

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1. Plan de intervención**

##### **JUSTIFICACIÓN**

La salud asegura la vida del ser humano, siendo un indicador de calidad de vida de los pueblos; por esta razón es necesario prestar atención a la calidad de servicio que se brinda al paciente; cuidando de la confianza y acogida que el sienta de los servidores de la salud.

El Subcentro de Punyaro atiende desde años atrás a pacientes de medicina general y de las diferentes especialidades como: ginecología, pediatría, odontología, entre otras, es decir que se cuenta con una población que requiere de una atención pertinente a cada especialidad por parte del personal de salud.

El Subcentro de Punyaro demanda la necesidad de elaborar un Plan de Intervención que direcciona al personal en el desarrollo de sus actividades, buscando calidad en la atención al usuario.

En la atención brindada en el Subcentro de Salud de Punyaro por parte del equipo de salud, se han detectado algunas falencias, provocando que el usuario y sus familiares no reciban información adecuada y oportuna.

Otra causante para la falta de calidad en la atención, es el clima laboral existente en el Subcentro, ya que se evidencia la inexistencia de trabajo en equipo y comunicación, factores que ha influido negativamente en el fortalecimiento institucional.

El Plan de Intervención pretende optimizar el servicio del personal, ofreciendo a la comunidad una verdadera oportunidad de preservar su salud y mejorar su forma de vida.

### **OBJETIVO GENERAL**

Aplicar el Plan de Intervención socializando la adecuada forma de atención del personal de salud para brindar un servicio de calidad al usuario, familia y comunidad del Subcentro de Punyaro de la ciudad de Otavalo.

### MATRIZ DEL PLAN DE INTERVENCIÓN

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Técnicas de Aprendizaje</b>	<b>Auxiliares de Enseñanza</b>	<b>Responsable</b>	<b>Evaluación</b>
1. Socializar y concientizar al personal de salud en el manejo de responsabilidades de sus funciones dentro de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama estructural.</li> <li>• Manual de funciones.</li> <li>• Desempeño laboral</li> <li>• El trabajo en equipo del personal de salud en la calidad de atención.</li> </ul>	15 min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas dirigidas.</li> <li>• Talleres de trabajo.</li> <li>• Sociodrama realizado por los asistentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diapositivas</li> <li>• Folleto informativo de la calidad de atención al usuario de salud.</li> </ul>	Viviana Vargas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué influencia tiene un organigrama estructural en el desempeño del equipo de salud?</li> <li>• ¿El cumplimiento del organigrama estructural es indispensable para una atención de calidad en el centro de salud?</li> <li>• ¿Es importante el trabajo en equipo para brindar una atención con calidad?</li> <li>• ¿Se debe conocer las necesidades de la comunidad para optimizar el</li> </ul>
2. Aplicar destrezas de comunicación que mejoren el acceso del usuario al Subcentro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección de las necesidades principales de salud de las comunidades, mediante: Visita domiciliaria, entrevistas y encuestas realizadas a la comunidad.</li> <li>• Deberes y derechos del usuario y del personal de salud.</li> </ul>	20 min.				
3. Fomentar un adecuado clima laboral en el Subcentro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las relaciones humanas en una atención con calidad.</li> </ul>	10 min.				
4. Seleccionar las técnicas de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de atención en los servidores de salud.</li> </ul>	15min.				

atención al usuario						recurso humano en el servicio de salud? <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo mejorara el ambiente de trabajo en el centro de salud?</li> <li>• ¿Cuándo la atención del equipo de salud es de calidad?</li> </ul>
---------------------	--	--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 5.2. Guía de Información

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERIA**

**GUÍA PARA LA  
ATENCIÓN DE CALIDAD EN EL  
SUBCENTRO DE SALUD DE PUNYARO  
EN LA CIUDAD DE OTAVALO.**

**Responsable:  
Viviana Vargas Rosero**

**Ibarra, diciembre del 2010**

## INTRODUCCION

La necesidad de mejorar la efectividad en la entrega de cuidados de salud ha llevado a realizar estudios acerca de la calidad de la atención.

A pesar que todos quienes ejercemos alguna profesión de la salud entendemos muy fácil y claramente a qué nos referimos con el enunciado de "Calidad en Salud", son muchos los conceptos que queremos hacer emerger en primer lugar.

No es fácil describir qué entendemos corporativamente por "calidad en salud". Hay muchas respuestas porque son muchos los ámbitos a los que nos podemos estar refiriendo.

Para empezar a describir las ideas que todos tenemos muy claramente, acordemos en principio que entendemos por "Calidad, la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión". Esta es una definición que aunque consideramos bastante extensa, es muy completa, porque nos permite realizar un análisis ulterior de su contenido.

La definición expresa tres conceptos que estimamos de vital importancia: el primero que Calidad "es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio". No hay calidad que se pueda medir por solamente la apreciación o el análisis de alguna de las partes constitutivas del servicio recibido. La calificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando "todas las características, funciones o comportamientos".

El segundo concepto que deseamos destacar, (porque lo consideramos de suma importancia), es que "se considera un bien o un servicio con calidad cuando logra su fin, que es satisfacer las necesidades de los consumidores". Aquellos que no logra, no se consideran que son de calidad. Cliente que no sale satisfecho de un servicio de salud, no percibirá que fue atendido de buena manera (como a él le

hubiera gustado, habiendo satisfecho sus expectativas) no habrá recibido una atención "de calidad". No importa lo que el profesional piense o de lo que esté convencido. Tampoco importarán ante los ojos del paciente, los resultados médicos que obtenga del tratamiento recomendado. El profesional de la salud podrá creer que trabajó calificadamente, pero si no satisfizo las necesidades del paciente, éste no lo volverá a buscar por sobre todos los demás. Lógicamente que ante una menor percepción de haber sido atendida adecuadamente, la persona estará convencida que no recibió calidad, habrá menos satisfacción y más desagrado.

