salud en beneficio de su salud mental	90% del personal está de acuerdo en realizar actividades de recreación mental y física.	Cronograma de pausas activas	

## Análisis de Alternativas

Se elabora 3 alternativas, seleccionando la mejor de acuerdo con el puntaje que se obtiene de los 6 criterios valorados cada uno entre 0-3 puntos, siendo la estrategia ganadora la de proponer la *Implementación de Indicadores de Calidad de Atención en el Servicio de Cirugía del Hospital IESS de la ciudad de Ambato*, con 15 puntos, así de esta manera cumplir con los objetivos establecidos del proyecto Capstone.

### Matriz de factibilidad

Nº	Alternativas	Aceptable	Factible	Trascendencia	Sostenible	Costo de implementación	Impacto de la intervención	Total
1	Elaboración de indicadores de calidad de atención en el servicio de cirugía del Hospital IESS de la ciudad de Ambato	3	3	3	2	2	2	15
2	Planificación y ejecución del plan capacitación	2	2	2	2	0	2	10
3	Mejoras de la gestión institucional con el programa de garantía de la calidad.	2	1	2	1	0	3	9

#### 4.2. Matriz del Marco Lógico

<b>OBJETIVOS</b> (Resumen narrativo de objetivos)	<b>INDICADORES</b> (Verificables objetivamente)	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b> (Riesgos)
<b>FIN</b> Aplicar Indicadores de Calidad de Atención en el servicio de Cirugía General del Hospital IESS Ambato en pacientes post quirúrgicos.	90% de los pacientes atendidos expresan una mejor calidad de atención	Resultados de la encuesta diseñada para conocer la calidad de atención recibida	Negligencia por parte del personal de enfermería
<b>PROPÓSITO</b> La implementación de indicadores mejorara la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes postquirúrgicos del hospital IESS Ambato	Existe un 10% de inconformidad quejas y reclamos por parte del paciente	Conformidad y satisfacción por parte de los profesionales de enfermería y los pacientes	Colaboración del personal de enfermería en las actividades a realizarse.
<b>RESULTADOS</b> 1. Plan de capacitación de calidad de cuidados de enfermería.  <b>ACTIVIDADES</b> 1.1 Diagnóstico Situacional.  1.2 Aplicación de la encuesta.  1.3 Estructura metodológica de enseñanza.	100% del personal de enfermería recibió la capacitación  100% de la información fue analizada Se aplicó al 100% del personal de enfermería  El 100% de los profesionales fue capacitado	Registro de firmas de asistencia. Matriz de actividades realizadas.  Hojas de entrevista al personal que labora en el servicio  Diapositivas y carteleros de información. Cuestionario de preguntas aplicadas en la evaluación.	Mayor acogida en los profesionales y perspectivas más positivas en los usuarios mediante el desarrollo de los talleres y programas.

<p>1.4 Evaluación de habilidades y conocimientos.</p> <p>1.5 Retroalimentación de los participantes</p>	<p>El 100% de los profesionales fueron evaluados</p> <p>El 100% de los asistentes fueron retroalimentados de conocimiento.</p>	<p>Registro de firmas de la actividad realizada.</p> <p>Lista de asistencia.</p>	
<p><b>2. Diseño e implementación de indicadores de calidad en la atención de salud.</b></p> <p><b>ACTIVIDADES</b></p> <p>2.1 Recopilación de la información.</p> <p>2.2 Asignar responsabilidades claras</p> <p>2.3 Identificar oportunidades de mejora continua.</p> <p>2.4 Establecer un proceso colaborativo.</p> <p>2.5 Organizar actividades orientadas en el bienestar de la salud mental de los profesionales de enfermería.</p>	<p>100% de la aplicación de indicadores elaborado</p> <p>100% de la información fue analizada.</p> <p>100% de los miembros conocen sus responsabilidades.</p> <p>90% del personal sabe en qué se debe mejorar</p> <p>100% del personal está de acuerdo en aplicar los indicadores</p> <p>100% del personal forma parte de actividades de recreación</p>	<p>Indicadores de calidad elaborados</p> <p>Diagnostico Situacional elaborado</p> <p>Actas de compromiso firmadas y selladas.</p> <p>Realizar un análisis FODA</p> <p>Encuesta</p> <p>Lista de Asistencia</p> <p>Lista de Firmas de respaldo</p>	<p>Que el personal del servicio no apruebe la aplicación de indicadores de calidad.</p> <p>No contar con los recursos disponibles tanto económicos como humanos</p>

### **4.3.Intervenciones**

El objetivo principal es la aplicación de indicadores de calidad de atención en el servicio de Cirugía general del Hospital IESS Ambato en pacientes post quirúrgicos, para mejorar el desempeño dentro del servicio de cuidados en esta área, y así mejorar la calidad de atención de salud.

Para lograr este objetivo, se generan indicadores que definan la calidad de atención en el servicio que se enfocarán en los objetivos específicos. En base al objetivo de evaluar el grado de satisfacción de cuidados en pacientes post quirúrgicos, se realizará una encuesta que refleje el nivel de satisfacción existente, aplicado a los pacientes del área de cuidados post quirúrgicos.

En cuanto al objetivo de identificar los indicadores de cuidado de enfermería más relevantes para evaluar la calidad de la atención, se realizará un test de conocimiento sobre los indicadores de calidad dentro del servicio de cuidado post quirúrgico. Para ampliar el conocimiento de estos indicadores se realizará un tríptico con información sobre los mismo para esta área de servicio.

Por último, para determinar el impacto al no utilizar los indicadores de calidad en los cuidados post quirúrgicos, se analizará los resultados de las encuestas de satisfacción a pacientes y el test de conocimientos aplicados en esta área del Hospital y se buscará implementar los indicadores de calidad en el servicio.

