“MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL HÉROES DEL CENEPA. ESSALUD BAGUA”.

POSTULACIÓN A LA VI JORNADA DE BENCHMARKING DE PROYECTOS DE MEJORA CONTÍNUA DE LA CALIDAD – ESSALUD 2019.

INFORMACIÒN GENERAL DE LA INSTITUCIÒN







HERRAMIENTAS DE CALIDAD







LLUVIA DE IDEAS

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE CAUSAS

PROBLEMA PRIORIZADO:
INADECUADA ATENCIÓN A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL HÉROES DEL CENEPA.

MATRIZ DE PLANTEAMIENTO PARA EL CAMBIO



PERFIL DEL PROYECTO



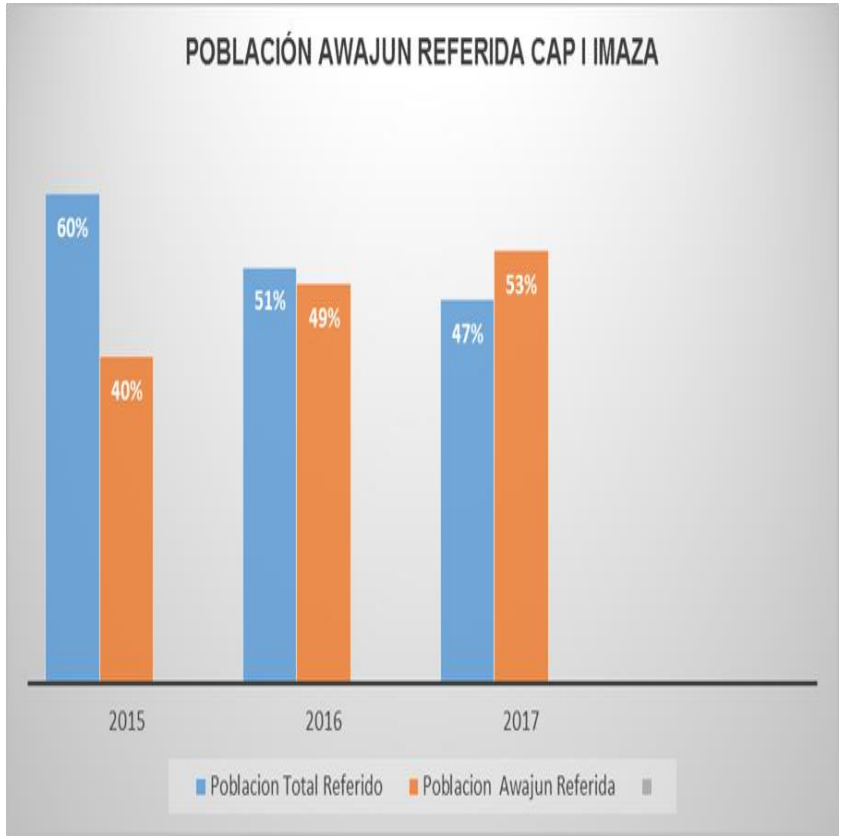


COMUNIDADES NATIVAS
PROV. BAGUA : 145

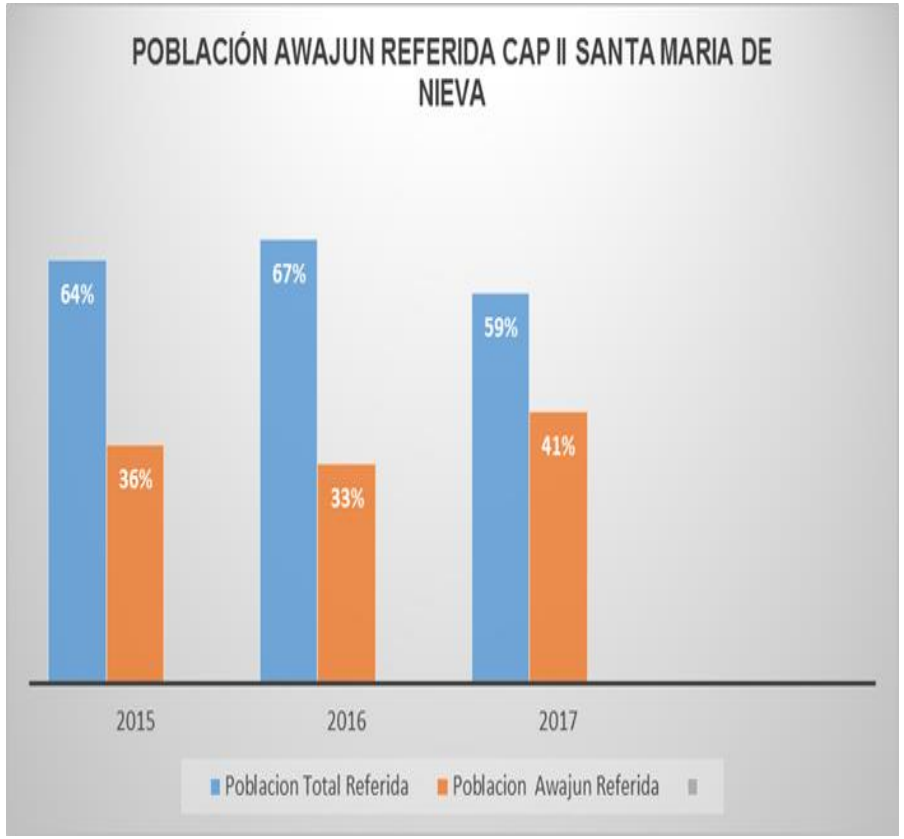
COMUNIDADES NATIVAS
PROV. CONDORCANQUI: 218

PERFIL DEL PROYECTO

USUARIOS AWAJÚN REFERIDOS CAP I IMAZA



USUARIOS AWAJÚN REFERIDOS CAP II NIEVA



PERFIL DEL PROYECTO

67% DE USUARIOS AWAJÚN INSATISFECHOS CON ATENCIÒN RECIBIDA.





NO SEÑALÈTICA BILINGÜE.

NO ALIANZAS ESTRATÈGICAS

PERFIL DEL PROYECTO

La Calidad en la Atención de Salud es alcanzar en 2020 un sistema de salud que brinde :