El tercer elemento fundamental de la definición es que la calidad es un concepto subjetivo, ya que lo que para una persona es bueno, para otra inclusive puede ser considerado como "de mala calidad". El grado de exigencia depende de una serie de circunstancias siendo fundamentalmente aquellas de orden cultural, social y económico. En salud sabemos que las personas de bajo nivel social se conforman con ser atendidos por el profesional, no importándoles en muchos casos tener que sufrir largos períodos de espera y que le sean otorgadas citas muy espaciadas y otras circunstancias que no son aceptadas por personas de otro nivel quienes están acostumbradas a otro tipo de atención y que por ende, exigen más. El concepto de calidad para ambas, simplemente es diferente.

Por tal motivo, se considera de interés revisar los aspectos relacionados con la calidad y su control, dada la vigencia actual de los conocimientos sobre este tema , para continuar dando cumplimiento a los propósitos, metas y directrices del Sistema de Salud y de esta manera brindar una mejor atención al usuario que asiste a esta unidad.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Optimizar la atención del personal de salud al usuario, familia y comunidad mejorando las destrezas de servicio en el Subcentro de salud de Punyaro de la ciudad de Otavalo.

### **Específicos**

- Motivar al personal de servicio de salud en la necesidad de calidad en la atención al usuario.
- Concientizar al personal de salud del trabajo en equipo compartiendo responsabilidades en cada una de las actividades desarrolladas en el Subcentro.
- Aplicar la guía de atención al usuario del Subcentro de salud para cumplir con el propósito de preservar y prevenir la salud de toda la comunidad.

## **¿QUÉ ES LA CALIDAD DE ATENCIÓN?**

Es el "grado en el cual los servicios de salud para individuos y población mejoran la posibilidad de lograr los resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales". Implícito en las diversas definiciones se encuentran los objetivos de la calidad de la atención en nuestro país como: el buen desempeño profesional; el uso eficiente de los recursos; garantizar el mínimo de daños y lograr la satisfacción del paciente y los familiares.

## **PARÁMETROS DE CALIDAD**

En un servicio de salud, se consideran parámetros de calidad:

- Puntualidad
- Prontitud en la atención.
- Presentación del personal
- Cortesía, amabilidad, respeto.
- Trato humano.
- Diligencia para utilizar medios diagnósticos.
- Agilidad para identificar el problema
- Efectividad en los procedimientos
- Comunicación con el usuario y la familia
- Interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios
- Aceptación de sugerencias
- Capacidad profesional
- Ética
- Equidad
- Presentación física de las instalaciones
- Presentación adecuada de las instalaciones
- Presentación adecuada de los utensilios y elementos
- Educación continua a personal del servicio y a usuarios

## EL EQUIPO DE SALUD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN



Desde la creación de nuestro Sistema Único de Salud en el país, ha sido motivo de preocupación el control de la calidad de los servicios de salud, estando siempre integrados el equipo de salud a los métodos aplicados.

El equipo de salud incide en numerosos factores de la estructura y procesos en nuestros objetivos de calidad, los cuales se encuentran estrechamente vinculados, entre los que podemos mencionar a los siguientes:

- La elevación de su nivel de autoridad formal en las Direcciones de las diferentes unidades de atención.
- Participación activa en la elaboración de Programas de Salud y Normas.
- Participación en la planificación de recursos humanos a formar planes y programas de estudios y en las plantillas que requieren las unidades.
- La distribución y ubicación de recursos humanos formados.
- En calcular los recursos materiales requeridos y participar en su distribución.
- La asesoría en los proyectos de obras, en instituciones de salud.

El equipo de salud influye en numerosos procesos relacionados con la calidad de atención, como por ejemplo:

- Aplicación de la atención, basada en Programas, Normas y Reglamentos.
- Participación en las Comisiones de acreditación docente de las áreas preventivo-asistenciales.
- Ejecuta Normas Técnicas de otros subsistemas, directamente relacionandolas con el uso, conservación y control de medicamentos.

- Integra diferentes comités de actividades científicas, como: infecciones y evaluación de historias clínicas.

Se valoran los resultados frecuentemente a través del impacto técnico (eficacia), el impacto social (efectividad) y el impacto económico (eficiencia).

Todos los factores que participan en la calidad de atención se relacionan directamente con el cumplimiento de los objetivos sobre calidad en la atención del sistema de salud.

El buen desempeño del profesional de salud se caracteriza por ser eficiente y eficaz, garantizando un mínimo en daños y sobre todo la satisfacción del paciente y familiares al acudir al centro.

### **IMPORTANCIA DE LA ELABORACIÓN DE UN ORGANIGRAMA PARA UNA ATENCIÓN CON CALIDAD**

El organigrama constituye la expresión, bajo forma de documento de la estructura de una organización, poniendo de manifiesto el acoplamiento entre las diversas partes.

Los organigramas son útiles instrumentos de organización y nos revelan: "La división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales formales de la comunicación, la naturaleza lineal o asesoramiento del departamento, los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, entre otros; y las relaciones que existen entre los diversos puestos de la institución o empresa en cada departamento o sección de la misma."

#### **Ventajas del Organigrama**

El uso de los organigramas ofrece varias ventajas precisas entre las que sobresalen las siguientes:

- Obliga a sus autores aclarar sus ideas.