Se espera que la implementación de estos indicadores permita una atención de calidad para los pacientes post quirúrgicos, evitando las posibles complicaciones consideradas dentro de la etapa post quirúrgica.

#### **4.4.Herramientas**

Se utilizarán herramientas que tienen como finalidad generar una atención de calidad dentro del servicio de cuidados post quirúrgicos.

En primer lugar, se llevará a cabo un test de conocimientos dentro del área de cuidados post quirúrgico, dirigido a los diferentes colaboradores del servicio de enfermería quienes están a cargo del mismo. Para ello, se utilizará un cuestionario de 6 preguntas que permitan esclarecer el nivel de atención ante estos indicadores por parte del personal. Otra herramienta será el uso de una encuesta de satisfacción aplicada a los pacientes de cuidados post quirúrgicos, lo cual reflejará la perspectiva de estos ante los cuidados que reciben tras su intervención quirúrgica.

Así mismo se realizará una capacitación por medio de trípticos al servicio de cuidados post quirúrgicos del hospital, con el fin de que sus integrantes tengan a su mano todos los recursos para que la atención y calidad a los pacientes sea óptima y eviten complicaciones posteriores.

En tanto, las herramientas utilizadas dentro de la Aplicación de Indicadores de Calidad de Atención en el servicio de Cirugía General del Hospital IESS Ambato en pacientes post quirúrgicos se enfocan en la evaluación, identificación y determinación de estos dentro del servicio de Cirugía General del Hospital.

#### **4.5.Metodologías**

Se utilizará diferentes metodologías que permita fomentar la calidad de atención del servicio post quirúrgico. De primera mano, se llevará a cabo una evaluación de conocimientos referida al conocimiento de indicadores de calidad dentro del servicio de

atención post quirúrgica del hospital. Otro método utilizado será la realización de una encuesta de satisfacción enfocada a los pacientes del área post quirúrgica del servicio de cirugía general del hospital.

## **Guía Metodológica**

### **Temática**

Si argumentamos una de las responsabilidades que tienen los profesionales de enfermería, es la calidad de atención que como profesionales de la salud debemos extender basados en cuidados más humanizados, empáticos y éticos que sean enfocados en una atención digna de tal forma que el paciente reciba cuidados de enfermería de calidad y que su estadía en el área hospitalaria sea más acogedora disminuyendo el tiempo de hospitalización, con cuidados humanizados y con criterios científicos.

El Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Ambato es un establecimiento de tercer nivel de atención, en el cual son atendidas las enfermedades que necesitan de especialidad de toda la población matriz de la ciudad de Ambato y de todo el país teniendo como enfoque la aplicación de un proceso de atención más rápidos y eficientes, Este programa educativo está enfocado en ofrecer todos los conocimientos teórico-prácticos para desarrollar destrezas y habilidades prácticas en los profesionales de enfermería obteniendo como resultado un conocimiento sólido sobre calidad de atención a los pacientes postquirúrgicos, considerando la seguridad del paciente.

Nuestro objetivo general es la aplicación de Indicadores de calidad en el servicio de cirugía mediante una atención integral al paciente hospitalizado del Hospital IESS Ambato,

fortaleciendo la calidad en atención sanitaria basado en un proyecto Capstone que nos permitirá fundamentar el aprendizaje de los maestrantes.

### **C. Metodología:**

#### ***Aprendizaje Basado en Competencias***

Entendiendo como competencias que son las capacidades del ser humano y que es aplicado por conocimientos que implica saber ser y hacer lo que nos invita a reflexionar y replantear los paradigmas educativos, definiendo al aprendizaje como su único objetivo que es la adquisición de información ya sea por cualquier metodología, el impulsando sus destrezas y la consolidación de prácticas de trabajo. El Aprendizaje Basado en Competencias simboliza un conjunto de tácticas con el fin de estudiar y conocer los problemas que están presentes en la actividad diaria.

En el campo educativo, el aprendizaje basado en problemas se delimita como un tipo de metodología en el cual el estudiante adquiere información permitiéndole autoformarse empezando por el estudio, observación y meditación de experiencias reales, que se producen en la labor profesional cotidiano.

A través de materiales de evaluación como las rúbricas, el docente puede impartir el material académico sin desorientaciones del cronograma, enfocado en exponer ejemplos palpables, empleando el aprendizaje en un contexto más amplio fortaleciendo el trabajo en equipo integrando de una manera más fluida la temática que se requiere abordar.

En la actualidad, si somos más específicos en las ciencias de la salud, cada vez se puede apreciar que es más evidente la introducción de cambios y progresos continuos más actualizados que son aplicados en los procesos de enseñanza continuo, que nos den como

resultado una mejor motivación en los estudiantes para mejorar procesos de investigación estableciendo métodos de enseñanza que sean más amigables y comprensibles para el receptor.

#### **D. Organización del Aprendizaje:**

Educación presencial	Comprende el desarrollo de actividades llevadas a cabo de manera presencial dirigida a los estudiantes de enfermería mediante sesiones en las que se realizaran actividades prácticas, facilitando las pautas necesarias para resolver dudas y mejorar la capacidad de razonamiento metodológico.
Educación autónoma	Se basa en el conjunto de actividades individuales por cada estudiante, dirigida a fortalecer el conocimiento de forma autónoma, mediante revisión bibliográfica, etc.
Educación practico	Se aplica el conjunto de conocimientos adquiridos, mediante el desarrollo de acciones dirigidas en la atención directa al paciente, promoviendo actividades que mejoren la calidad de atención y satisfacción del paciente.

Finalmente se analizará los resultados obtenidos para conocer el índice de satisfacción por parte de los pacientes post quirúrgicos del servicio de Cirugía General y a la vez conocer sobre el nivel de conocimiento sobre los indicadores de calidad que tienen los colaboradores del servicio de cuidados post quirúrgicos de Cirugía General del Hospital IESS Ambato.