Atención segura y efectiva, oportuna, equitativa e integral; informada y consentida, respetuosa del derecho y dignidad de las personas, sensible a los enfoques de género, acorde a las etapas de vida e *interculturalidad* y orientada a contribuir al logro del más alto nivel de salud.



PERFIL DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la Calidad de Atención a los pacientes del Hospital “Héroes del Cenepa”. Essalud Bagua.

METODOLOGÍA

Guía Técnica para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad.

II CICLOS PHEA. 2018 Y 2019

PLAN DE ACCIÓN.

1. FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE COMUNICACIÒN DEL PERSONAL, CON EL APRENDIZAJE DEL IDIOMA AWAJÙN.







PLAN DE ACCIÒN

1. FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE COMUNICACIÒN DEL PERSONAL, CON EL APRENDIZAJE DEL IDIOMA AWAJÙN.







PLAN DE ACCIÓN.

2. PROMOVER ALIANZAS ESTRATÈGICAS CON ORGANIZACIONES SOCIALES DE BASE, RELACIONADAS CON LA INTERCULTURALIDAD : CAP I IMAZA , UGEL BAGUA, IESTP «TSAMAJAÌN»









PLAN DE ACCIÓN.

2. PROMOVER ALIANZAS ESTRATÈGICAS CON ORGANIZACIONES SOCIALES DE BASE, RELACIONADAS CON LA INTERCULTURALIDAD APUS DE LAS COMUNIDADES DE NAZARETH Y SHUSHUG.