- Puede apreciarse a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo en la institución, mejor de lo que podría hacerse por medio de una larga descripción.
- Muestra quién depende de quién.
- Indica alguna de las peculiaridades importantes de la estructura de la institución, sus puntos fuertes y débiles.
- Sirve como historia de los cambios, instrumentos de enseñanza y medio de información al público acerca de las relaciones de trabajo de la institución.
- Indica a los administradores y al personal nuevo la forma como se integran a la organización

### **Desventajas Del Organigrama**

Los organigramas ofrecen múltiples ventajas, sin embargo al usarlos se pueden detectar algunas desventajas, como:

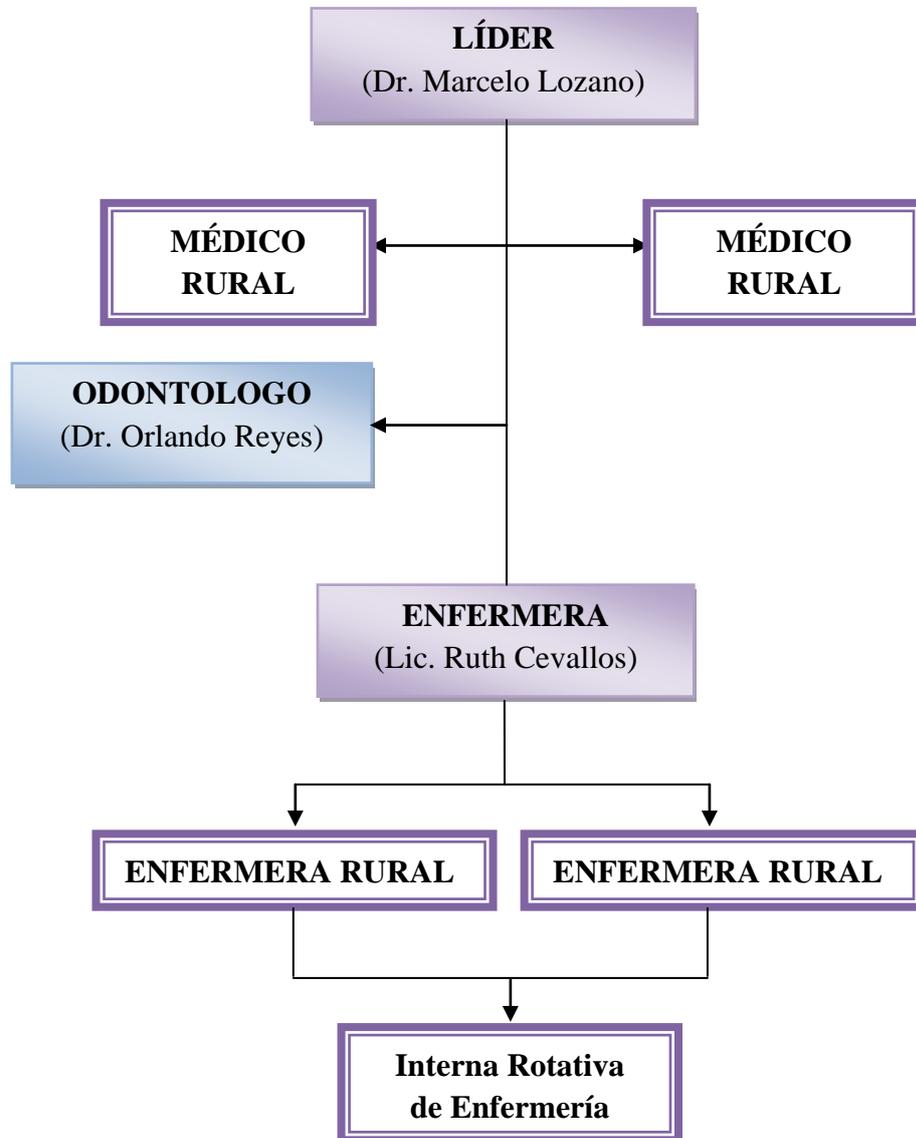
- Ellos muestran solamente las relaciones formales de autoridad dejando por fuera muchas relaciones informales significativas y las relaciones de información.
- No señalan el grado de autoridad disponible a distintos niveles, aunque sería posible construirlo con líneas de diferentes intensidades para indicar diferentes grados de autoridad, ésta en realidad no se puede someter a esta forma de medición. Además si se dibujaran las distintas líneas indicativas de relaciones informales y de canales de información, el organigrama se haría tan complejo que perdería su utilidad.
- Con frecuencia indican la organización tal como debería ser o como era, más bien como es en realidad. Algunos administradores descuidan actualizarlos, olvidando que la organización es dinámica y permiten que los organigramas se vuelvan obsoletos.

### **Organigrama Funcional**

Un organigrama es funcional cuando incluyen las principales responsabilidades que tienen asignadas los miembros de una institución, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar y