#### **4.6.Indicadores de resultado**

Estos indicadores de resultado sobre la Aplicación de Indicadores de Calidad de Atención en el servicio de Cirugía General del Hospital IESS Ambato en pacientes post quirúrgicos estarán enfocados en determinar la atención de calidad que existe dentro del servicio de cirugía general y el posterior impacto de la implementación de los mismos para la calidad de atención. Estos indicadores para considerar son:

- Tasa de infecciones del sitio quirúrgico
- Trato digno al paciente
- Hora exacta en la administración de medicamentos
- Cumplimiento de protocolos de atención en salud
- Prevención de úlceras por presión
- Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
- Monitorización de signos vitales y estado clínico
- Expediente o Historia Clínica del paciente
- Valoración del dolor
- Prevención de eventos adversos relacionados con la medicación
- Cuidados de la herida quirúrgica
- Educación del paciente y la familia

Indicadores que servirán para poder recopilar información sobre la calidad de atención post quirúrgico en los pacientes del servicio de cirugía general. Los resultados obtenidos serán utilizados para optimizar y mejorar la calidad de atención del servicio. En conclusión, estos indicadores son una herramienta fundamental para evaluar la calidad del servicio, y de tal forma mejorar el proceso de cuidado y atención.

### 5. Cronograma de Actividades

Actividad	Octubre				Noviembre				Diciembre					Enero			Febrero		
	Semana				Semana				Semana					Semana			Semana		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
<b>Objetivo específico 1</b>  Evaluar el grado de satisfacción de cuidados en pacientes post quirúrgicos.																			
<b>Actividades:</b>  Encuesta de satisfacción a los pacientes post quirúrgicos del servicio de Cirugía general	X	X	X	X	X	X	X	X											
<b>Objetivo específico 2</b>  Identificar los indicadores de cuidados de enfermería más relevantes para evaluar la calidad de la atención.																			
<b>Actividades:</b>																			

Evaluación de conocimientos dirigida a los servidores de cuidados post quirúrgicos del Hospital									X	X	X	X	X	X	X				
Elaboración de tríptico para la capacitación sobre indicadores de calidad en el servicio post quirúrgico de pacientes de cirugía general del hospital									X	X	X	X	X	X					
<b>Objetivo específico 3</b>																			
Determinar el impacto al no utilizar los indicadores de calidad en los cuidados post quirúrgicos																			
<b>Actividades:</b> Recolectar los resultados obtenidos de la encuesta y test de conocimientos, e implementar actividades de capacitación sobre indicadores de calidad del servicio de cuidado post quirúrgico																X	X	X	X

## 6. Presupuesto

El presupuesto de resultados definido para la Aplicar Indicadores de Calidad de Atención en el servicio de Cirugía General del Hospital IESS Ambato en pacientes post quirúrgicos, son fundamentales para la evaluación tanto de satisfacción de los pacientes del servicio como la evaluación de conocimiento a los colaboradores de cuidados post quirúrgicos que laboran en el área de cirugía general.

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Costo</b>
Movilización	1	\$40	\$40
Internet	20	\$65	\$65
Fotocopias (evaluación y encuesta)	120	\$0.05	\$6
Esferos	12	\$0.45	\$5.40
Trípticos	30	\$0.75	\$22.50
<b>TOTAL</b>			<b>\$138.9</b>

## Conclusiones

- El proyecto Casptone es una técnica de diagnóstico e intervención rápida que permite resolver una variedad de problemas.
- La aplicación efectiva de indicadores de calidad de atención está directamente relacionada con la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos con el tratamiento recibido. Los pacientes cuya atención fue guiada por indicadores específicos reportaron niveles más altos de satisfacción, lo que sugiere que la implementación de estos indicadores puede mejorar la experiencia del paciente y su percepción sobre la calidad del cuidado que reciben.
- La mejora de los procesos de atención en el servicio de Cirugía General se debió a la identificación de los indicadores de cuidados de enfermería más relevantes para evaluar la calidad de la atención. El personal de enfermería pudo concentrar sus esfuerzos en áreas importantes y mejorar la calidad y efectividad de los cuidados brindados al identificar y priorizar los indicadores más pertinentes para la población de pacientes postquirúrgicos.
- La falta de indicadores de calidad en los cuidados postquirúrgicos tuvo un impacto significativo, estos indicadores se correlacionó con una menor eficiencia en la detección de complicaciones, una menor satisfacción del paciente y una menor calidad de la atención en general. Esto demuestra la importancia de establecer sistemas de seguimiento y evaluación efectivos basados en indicadores de calidad para mejorar los resultados y la seguridad de los pacientes después de una intervención quirúrgica.

## Recomendaciones

- Realizar un sistema estructurado para evaluar la satisfacción del paciente después de la cirugía que incluya encuestas estandarizadas y entrevistas para obtener comentarios sobre la calidad del cuidado que recibieron. Esto permitirá identificar áreas de mejora y fortalezas en la atención y satisfacer las necesidades particulares de los pacientes.
- Para evaluar la calidad de la atención en pacientes postquirúrgicos, revise la literatura y consulte con especialistas en enfermería quirúrgica para encontrar los indicadores de cuidados de enfermería más relevantes y actualizados. Esto ayudará a garantizar que los indicadores seleccionados sean válidos, confiables y relevantes para la población y las prácticas clínicas del hospital.
- Establecer protocolos y guías de práctica clínica basados en evidencia que incorporen los indicadores de calidad de atención identificados, y capacitar al personal de enfermería en su aplicación y seguimiento. Esto asegurará una implementación consistente y efectiva de los indicadores en la práctica clínica diaria.
- Fomentar una cultura de mejora continua en el servicio de cirugía general al incentivar al personal de enfermería a participar activamente en la identificación de oportunidades de mejora y a llevar a cabo cambios positivos en la práctica clínica. Esto puede incluir reuniones de equipo regulares, revisiones de casos y auditorías de calidad para evaluar el cumplimiento de los indicadores y la eficacia de las intervenciones.