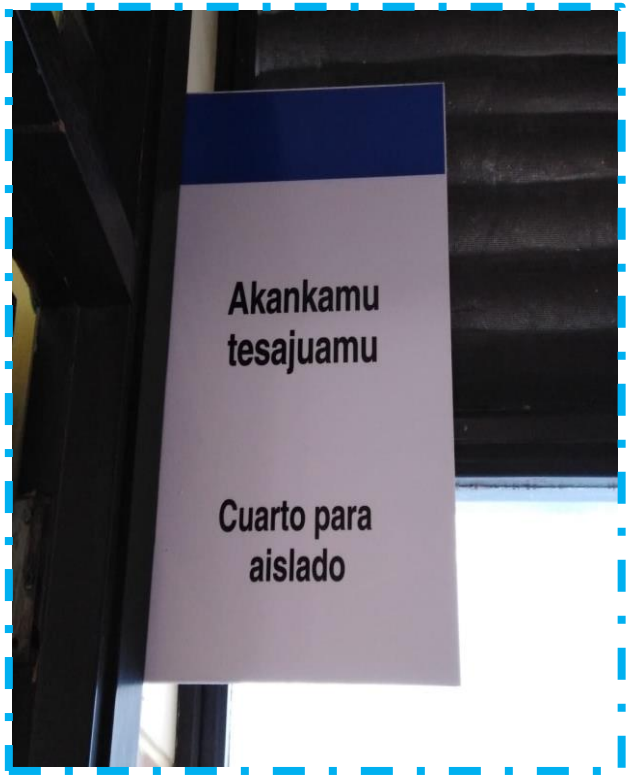


PLAN DE ACCIÓN.

3. IMPLEMENTACIÒN DE UN SISTEMA DE SEÑALÉTICA BILINGÜE: ESPAÑOL - AWAJÚN





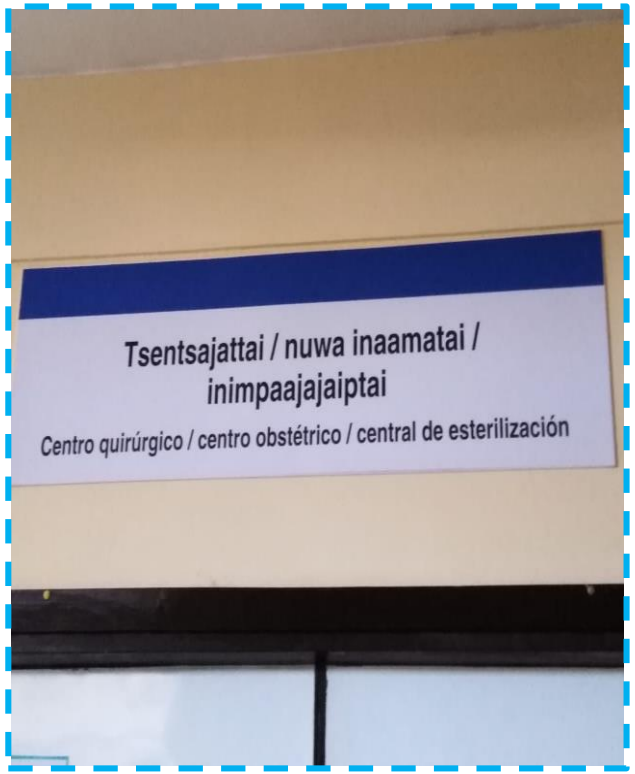


PLAN DE ACCIÓN.

3. IMPLEMENTACIÒN DE UN SISTEMA DE SEÑALÉTICA BILINGÜE: ESPAÑOL - AWAJÚN







PLAN DE ACCIÓN.

4.IMPLEMENTACIÒN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTEGRAL CON LOS USUARIOS AWAJÚN HABLANTES.