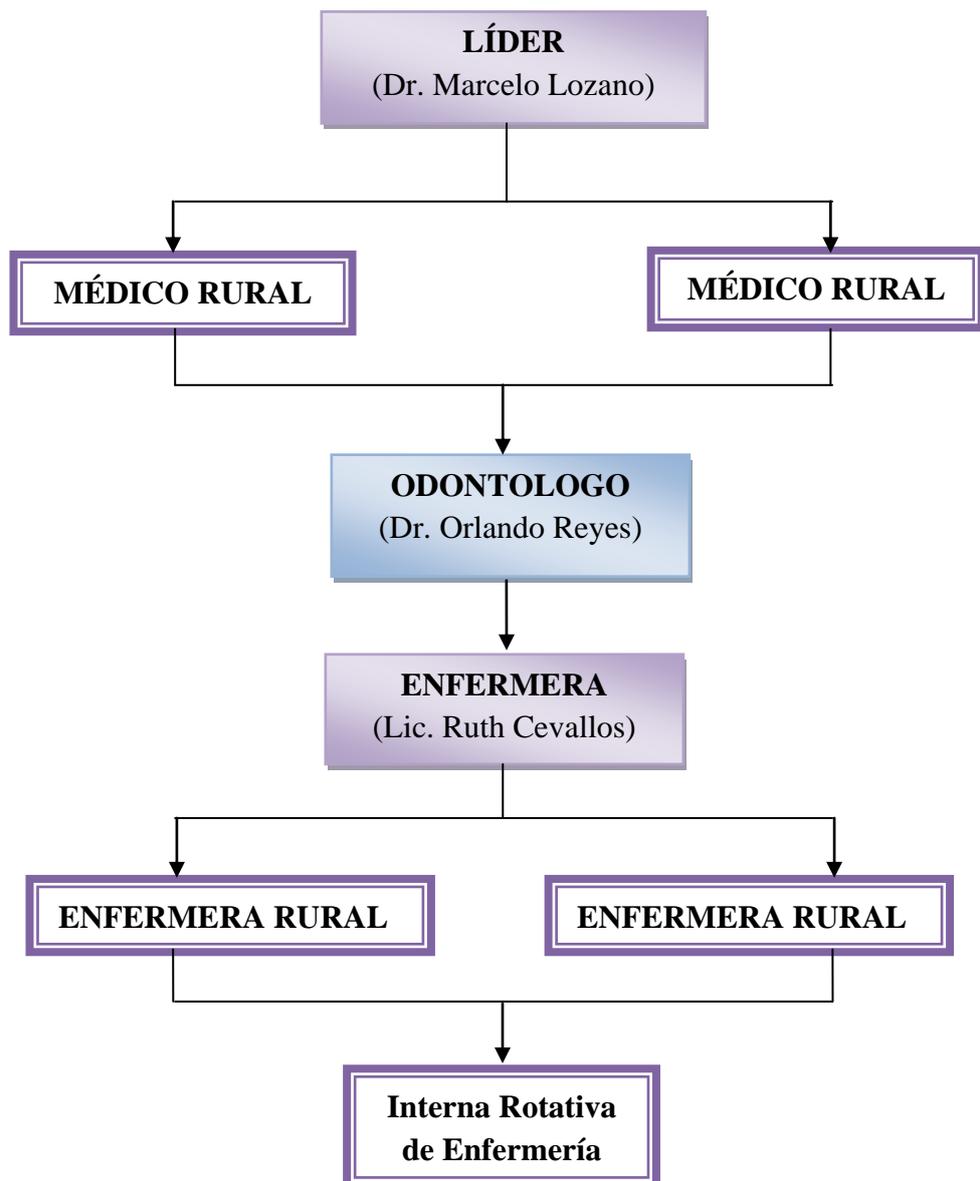
## GUIA DE INFORMACION PARA EL SUBCENTRO DE SALUD "PUNYARO"

guiar en sus labores al personal, debiendo ser presentado a la organización en forma general.



### Organigrama Estructural

Son representaciones gráficas de las unidades de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia.



## **MANUAL DE FUNCIONES**

### **Del Centro De Salud**

#### **Objetivo**

Ofrecer servicios de salud con calidad y calidez para preservar y restablecer la salud del individuo, la familia y la comunidad, mediante acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación, reforzando la capacidad resolutive de primer nivel de atención.

#### **Funciones**

Las funciones que el centro de salud debe cumplir son:

- Integrar el Diagnóstico Local de Salud del área de influencia.
- Realizar el Programa Anual de Trabajo del centro de salud, basado en la problemática y necesidades detectadas en el Diagnóstico Local de Salud del área de influencia, así como difundir entre el personal, la normatividad para su operación.
- Organizar las actividades relacionadas con los servicios de salud, tomando en cuenta el archivo clínico, la agenda, el carnet de citas y receta médica.
- Impulsar la participación comunitaria en su ámbito de responsabilidad y promover la formación de comités locales de salud, y establecer un seguimiento de acciones.
- Operar y dar seguimiento mensual al sistema de referencia y contra referencia en las unidades médicas de primero, segundo y tercer nivel, así como detectar los casos de contra referencia no reportados, mediante la visita domiciliaria.
- Proporcionar servicios de atención médica con enfoque de riesgo, mediante acciones de promoción, prevención, curación, control, consulta externa y rehabilitación, de manera oportuna y con calidad al individuo, familia y comunidad, enfocada al cuidado de la salud.
- Otorgar atención estomatológica integral con énfasis en grupos específicos de alto riesgo.
- Operar el Sistema Único de Vigilancia Epidemiológica e informar sobre la frecuencia, distribución y daños a la salud en la población de su área de influencia.

## GUIA DE INFORMACION PARA EL SUBCENTRO DE SALUD "PUNYARO"

- Desarrollar acciones de educación para la salud a la población de su responsabilidad y fomentar el auto cuidado de la salud individual y familiar.
- Promover obras de conservación y mantenimiento del inmueble que ocupa el centro de salud, así como el equipamiento de la unidad, con la participación de la comunidad.
- Revisar y validar los informes relacionados con las acciones realizadas de cada uno de los programas y presentarlos oportunamente a las unidades del nivel jurisdiccional y central que lo soliciten.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

### **Del Médico Responsable Del Centro De Salud**

#### **Objetivo**

Proporcionar atención médica integral, así como planear, ejecutar y controlar la prestación de los servicios de salud de primer nivel a la población abierta, así como efectuar la gestión y aplicación de los recursos financieros, materiales y humanos que se requieran en el centro de salud.