## Referencias

- Alcázar, B., & Ambrosio, L. (2019). *Tele-enfermería en pacientes crónicos: revisión sistemática*. In *Anales del Sistema Sanitario de Navarra (Vol. 42, No. 2, pp. 187-197)*. Gobierno de Navarra. Departamento de Salud. <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0645> .
- Allande, R., Macías, J., & Porcel, A. (2019). *La relación enfermera-paciente: identidad histórica, metodológica y terapéutica en los cuidados de enfermería*. *Cultura de los cuidados*, 23 (55), 78-84. <https://doi.org/10.14198/cuid.2019.55.08>.
- Almanza, G. (2020). *Cuidados de enfermería frente al manejo del paciente diagnosticado con Covid-19 en el área de hospitalización*. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(4), 696-699. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i4.2963> .
- Ávila, I., Cantillo, A., & Estrada, L. (2018). *Estrés académico en estudiantes de enfermería de Cartagena, Colombia*. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 20(2). <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/16457/>.
- Barragán J, M. F. (2010). *Validez y confiabilidad del SERVQHOS para enfermería en Boyacá, Colombia*. *av. enferm.* .
- Berrios, Z., Gómez, M., & Rivas, A. (2019). *Calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado*. *Revista Conecta Libertad ISSN 2661-6904*, 3(1), 1-11. <https://revistaitsl.itlibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>.
- Betancourt, C. (2020). *Práctica asistencial segura de los profesionales de enfermería con pacientes geriátricos*. *Revis Práctica asistencial segura de los profesionales de enfermería con pacientes geriátricos*. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(4), 1-15. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=100778>.
- Blanco, M. (2018). *Calidad de vida relacionada con la salud*. *Revista de Obstetricia y Ginecología de Venezuela*, 78(1), 1-4. [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_ogv/article/view/20400](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_ogv/article/view/20400).
- Castro, H., Cardona, F., & Lasso, V. (2018). *Protocolo de enfermería para la atención de adulto mayor con diabetes: Pie Diabético*. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(2), 684-699. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6796733>.
- Cruz, D., & Cervera, S. (2018). *Integración del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema de gestión de calidad en las entidades públicas colombianas de orden nacional*. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 10(. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0001.02>.
- De la Cueva, G., Álvarez, D., Rodríguez, L., Pérez, C., & Ramírez, R. (2018). *La humanización de la atención de enfermería en salud laboral*. *Revista Enfermería del Trabajo*, 8(1), 18-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6536488>.

- Del Carmen Sara, J. (2019). *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 288-295. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.
- Delgado, J., Brito, C., & Delgado, H. (2019). *Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928>.
- Delgado, M., Quijije, W., Flores, B., & Velázquez, M. (2020). *Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de COVID 19. UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria. ISSN 2602-8166*, 4. <https://doi.org/10.47230/unesciencias.v4.n1.2021.308>.
- Estrella, N., & Pérez, G. (2023). *Atención de enfermería en pacientes oncológicos con cuidados paliativos. Salud, Ciencia y Tecnología*, 3, 488-488. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2023488>.
- Falces, P., & Gasch, A. (2021). *Protocolo de enfermería para el manejo seguro de medicamentos citostáticos*. <https://zagan.unizar.es/record/107223>.
- Febré, N., Mondaca, K., Méndez, P., Badilla, V., Soto, P., Ivanovic, P., & Canales, M. (2018). *Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Revista Médica Clínica Las Condes*, 29(3), 278-287. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.04.008>.
- Ganoza, G. (2019). *Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo*. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/11802>.
- Gonzales, R. (2020). *Experiencia de enfermería en la atención de pacientes con COVID-19 en primer nivel de atención. Peruvian Journal of Health Care and Global Health*, 4(1), 37-42. <https://doi.org/10.22258/hgh.2020.41.73>.
- Guerrero, M., Méndez, S., & Cuero, J. (2019). *Cuidados de Enfermería en pacientes con ventilación mecánica invasiva en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. Revista Médica-Científica CAMBIOS HECAM*, 18(1), 96-110. <https://doi.org/10.36015/cambios.v18.n1.2019.392>.
- Inga, F., & Rodríguez, C. (2019). *Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 312-318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>.
- Lake, E. T. (2019). *Schoe A Meta-Analysis of the Associations Between the Nurse Work Environment in Hospitals and 4 Sets of Outcomes. Medical Care*,. Obtenido de <https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000001109>