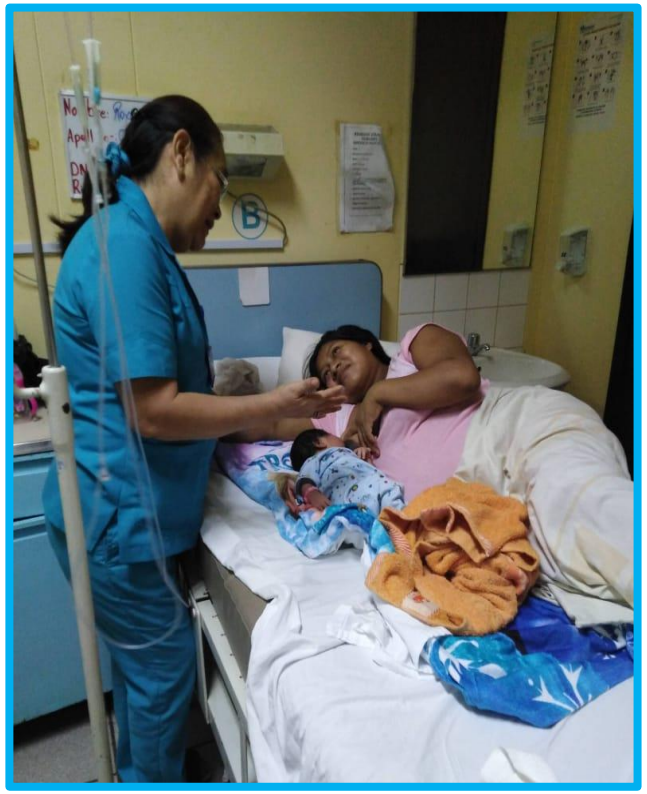






PLAN DE ACCIÓN.

4. IMPLEMENTACIÒN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTEGRAL CON LOS USUARIOS AWAJÚN HABLANTES.







PLAN DE ACCIÓN.

4. MPLEMENTAR UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTEGRAL CON LOS USUARIOS AWAJÚN HABLANTES :

GIGANTOGRAFÌAS BILINGUES EN LAVADO DE MANOS Y PREVENCIÒN ANEMIA.







PLAN DE ACCIÓN.

4. MPLEMENTAR UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTEGRAL CON LOS USUARIOS AWAJÚN HABLANTES :

DÌPTICOS BILINGUES EN LAVADO DE MANOS Y PREVENCIÒN ANEMIA.