#### **Funciones:**

- Planear, coordinar, dirigir y controlar el Programa Operativo Anual, el Programa Anual de Trabajo y el desarrollo de actividades del centro de salud para la prestación de servicios con base en las políticas y normas establecidas.
- Proporcionar servicios de atención médica con enfoque de riesgo mediante acciones de promoción, prevención, curación, control, consulta externa y rehabilitación, de manera oportuna y con calidad al individuo, familia y comunidad, enfocada al cuidado de la salud.
- Programar y realizar evaluaciones periódicas de los programas de salud y supervisar al personal a su cargo.
- Solicitar los insumos necesarios para realizar sus actividades y conservar en buen estado el material y equipo bajo su custodia.
- Sugerir a sus superiores las medidas necesarias para atender la problemática de salud.

## GUIA DE INFORMACION PARA EL SUBCENTRO DE SALUD "PUNYARO"

- Organizar, coordinar, asesorar y supervisar las actividades del personal del centro de salud.
- Identificar necesidades de capacitación del personal a su cargo y participar en la misma.
- Participar en la organización, capacitación, supervisión y evaluación de los grupos de ayuda mutua y del Comité de Salud, así como en la identificación y solución a problemas de salud de la comunidad.
- Coordinar la aplicación y asignación de recursos, conforme los requerimientos de los programas generales para el cumplimiento de los planes específicos del centro de salud.
- Coordinar el registro de los pacientes que requieran servicios de mayor complejidad y vigilar su referencia y el seguimiento de los casos.
- Informar al Coordinador Municipal las situaciones que ameriten acciones de control sanitario, así como establecer y mantener coordinación con el centro especializado de atención primaria a la salud.
- Desarrollar programas de promoción y difusión que informen y orienten a la población, sobre las actividades y objetivos del centro de salud.
- Vigilar el funcionamiento y mantenimiento adecuado de las instalaciones, inmueble, aparatos, equipo e instrumental del centro de salud, de manera que garantice su operación.
- Vigilar y aplicar la normatividad respecto al desarrollo de cada programa.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### **Del Médico General y/o Pasante.**

#### **Objetivo**

Proporcionar atención médica integral preventiva, de educación y fomento a la salud, curativas, de rehabilitación, de urgencias y acciones de vigilancia epidemiológica a los usuarios, con oportunidad, calidad y calidez humana.

## **Funciones**

- Participar en la elaboración del Programa Operativo Anual y el desarrollo de actividades de la unidad para la prestación de servicios, con base en las políticas, necesidades y normas establecidas.
- Proporcionar atención médica preventiva, curativa, de rehabilitación y de urgencias de manera integral al individuo, familia y población del área de su responsabilidad.
- Participar en las visitas domiciliarias para el control de casos y educación individual, familiar y de grupo en aspectos de salud.
- Promover y difundir el auto cuidado individual y familiar para orientar al público a lograr cambios de estilos de vida saludable.
- Referir a los pacientes que requieran servicios de mayor complejidad, participar en el seguimiento y control de los contra referidos.
- Informar al Coordinador Municipal del centro de salud, las situaciones que ameriten acciones de control sanitario.
- Ejecutar el Sistema Único de Vigilancia Epidemiológica e informar al médico responsable del Centro de Salud sobre la frecuencia, distribución de riesgos y daños a la salud de la población de su área.
- Identificar necesidades de capacitación del personal a su cargo y participar en la misma.
- Participar en la identificación y referencia de casos que requieran asistencia social y/o atención médica especializada a la institución correspondiente.
- Participar en la organización, capacitación, supervisión y evaluación de los grupos de ayuda mutua y del Comité de Salud, así como en la identificación y solución a problemas de salud de la comunidad.
- Solicitar al médico responsable del Centro de Salud los insumos necesarios para realizar sus actividades y conservar en buen estado el material y equipo bajo su custodia.
- Sugerir a sus superiores las medidas necesarias para atender la problemática de salud.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Del Odontólogo**

### **Objetivo**

Realizar acciones de promoción, prevención y curación a la población del área de influencia, con énfasis a grupos prioritarios, así como atención de urgencias.

### **Funciones**

- Elaborar el Programa Operativo Anual de Salud Bucal con base en el Diagnóstico de Salud de la población de responsabilidad.
- Elaborar las requisiciones de insumos que sean necesarios para el buen funcionamiento del servicio.
- Participar en la aplicación de los programas de campo en el área de Salud Bucal.
- Proporcionar atención odontológica directa a pacientes, diagnosticando y brindando tratamientos de primer nivel de atención bucal.
- Adiestrar al personal promotor en las actividades de educación para la salud bucal.
- Participar en el adiestramiento y capacitación del personal del servicio social o de nuevo ingreso.
- Realizar actividades específicas en su área de educación para la salud en los pacientes atendidos en el servicio.
- Realizar actividades del programa educativo preventivo en las escuelas públicas en control.
- Brindar mantenimiento preventivo al equipo utilizado en el servicio y realizar bitácora de mantenimiento preventivo y correctivo en donde indique fecha y actividad realizada con firma del técnico.
- Informar de la existencia de material, instrumental y condiciones del equipo.
- Referir al centro especializado de atención primaria a la salud, aquellos pacientes que requieren atención de mayor grado de complejidad y dar seguimiento.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **De la Enfermera**

### **Objetivo**

Proporcionar actividades de promoción, orientación, información y educación para la salud a la población en general.