- Méndez, A., Morales, F., & Cruz, A. (2019). *El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. Revista conamed, 24(2)*.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/COMPLETOS/conamed/2019/con192.pdf#page=37>.
- Mendoza, A., Rosas, C., & Aguije, G. (2019). *Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Regional 2016. Revista Enfermería la Vanguardia, 7(1), 13-22*.
- Mustelier, Y., & Borroto, L. (2018). *Intervenciones de enfermería en pacientes con cirugía ambulatoria de enfermedades anorectales. Revista Cubana de enfermería, 34(1)*.
- Oblitas, S. (2020). *Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque, 6(1)*. <https://doi.org/10.37065/rem.v6i1.381>.
- OMS. (2008). *Calidad de la atención*. [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
- Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J., & Valbuena, M. (2018). *Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Revista Cubana de Salud Pública, 44, 325-343*.
- Puchi, C., Paravic, T., & Salazar, A. (2018). *Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. Aquichan, 18(2), 186-197*.
- Puebla DC, R. A. (2009). *Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de Enfermería*. . Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.
- Puertas, E., Sotelo, J., & Ramos, G. (2020). *Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. Revista Panamericana de Salud Pública, 44*.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7603369/>.
- Reconde, D., & Peña, M. (2019). *Las regularidades teóricas de los protocolos de actuación de enfermería como resultado científico enfermero. Ene, 13(2)*.
- Rivas, M., Cardoso, C., Mella, R., & Giler, S. (2018). *Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. Revista Cubana de enfermería, 34(2)*.  
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/>.
- Rodríguez, A., & Pérez, M. (2018). *Integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo en una entidad pública del orden nacional del sector hacienda. SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión, 10(2), 1*.  
<https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.08>.
- Rodríguez, D., & Carvajal, N. (s.f.). *Cultura de seguridad del paciente en enfermeros de atención primaria. Revista Cubana de Enfermería, 34(1)*.  
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1245>.
- Rodríguez, T., & Rodríguez, A. (2018). *Dimensión ética del cuidado de enfermería. Revista cubana de enfermería, 34(3)*.

- Soriano, J., & Jiménez, D. (2023). *Recurso de afrontamiento "locus de control" en enfermeros y pacientes: una revisión sistemática de estudios longitudinales*. *Revista Estudios Psicológicos*, 3(1), 7-17. <https://doi.org/10.35622/j.rep.2023.01.001>.
- Torres, R., Aguilar, J., & Bolado, P. (2020). *Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida*. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 28(1), 5-14. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014>.
- Vásquez, D., & Alcántara, E. (2019). *Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina*. Chiclayo. 2018. *ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería*, 6(2), 68-82. <https://doi.org/10.35383/cietna.v6i2.258>.

**ANEXOS:**

FICHA TECNICA INDICADOR				
CODIGO		SERVICIO	FECHA	
PROCESO		CALIDAD DE ATENCION		
NOMBRE INDICADOR		ATENCION DIGNA		
TIPO DE INDICADOR		OBJETIVO		
		Proporcionar una atención al paciente más humanizado, digna y empática.		
ITEM	VARIABLE	OPCION	FUENTE DE INFORMACION: PACIENTE RESPONSABLE: MAESTRANTE: Miguel Morales	
1	RECIBIO UNA ATENCION DIGNA EMPATICA Y HUMANIOZADA	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
2	LE EXPLICARON LOS CUIDADOS Y LAS ACTIVIDADES QUE LE VAN A REALIZAR	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
3	SE SIENTE SATISFECHO/A CON EL TRATO QUE RECIBIO DEL PERSONAL DE ENFEREMERIA	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
RESILTADOS			RANGO DE INTERPRETACION	
			INSATISFACTORIO	<60%
			ACEPTABLE	61 – 85%
			SATISFACTORIO	>85%

FICHA TECNICA INDICADOR				
CODIGO		SERVICIO	FECHA	
PROCESO		CALIDAD DE ATENCION		
NOMBRE INDICADOR		Prevención de Caídas en Pacientes Internados		
TIPO DE INDICADOR		OBJETIVO	Identificar los factores que provocan el riesgo de caídas.	
ITEM	VARIABLE	OPCION	FUENTE: ESCALA DE RIESGO DE CAIDA MORSE RESPONSABLE: MAESTRANTE: Miguel Morales	
1	CAIDA PREVIA		PUNTAJE	
		NO	0	
		SI	25	
		NO	0	
2	COMORBILIDADES	SI	15	
		Ninguna/ Reposo en cama	0	
3	AYUDA PARA DEAMBULAR	Bastón/Muleta/Caminador	15	
		Se apoya en los muebles	30	
		NO	0	
4	VENOCLISIS	SI	20	
		Normal/ Reposo/ Silla de Ruedas	0	
5	MARCHA	Debil	10	
		Limitada	20	
		Reconoce sus limitaciones	0	
6	ESTADO MENTAL	Sobre estima u olvida	15	

RIESGO	PUNTAJE	ACCION	
 BAJO	0 a 25	Cuidados bajos de enfermeria	
 MEDIO	25 a 50	Implementacion de plan de prevencion	
 ALTO	Mayor a 50	Implemetacion de medidas especiales	

FICHA TECNICA DEL INDICADOR			
CODIGO		SERVICIO	FECHA
PROCESO		CALIDAD DE ATENCION	
NOMBRE INDICADR		HISTORIA CLINICA DE PACIENTE	
TIPO INDICADOR		OBJETIVO	Elaborar un expediente clínico de forma individualizada de cada paciente basada en estándares de calidad.
ITEM	VARIABLE	OPCION	FUENTE: FORMULARIOS MSP FORMULARIO 021 RESPONSABLE: MAESTRANTE: Miguel Morales
1	Se registran todos los datos de forma legible y clara: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Unicodigo</li> <li>➤ Establecimiento de Salud</li> <li>➤ Numero de Historia Clínica</li> <li>➤ Nombres y Apellidos completos del paciente.</li> <li>➤ Edad</li> <li>➤ Fecha</li> </ul>	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
2	Antecedentes alérgicos Comorbilidades comprobadas	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
3	Residencia del paciente Datos de un contacto o familiar	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
4	Diagnostico	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
5	Tratamiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Clínico</li> <li>✓ Quirúrgico</li> </ul>	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
6	Datos del profesional responsable	SI <input type="checkbox"/>	

		NO <input type="checkbox"/>	
7	La valoración de enfermería se realizará de manera céfalo cauda	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
8	Describir el diagnóstico enfermero según los diagnósticos NANDA, Relacionado con (R/C) y Manifestado por (M/P).	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
9	Plantear acciones para mejorar o disminuir los problemas actuales del usuario	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
10	Desarrollar y registrar las actividades de Intervención	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
11	Describir los resultados de las actividades realizadas	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
12	No utilizar corrector	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