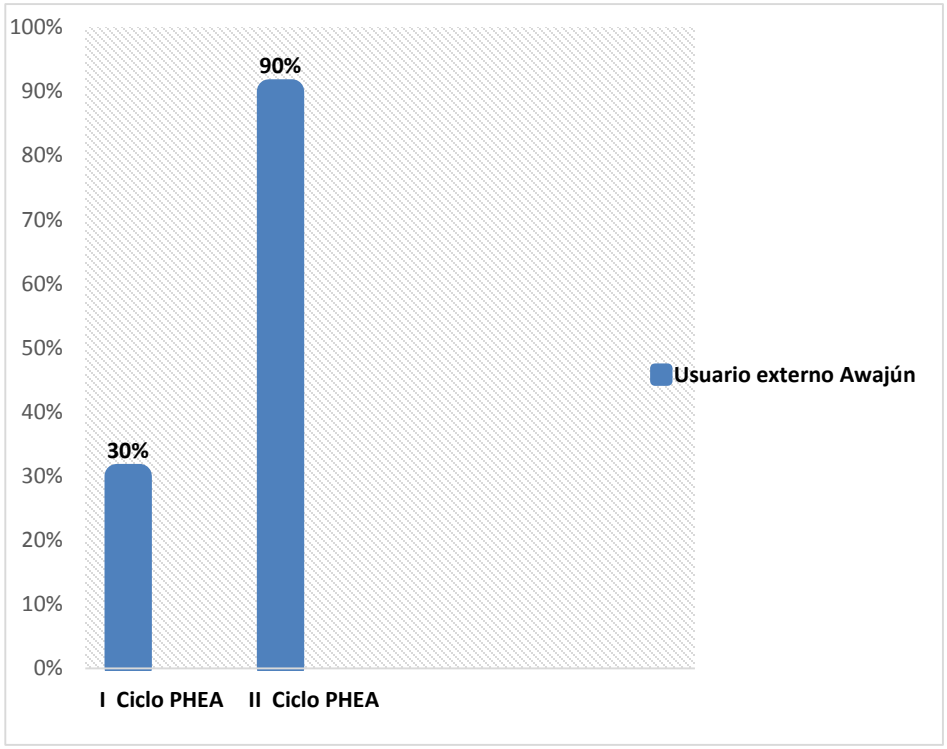




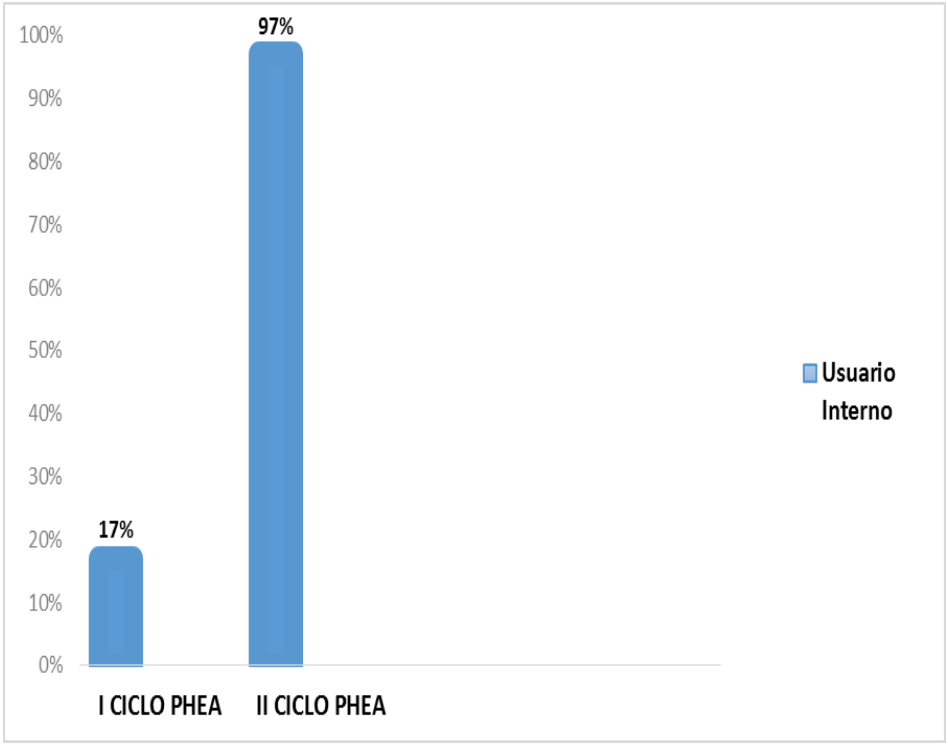
RESULTADOS

1. DE ORIENTACIÓN AL USUARIO

SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO AWAJÚN

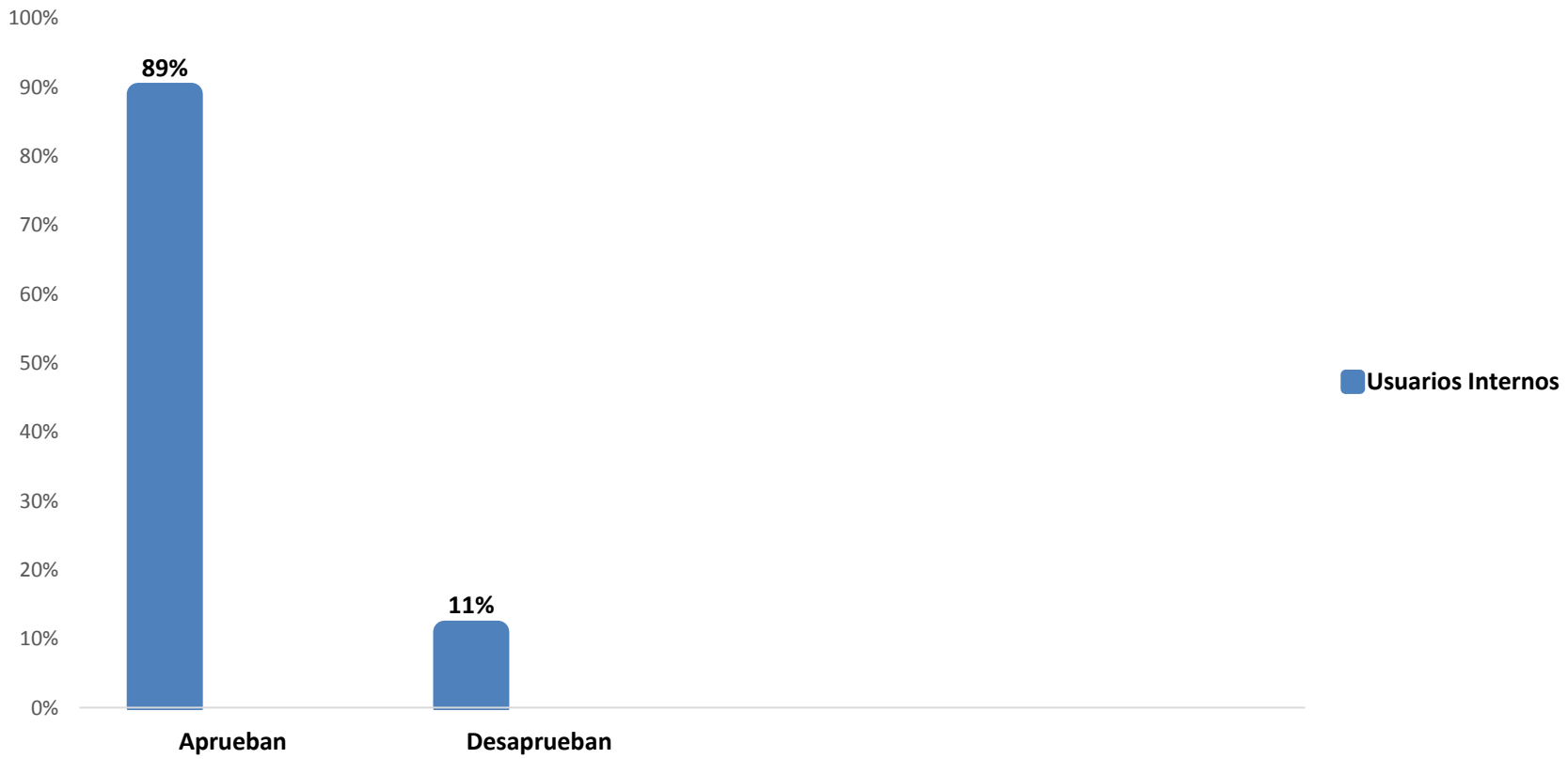


SATISFACCIÓN USUARIO INTERNO.