### **Funciones**

- Participar en la elaboración del Programa Operativo Anual del centro de salud.
- Apoyar en la consulta médica prestada en el consultorio.
- Asistir en la consulta médica odontológica prestada en el consultorio.
- Realizar curaciones, administrar medicamentos y aplicar tratamientos de rehabilitación indicados por el médico.
- Participar en las acciones de vacunación, aplicar y mantener el control efectivo de biológicos de acuerdo a las normas establecidas.
- Registrar y evaluar las actividades realizadas en los formatos específicos del sistema de información en salud en población abierta.
- Promover y vigilar el adecuado mantenimiento y conservación de la planta física de la unidad y conservar el buen estado del material y equipo bajo su custodia.
- Participar en los programas de educación y promoción para la salud a la población.
- Orientar a los pacientes y familiares en la participación del tratamiento y la prevención de enfermedades.
- Promover la utilización adecuada de los servicios del centro de salud.
- Promover obras de saneamiento básico.
- Formar y coordinar grupos de personas con riesgos y problemas de salud similares.
- Controlar y manejar con eficiencia la red de frío.
- Coordinar y vigilar la correcta clasificación y manejo de residuos peligrosos biológico infecciosos de conformidad con la normatividad aplicable.

- Solicitar al médico responsable del Centro de Salud los insumos necesarios para realizar sus actividades y conservar en buen estado el material y equipo bajo su custodia.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### **DESEMPEÑO LABORAL**

El trabajo es sinónimo de desempeño laboral que se caracteriza por el esfuerzo físico e intelectual de los seres humanos, que favorece al desarrollo de acciones creativas y productivas, mediante la utilización de instrumentos, materiales, técnicas para generar bienes y servicios.

En la naturaleza o esencia del trabajo se incluyen: el contenido: tareas, comportamientos, funciones, relaciones, responsabilidades, los requisitos para desempeñarlo, habilidades, experiencias y capacidades. Así como las retribuciones y remuneraciones por desempeñarlo: salarios, promociones y satisfacción intrínseca. Esta idea denota la importancia del desempeño de las personas como fuerza laboral determinante para realizar actividades específicas, mediante el aporte de sus experiencias, habilidades, capacidades y motivaciones propias, con el fin de satisfacer sus propias expectativas y participar en el logro de las metas de la organización a la cual pertenece.

De tal manera que un equipo de trabajo para desempeñarse eficazmente requiere diferentes tipos de habilidades, necesita gente con experiencia técnica, capaces de identificar problemas, generar alternativas, evaluar esas alternativas y elegir las opciones pertinentes. Por tanto, el desempeño laboral está basado en la ejecución de actividades profesionales y refleja el conocimiento, habilidades y destrezas, donde el liderazgo, la autonomía profesional, la responsabilidad, la toma de decisiones, la identidad profesional, son elementos fundamentales para optimizar la prestación de los servicios.

El liderazgo se considera como un proceso mundial para dirigir y ejercer autoridad a grupos humanos hacia la persecución de las metas establecidas y a su vez es el catalizador que integra la planeación, la organización y los esfuerzos de

la administración. El liderazgo es considerado como un proceso de influencia interpersonal, recíproca a través del cual se ayuda a las personas en el logro de metas relacionadas con su estado de salud. El liderazgo es una de las facetas fundamentales que ha de desarrollarse para que esté presente en las ejecuciones profesionales; por cuanto un liderazgo eficaz conlleva a la cohesión del grupo bajo su ámbito de control, ayuda al desarrollo de la autonomía profesional, estimula la participación grupal, la motivación y el compromiso de los mismos para tomar decisiones éticas y establecer metas, en la búsqueda de soluciones pertinentes a los problemas que confrontan diariamente.

Dada la relación existente entre el liderazgo, el trabajo de equipo y el establecimiento de metas dentro de un clima democrático, estos aspectos se designan como indicadores para medir conductas de liderazgo; referido a las actividades profesionales realizadas por el superior inmediato en las que se evidencia su compromiso para fomentar y conducir a las personas a su cargo, al trabajo en equipo y la participación en el establecimiento de metas. Considerando que el trabajo en equipo se refiere a las actividades profesionales realizadas por el superior inmediato para conducir y estimular el desempeño individual, dentro de un grupo de trabajo.

El ejercicio de la práctica profesional exige asumir responsabilidad por las acciones que se realiza y sus resultados; así como el empleo de sus conocimientos y habilidades para proporcionar el cuidado a la persona enferma, todo ello se considera como parte de la autonomía profesional entendida como el control que tiene el grupo ocupacional sobre su propia práctica, su propio ejercicio, así como la autoridad y responsabilidad sobre las propias decisiones.

## **LAS RELACIONES HUMANAS EN LA CALIDAD DE ATENCION**

### **¿Que Son las Relaciones Humanas?**

Es el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en su trabajo. Es el estudio de cómo los individuos pueden

trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades de los usuarios brindando una atención de calidad.

Las Relaciones Humanas tienen muchas definiciones conocidas, como por ejemplo:



- Llevarse Bien con los Demás.
- Amar al Prójimo.
- Manifestar Aprecio por la Gente.

La más aceptada dice:

**“Las Relaciones Humanas son como calles con tránsito en ambas direcciones; cada grupo tiene sus propias metas y habilidades, pero al pasar tiene que estar dispuesto a dejar espacio para que el otro pueda crecer y tener éxito”**

En sentido general, el término Relaciones Humanas en su sentido más amplio abarca todo tipo de interacción entre la gente, sus conflictos, esfuerzos cooperativos y relaciones grupales.