RANGO DE INTERPRETACION	
INSATISFACTORIO	<60%
ACEPTABLE	61 – 85%
SATISFACTORIO	>85%

FICHA TECNICA INDICADOR						
CODIGO		SERVICIO			FECHA	
PROCESO		CALIDAD DE ATENCION				
NOMBRE INDICADOR		Atención a Pacientes con alto riesgo de generar úlceras por presión.				
TIPO DE INDICADOR		OBJETIVO	Mejorar el desarrollo de cambios de posición cada 2 horas en pacientes encamados por largos periodos de tiempo.			
PUNTAJE	VARIABLE	FUENTE: ESCALA DE BRADEN RESPONSABLE: MAESTRANTE: Miguel Morales				
	PERCEPCION SENSORIAL	EXPOSICION A LA HUMEDAD	ACTIVIDAD	MOBILIDAD	NUTRICION	RIESGO DE LESIONES CUTANEAS
1	Completamente Limitada	Constantemente húmedo	Encamada	Inmóvil	Pobre	Problema
2	Muy limitada	húmeda con frecuencia	En silla	Débil	Inadecuada	Problema Potencial
3	Ligeramente limitada	Ocasionalmente húmeda	Deambula Ocasionalmente	Limitada	Adecuada	No existe problema aparente
4	Sin limitaciones	Raramente húmeda	Deambula Frecuentemente	Ninguna	Excelente	
ANALISIS E INTERPRTACION				RANGO DE INTERPRETACION		
				ALTO RIESO		<12
				RIESGO MEDIO		13 – 15
				RIESGO BAJO		16 – 18
				SIN RIESGO		> 18

FICHA TECNICA DEL INDICADOR			
CODIGO		SERVICIO	FECHA
PROCESO		CALIDAD DE ATENCION	
NOMBRE INDICADR		Supervisión y cuidado de pacientes con vía venosa periférica.	
TIPO INDICADOR		OBJETIVO	Mejorar el cuidado enfermero en pacientes con vía venosa periférica.
ITEM	VARIABLE	OPCION	FUENTE: RESPONSABLE: MAESTRANTE: Miguel Morales
1	Informa al paciente del procedimiento que se le va a realizar y solicitarle su colaboración, a ser posible, recalcar su utilidad, usar un lenguaje comprensible y resolver sus dudas y temores.	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
2	Solicita su consentimiento de forma verbal, siempre que sea posible.	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
3	Cambia la vía cada 72 h (y siempre que se considere necesario) valorar el punto de inserción para prevenir infecciones y complicación asociadas al catéter.	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
4	Cambia el apósito cuando se observa sucio, mojado, despegado y manchado de sangre.	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

5	Evitar sumergir el catéter. El paciente se podrá duchar colocando un protector impermeable que cubra el sitio de inserción y las conexiones.	SI <input type="checkbox"/>	
		NO <input type="checkbox"/>	
6	Comprueba la permeabilidad de la vía con suero fisiológico al 0,9% antes de iniciar la perfusión o administración directa de un fluido y después de cada uso.	SI <input type="checkbox"/>	
		NO <input type="checkbox"/>	
7	La valoración de enfermería se realiza de manera diaria verificando si existe dolor en el punto de inserción, obstrucción, rubor, inflamación.	SI <input type="checkbox"/>	
		NO <input type="checkbox"/>	
8	Educa al paciente para que, ante la aparición de dolor o cambios en el sitio de colocación, lo notifique rápidamente.	SI <input type="checkbox"/>	
		NO <input type="checkbox"/>	
9	Plantea acciones para mejorar la calidad de atención del paciente con vía venosa periférica.	SI <input type="checkbox"/>	
		NO <input type="checkbox"/>	

**RANGO DE INTERPRETACION**

INSATISFACTORIO	<60%
ACEPTABLE	61 – 85%
SATISFACTORIO	>85%

FICHA TECNICA DEL INDICADOR			
CODIGO		SERVICIO	FECHA
PROCESO		CALIDAD DE ATENCION	
NOMBRE INDICADR		Supervisión y cuidado de pacientes con Sonda Vesical.	
TIPO INDICADOR		OBJETIVO	Fortalecer el cuidado enfermero en pacientes con sonda vesical.
ITEM	VARIABLE	OPCION	FUENTE: RESPONSABLE: MAESTRANTE: Miguel Morales
1	Se explica al paciente sobre el procedimiento a realizarse.	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
2	Observa periódicamente la permeabilidad de la sonda.	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
3	Fija el tubo de drenaje a la pierna del paciente calculando la movilidad de esta para evitar tirones.	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
4	Indica al paciente que mantenga la bolsa del drenaje por debajo del nivel de la vejiga, para prevenir infecciones por reflujo.	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
5	Limpieza e irrigación con povidona yodada diaria, de genitales y punto de inserción de la sonda.	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

6	Manipulación del sistema del catéter vesical, drenaje y llave de tres vías en forma aséptica	SI <input type="checkbox"/>	
		NO <input type="checkbox"/>	
7	La valoración de enfermería se realiza de manera diaria verificando las características de la orina y la fecha de la sonda	SI <input type="checkbox"/>	
		NO <input type="checkbox"/>	
8	Usar guantes no estériles para tomar contacto con la orina, medir diuresis.	SI <input type="checkbox"/>	
		NO <input type="checkbox"/>	
9	Plantea acciones para mejorar la calidad de atención del paciente con sonda vesical.	SI <input type="checkbox"/>	
		NO <input type="checkbox"/>	