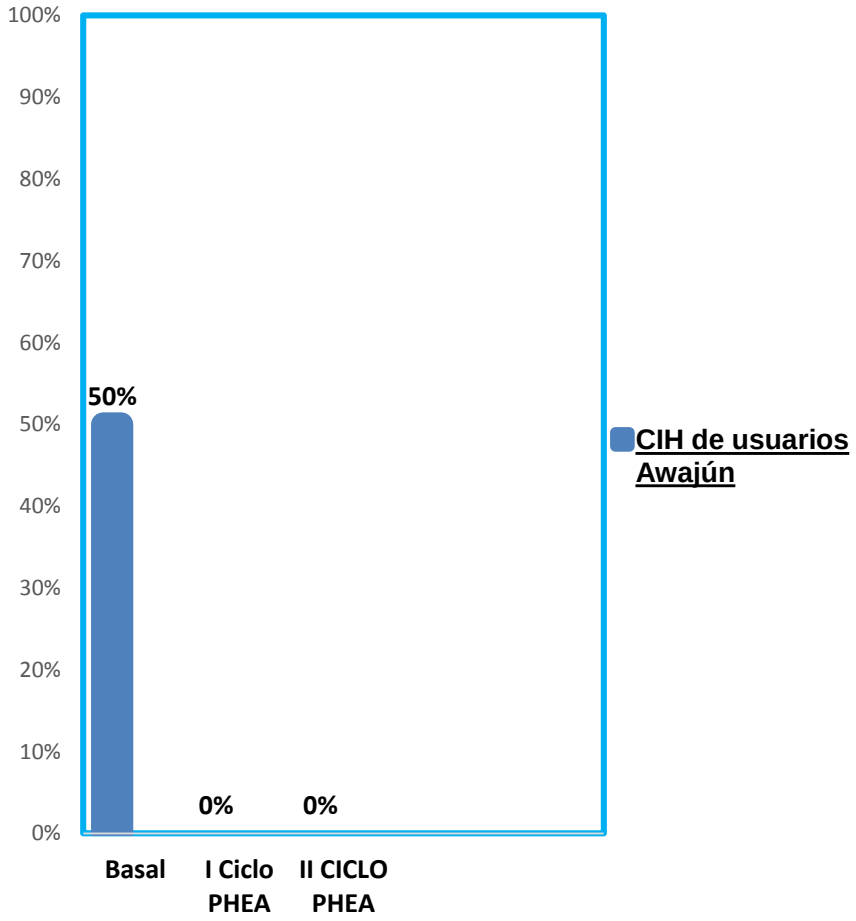


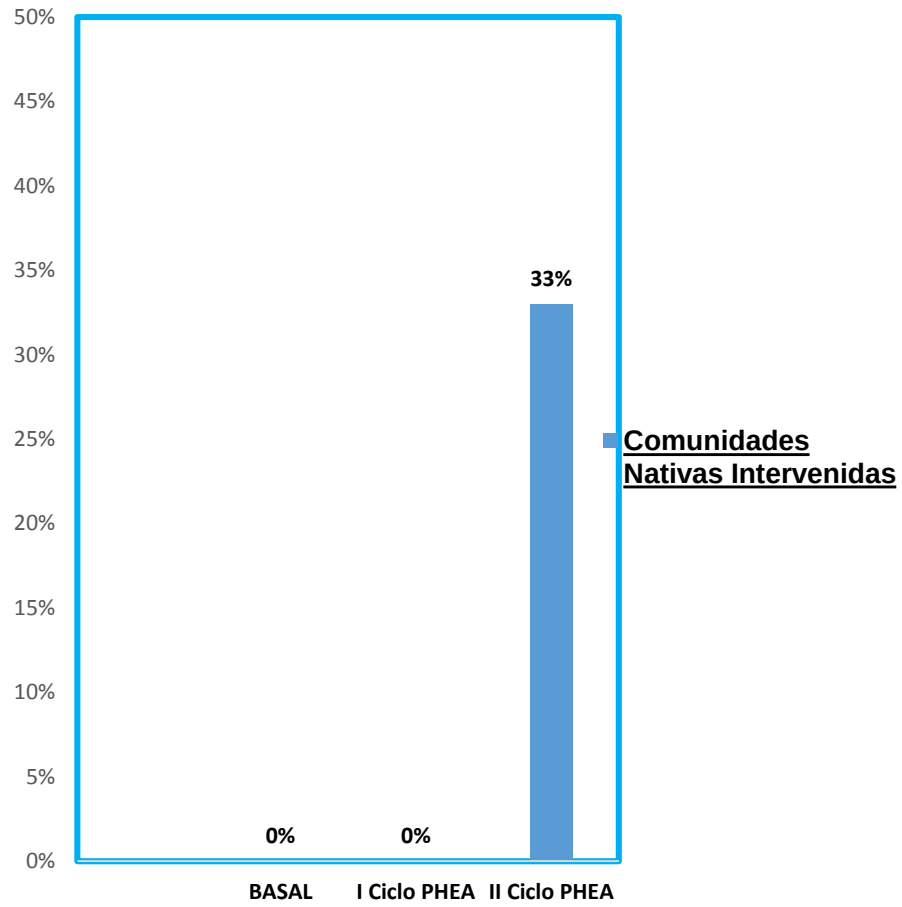
RESULTADOS

2. DEL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO



RESULTADOS
3. DE EFICIENCIA ORGANIZACIONAL.





RESULTADOS

4. DE CALIDAD.



A

- Se ha mejorado las condiciones de atención y/o cuidado al paciente Awajùn

B

- La implementación de la señalética bilingüe en todo el hospital permitió mejorar la comunicación, al contar con información bilingüe visible.

C

- Incremento de la Cobertura de atención de los pacientes Awajùn, especialmente de las usuarias Awajùn que acuden al establecimiento para atención de parto eutócico o distócico.

IMPACTO SOCIAL



IMPACTO SOCIAL

ALIANZAS ESTRATÈGICAS CON APUS DE COMUNIDADES NATIVAS.



SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO









PROGRAMA DE INDUCCIÒN AL PERSONAL NUEVO.





MUCHAS GRACIAS

SEE KUASHAT