Entre las habilidades que debe tener un líder resulta de mucha importancia la habilidad de comunicarse a través de la práctica de las relaciones humanas. El término Relaciones Humanas se aplica a la interacción de las personas en todos los tipos de empresas

### **¿Qué Permiten las Relaciones Humanas?**

Permiten aumentar el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz y considerando las diferencias individuales. Disminuyen los conflictos usando en entendimiento y respeto de las diferencias y puntos de vistas de los otros reduciendo las divergencias y conflictos. Crean un ambiente armonioso con la

comunicación, generando relaciones satisfactorias que permiten a cada individuo lograr la satisfacción de sus necesidades y alcanzar la realización y la felicidad.

Importancia de las Relaciones Humanas

Numerosas necesidades del hombre solo pueden ser satisfechas con otros, por otros y ante otros. Debido también, a que el hombre no es autosuficiente, es preciso de los demás para obtener abrigo, alimento, protección. Para que una sociedad pueda funcionar, sus componentes deben interrelacionarse y concentrarse en las tareas para las que cada uno es más apto.

### **FACTORES NEGATIVOS QUE IMPIDEN LAS RELACIONES HUMANAS.**

Las Relaciones Humanas pueden verse afectadas por:

- **No controlar las Emociones Desagradables.-** Es cuando mostramos mal humor, odio etc.
- **Agresión.-** Cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de la frustración.
- **Fijación.-** Negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado.
- **Terquedad.-** Negarse a aceptar las opiniones ajenas y no a aceptar las equivocaciones en nuestro juicio o ideas.
- **Represión.-** Negarse a comunicarse con los demás, aceptar opiniones y consejos.
- **Aislamiento.-** Apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa.
- **Fantasías.-** Considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.
- **Sentimiento de Superioridad o Inferioridad.-** Sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto. O infravalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias.

## CONDICIONES DE LAS BUENAS RELACIONES HUMANAS

Para promover las buenas relaciones humanas en el centro de Salud se debe considerar:

- **Apertura.-** Ser conscientes de las diferencias entre los puntos de vista de los demás y los nuestros debido a su edad, sexo, educación, cultura, valores etc. mantener nuestra opinión frente a las divergentes sin herir la sensibilidad de la otra persona.
- **Sensibilidad.-** Es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros.
- **Sociabilidad.-** Comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos.
- **Respeto a Autoridad.-** Reconocer y respetar la jerarquía de mandos, responsabilidad, autoridad, status de las personas en la organización de la que formamos parte y comprender el impacto que dicha jerarquía tiene sobre el comportamiento humano, incluido el nuestro.
- **Adaptación.-** Prever y aceptar las consecuencias de las medidas prácticas que toma la empresa ante determinadas situaciones.
- **Objetividad.-** Comprender que mantener relaciones humanas no tienen nada que ver con la intención de hacer feliz a todos o endulzar la cruda realidad.

## CLASIFICACIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS

Las Relaciones Humanas se clasifican en:

- **Relaciones Primarias.-** Se establecen cuando las personas se relacionan entre sí, por ellas mismas.
- **Relaciones Secundarias.-** Se originan por la necesidad de un servicio o función que puede prestar una persona a otra.

## TRABAJO EN EQUIPO

El Trabajo en Equipo no significa solamente trabajar juntos. Trabajo en Equipo es toda una filosofía organizacional, es una forma de pensar diferente, es un camino ganador que las instituciones han descubierto en los últimos años para hacer realmente que el trabajador SE COMPROMETA de veras con los objetivos de la empresa.



La adopción de la verdadera filosofía de trabajo en equipo en una organización, y de sus técnicas (que en administración son muy claras y específicas) puede atraer a la institución éxitos en rendimiento personal y colectivo, que impulsen la productividad hasta en un 40 por ciento sólo en el primer año, según los estudios.

Usted puede tener bajo su cargo 10 personas, y trabajar con un grupo, o trabajar con un equipo. La diferencia es la SINERGIA, si usted tiene 10 personas haciendo el trabajo de 10 personas y dando resultados como de 10 personas, usted tiene un grupo. Si usted tiene 10 personas dando el resultado de 12, 14 ó más personas, usted tiene un equipo.

Sinergia significa que “el todo es mayor que la suma de las partes”. Es decir, que  $1 + 1$  es igual a 3.

Para llegar a un equipo, tienen que darse cuatro requisitos indispensables. Esos requisitos se expresan en la siguiente definición ampliamente aceptada por los expertos de lo que es un equipo: “Es un grupo de personas altamente comunicativas con diferentes trasfondos, habilidades y aptitudes con un propósito en común que están trabajando juntas para lograr objetivos claramente identificados.

## VENTAJAS DEL TRABAJO EN EQUIPO

Entre las ventajas esenciales, que presentan el compañerismo y el trabajo en equipo, tanto para los individuos como para las organizaciones, se encuentran:

### Para los individuos



- Se trabaja con menos tensión al compartir los trabajos más duros y difíciles.
- Se comparte la **responsabilidad** al buscar soluciones desde diferentes puntos de vista.
- Es más gratificante por ser partícipe del trabajo bien hecho.
- Se comparten los incentivos económicos y reconocimientos profesionales.
- Puede influirse mejor en los demás ante las soluciones individuales que cada individuo tenga.
- Se experimenta de forma más positiva la sensación de un trabajo bien hecho.



- Las decisiones que se toman con la participación de todo el equipo tienen mayor aceptación que las decisiones tomadas por un solo individuo.
- Se dispone de más información que cualquiera de sus miembros en forma separada.
- El trabajo en grupo permite distintos puntos de vista a la hora de tomar una decisión. Esto enriquece el trabajo y minimiza las frustraciones.
- Podemos intercambiar opiniones respetando las ideas de los demás.
- Logra una mayor integración entre las personas para poder conocer las aptitudes de los integrantes.