RANGO DE INTERPRETACION	
INSATISFACTORIO	<60%
ACEPTABLE	61 – 85%
SATISFACTORIO	>85%

## Cronograma de Actividades:

Actividades PRE-SESION	Sesión Presencial	Instrumentos de Evaluación
Semana 1		
<p>Orientación sobre el desarrollo del Tema a estudiar</p> <p><b>Unidad 1:</b> Administración segura de medicamentos</p> <p><b>Tema:</b></p> <p><b>Actividad</b> El personal realizara una lectura critica.</p> <p><b>Link:</b></p>	<p><b>Actividad:</b> Se conformarán grupos Se procederá a nombrar un líder de grupo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un mapa mental con los aportes más importantes sobre la lectura.</li> <li>2. Presentar de forma clara un argumento de conocimiento relacionado al tema de trabajo por cada grupo.</li> <li>3. Participar en una lluvia de ideas en las que todos los integrantes participaran aportando ideas , sugerencias y técnicas que mejoren el conocimiento del tema.</li> <li>4. Determinar una conclusión en términos generales sobre el tema abordado.</li> </ol>
	<p><b>Lectura:</b> Sobre los 10 correctos Revista científica</p>	
	<p><b>Materiales:</b> Revista científica en formato PDF. Proyector digital Internet Laptop <b>Tiempo:</b> 2 Horas</p>	
Semana 2		
<p><b>Unidad 2:</b></p> <p><b>Tema:</b></p> <p><b>Bibliografía:</b></p> <p><b>Link:</b> <a href="https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567">https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567</a></p>	<p><b>Actividad:</b> Cada profesional dará a conocer aportes relacionados con lo estudiado y expondrá sus experiencias en relación con el tema abordado.</p> <p><b>Propósito:</b> Fomentar la instrucción de forma continua en los estudiantes sobre la administración correcta de medicamentos.</p> <p><b>Tiempo:</b> 1 Hora</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un foro de intervenciones. Presentar de forma clara un argumento relacionando al tema asignado</li> </ol> <p><b>Tiempo:</b> 1 Hora</p>  <p>Fuente: Hospital Solca</p>
Semana 3		
<p><b>Unidad 3:</b></p> <p><b>Evaluación:</b> Evaluación Final con prueba de preguntas abiertas. Aplicación de un check list</p>	<p><b>Actividad:</b></p> <p><b>Lectura y análisis:</b></p> <p><b>Materiales:</b> Revisión bibliográfica formato PDF. Proyector digital</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicar un cuestionario de preguntas abiertas de manera que evalúe el conocimiento.</li> </ol> <p><b>Tiempo:</b> 30 minutos.</p>

<p>Utilización de una rubrica de evaluación.</p> <p><b>Tiempo: 60 Minutos</b></p>	<p>Internet Laptop <b>Tiempo: 1 Hora</b></p>	<p>2. Utilizar un check list usando parámetros Si cumple y No cumple en relación con las actividades practicas ejecutadas.</p> <p>3. Aplicación de la rúbrica de calificación en función del desarrollo de la actividad práctica de cada estudiante.</p>
---	--	--

Número total de horas de aprendizaje: 10 Horas total

- 6 h aprendizaje de forma presencial en 2 grupos de trabajo de 10 personas
- 2 h aprendizaje práctico/experimental
- 2 h de aprendizaje autónomo



**Evaluación del Programa Educativo dirigido a los Profesionales de Enfermería del Servicio de Cirugía del Hospital IESS Ambato**

**Nombre:**.....

**Semestre:**.....

**Fecha:**.....

Lea Detenidamente para responder las preguntas.

1) Mencione si la aplicación de cuidados de enfermería basados en el cumplimiento de indicadores de calidad promueve mejores prácticas sanitarias.

.....  
.....  
.....  
.....

2) ¿Explique cuál es la escala y la puntuación que utiliza ud en la prevención de riesgo de caídas en pacientes hospitalizados?

.....  
.....  
.....  
.....

3) ¿Qué técnicas de asepsia y antisepsia utiliza ud en la preparación de material para la fijación de una sonda vesical v?

.....  
.....  
.....

4) ¿Enumere los 10 correctos?

.....  
.....  
.....  
.....

5) ¿Describa los tiempos de lavado de manos que va a realizar ud al momento de realizar un procedimiento al paciente?

.....  
.....  
.....  
.....

FRIMA

.....

## Chequeo del correcto procedimiento de administración de medicamentos

Fecha: .....

Nombre del estudiante: .....

Calificación	ACCIONES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
0.76	Cumple con el lavado clínico de manos antes de preparar, durante y posterior a la administración del medicamento.			
0.76	Verifica que en el carro de medicamentos se encuentren los insumos necesarios para realizar el procedimiento			
0.76	Utiliza la regla de las tres verificaciones del protocolo.			
0.76	Utiliza el adecuado equipo de bioseguridad necesario observando la condición de salud del paciente.			
0.76	Prepara el medicamento específico prescrito por orden médica en relación de la vía indicada.			
0.76	Comprueba el estado físico del paciente de acuerdo con la vía que va a utilizar en la administración de los fármacos.			
0.76	Instala al paciente en una posición cómoda tanto para el como para el paciente brindando intimidad para ejecutar el procedimiento.			
0.76	Conoce y aplica los 10 correctos de la administración de fármacos.			
0.76	Cumple con la educada categorización de los desechos de acuerdo con las normas establecidas por el MSP			
0.76	Registra de forma correcta el medicamento administrado en el Kardex de enfermería con los datos correctos del paciente.			
0.76	Realiza el lavado clínico de manos al finalizar el procedimiento			

Firma: .....

## RUBRICA CALIFICADA

Fecha:

Tema: Fortalecimiento de la Calidad de Atención

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADORES DE EVALUACIÓN PRACTICA	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	TOTAL %	CALIFICACIÓN
<b>1. LENGUAJE</b>	Se expresa con claridad de manera oportuna; comunicación no verbal: gestos, ademanes y movimientos adecuados	0,05	0,037	0,025	0,012	20	0.05
<b>2. DOMINIO</b>	Demuestra amplio dominio de conocimiento del tema, expone y destaca los elementos esenciales del material sobre lo que argumenta.	0,05	0,037	0,025	0,012	20	0.05
<b>3. SECUENCIA</b>	Desarrolla la aplicación de cuidados en base a un proceso lógico y articulado según el indicador de calidad de atención.	0,05	0,037	0,025	0,012	20	0.05
<b>4. PRACTICA</b>	El profesional domina con claridad la secuencia practica para cada proceso: Registra los procedimientos y el tiempo de aplicación establecido para cada actividad realizada.	0,05	0,037	0,025	0,012	20	0.05
<b>5. RECURSOS</b>	Optimización de recursos e insumos médicos utilizados, es preciso en lo que va a utilizar, evita en lo más mínimo el desperdicio de materiales, usa adecuadamente el material que dispone.	0,05	0,037	0,025	0,012	20	0.05
<b>TOTAL CALIFICACIÓN (Máxima 0,25)</b>							<u>0.25</u>

## Encuesta de Satisfacción

### 1. Datos Generales.

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

Sexo: Varón\_\_\_\_ Mujer\_\_\_\_

### 2. Datos Médicos

La cirugía fue realizada por:

Cirujano general

Urólogo

Ginecólogo

Varios

Otros \_\_\_\_\_

### 3. Trato recibido

El trato recibido por el servicio de cuidados post operatorio, lo calificaría como:

Muy Bueno\_\_\_\_ Bueno\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_ Malo\_\_\_\_ Muy Malo\_\_\_\_

### 4. La implementación de la medicación se dio en el horario definido por el médico

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

### 5. Se dio el proceso de movilización post operatorio de manera oportuna

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

### 6. El monitoreo de signos vitales, estado clínico y cuidados post quirúrgicos, lo califica como.

Muy Bueno\_\_\_\_ Bueno\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_ Malo\_\_\_\_ Muy Malo\_\_\_\_

## **Evaluación de Conocimiento sobre Indicadores de Calidad en Atención Post Quirúrgica.**

Nombre: \_\_\_\_\_

**1. El siguiente concepto define a:**

Evalúa la incidencia de infecciones en el sitio de la cirugía, lo cual es fundamental para la seguridad del paciente y la prevención de complicaciones postoperatorias.

Respuesta: Tasa de infecciones del sitio quirúrgico

**2. Verdadero o Falso**

El cumplimiento de protocolos de movilización temprana se define como: la medida en que se siguen los protocolos establecidos para la movilización temprana de pacientes postquirúrgicos, lo cual es crucial para prevenir complicaciones como la trombosis venosa profunda y la atelectasia.

( )

**3. Mencione dos indicadores de calidad en atención de pacientes post quirúrgicos.**

Prevención de úlceras por presión

Cuidado y Manejo de pacientes con sonda vesical

**4. Defina rápidamente el siguiente indicador de calidad en atención de pacientes post quirúrgicos.**

Evalúa cómo el personal de enfermería educa a los pacientes y sus familias sobre cómo manejar la herida quirúrgica, administración de medicamentos en el domicilio, señales de complicaciones y cuidados postoperatorios en el hogar.

FIRMA

.....

## Monitorización de signos vitales y estado clínico

Este indicador evalúa la frecuencia y precisión con la que se realizan las mediciones de signos vitales y se monitoriza el estado clínico del paciente postquirúrgico, lo cual es esencial para detectar y manejar complicaciones de manera oportuna.

### Cumplimiento de la evaluación del dolor

Evalúa la eficacia del manejo del dolor postoperatorio, incluyendo la adecuada administración de analgésicos y la utilización de técnicas no farmacológicas para aliviar el malestar del paciente.



Los indicadores de calidad de atención en pacientes postquirúrgicos ayudan a evaluar la efectividad, la seguridad y la eficiencia de los cuidados que brindan los profesionales de enfermería después de una intervención quirúrgica.

### Prevención de eventos adversos relacionados con la medicación

Se centra en la prevención de cualquier evento no deseado o dañino que pueda surgir como consecuencia de la administración de medicamentos durante el período de recuperación después de una intervención quirúrgica.



## INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE SERVICIOS POST QUIRÚRGICOS



## Educación sobre cuidados de la herida

Evalúa la incidencia de infecciones en el sitio de la cirugía, lo cual es crucial para la seguridad del paciente y la prevención de complicaciones postoperatorias.



### Prevención de eventos adversos relacionados con la movilización:

Evalúa la incidencia de infecciones en el sitio de la cirugía, lo cual es crucial para la seguridad del paciente y la prevención de complicaciones postoperatorias.



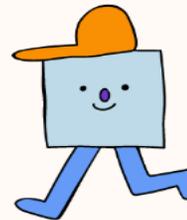
## Indicadores de calidad

### TASA DE INFECCIONES DEL SITIO QUIRÚRGICO

Evalúa la incidencia de infecciones en el sitio de la cirugía, lo cual es crucial para la seguridad del paciente y la prevención de complicaciones postoperatorias.

### PUNTUALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS

Evalúa la frecuencia con la que se administran los medicamentos prescritos después de la operación para garantizar un manejo efectivo del dolor y evitar complicaciones.



## Cumplimiento de protocolos de movilización temprana

Este indicador mide en qué medida se siguen los protocolos establecidos para la movilización temprana de pacientes postquirúrgicos, lo cual es crucial para prevenir complicaciones como la trombosis venosa profunda y la atelectasia.

### Prevención de úlceras por presión



Evalúa la efectividad de las intervenciones de enfermería para prevenir la formación de úlceras por presión en pacientes con movilidad reducida después de la cirugía.