**Para las instituciones y organizaciones**

- Aumenta la calidad del trabajo al tomarse las decisiones por consenso.
- Se fortalece el espíritu colectivista y el compromiso con la organización.
- Se reducen los tiempos en las investigaciones al aportar y discutir en grupo las soluciones.
- Disminuyen los gastos institucionales.
- Existe un mayor conocimiento e información.
- Surgen nuevas formas de abordar un problema.
- Se comprenden mejor las decisiones.
- Son más diversos los puntos de vista.
- Hay una mayor aceptación de las soluciones.

**LOS CIUDADANOS Y CUIDADANAS Y EL DERECHO A LA ATENCION DE LA SALUD**

La reafirmación de tales valores, en una sociedad frecuentemente comandada por la lógica del lucro irresponsable, y del mercado desinteresado con las necesidades sociales, representa una caminata hacia el futuro sustentada por los valores del pasado. (OPS/OMS.2000). Por otro lado en los últimos tiempos, de la mano de los juicios de la mala praxis, ha ganado espacio la visualización del derecho de los pacientes, aunque en nuestro país la legislación al respecto se basa todavía en la antigua visión del papel paternalista del médico.

## LOS DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO



### DERECHOS

Los usuarios del sector salud, público y privado gozaran de los siguientes derechos:

- Acceso a los servicios de salud garantizándolos conforme a la presente ley.
- Trato equitativo en las prestaciones y en especial la gratuidad de los servicios de salud públicos a la población vulnerable y son vulnerables todas aquellas personas que no dispone de recursos para satisfacer las necesidades mínimas para su desarrollo humano, y se incluyen los grupos especiales entre ellos el binomio madre – niño, personas de la tercera edad y discapacitados.
- Gratuidad de los servicios en el sector público, cuando el usuario forma parte de la población vulnerable, con prioridad en el área materno infantil.
- A ser informada de manera completa y continua, en términos razonables de comprensión y considerando el estado psíquico incluyendo el nombre facultativo, diagnóstico, pronóstico, y alternativa de tratamiento y a recibir consejería por personal capacitado.
- Confidencialidad y sigilo de toda la información, su expediente y su instancia en la unidad de salud salvo en casos legales.

- Respeto a su persona, dignidad humana e intimidad sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, del sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical.
- A no ser objeto de experimentación para la aplicación de medicamentos o procedimientos diagnóstico, terapéutica y pronóstico.
- El usuario tiene derecho, frente a la obligación correspondiente del médico de asignar, que se le comunique todo aquello que sea necesario para el debido consentimiento.
- A efectuar reclamos y hacer sugerencias en los plazos previstos.
- A exigir que los servicios que se les prestan para la atención cumplan con los estándares de calidad tanto en los procedimientos como en la práctica.

### **DEBERES**

El usuario del servicio de salud debe cumplir los siguientes deberes:

- El usuario tiene el deber de colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en las Instituciones Sanitarias.
- El usuario tiene el deber de tratar con el máximo respeto al personal de las Instituciones Sanitarias.
- El usuario tiene el deber de solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la institución y los canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones y preguntas). Debe conocer el nombre del médico.
- El usuario tiene el deber de cuidar las instalaciones y de colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de la institución Sanitaria.
- El usuario tiene el deber de firmar el documento de alta voluntaria, en los casos de no aceptación de los métodos de tratamiento.
- El usuario tiene el deber de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones farmacéuticas y sociales.
- El usuario tiene el deber de utilizar las vías de reclamación y sugerencias
- El usuario tiene el deber de exigir que se cumplan sus derechos.

## **DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PERSONAL DE SALUD**



### **DERECHOS**

Todas las personas en relación con el sistema de salud tienen los siguientes derechos:

- Derecho a la atención apropiada y accesible. Toda persona tiene el derecho a un mínimo nivel de atención sanitaria que satisfaga sus necesidades básicas, en un marco de respeto del resto de los miembros de su comunidad, asegurando la equidad en el acceso de los servicios de la salud y justicia distributiva en la asignación de los recursos. Este derecho debe hacerse efectivo, respecto de los servicios esenciales definidos previamente, aún en situaciones de conflictos laborales.
- Derecho a no ser discriminados. El sistema de salud debe establecer programas de cobertura o alcance universal, dirigidos a toda la población, a excepción de los programas específicos, que si bien cubren a grupos de riesgo, no debe haber discriminación por razones raciales, económicas, culturales profesionales, políticas, nacionalidades, etc.
- Derecho al acceso a la información. Es fundamental para que el paciente desempeñe un papel activo en la atención de la salud, contar con la información los servicios sanitarios a que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso, así como sobre su situación de salud. A esos efectos, la información se le

debe presentar clara, concisa, sencilla, accesible sobre: diagnóstico, estado de salud, alternativas de curación, duración, resultados esperables, en un diálogo entre las partes que facilite la adopción de decisiones por parte del paciente.

- Debe garantizarse al paciente que en la obtención del servicio no sacrificará derechos esenciales a su dignidad como ser humano, ya que se trata de una derivación del derecho a la autodeterminación sobre el propio cuerpo. Este derecho comprende el de solicitar, recibir y difundir información e ideas acerca de las cuestiones relacionadas con su salud. No obstante, todo el acceso a la información no debe menoscabar el derecho de que los datos personales relativos a la salud sean tratados con confidencialidad. Este derecho incluye el derecho del paciente de acceder a la información de su historia clínica, donde conste por escrito y certificado por sus profesionales tratantes y miembros del equipo de salud, todos los datos relativos a su situación de salud, motivo de consultas, antecedentes, diagnósticos principales y secundarios, terapéuticas, evolución, altas de internación y seguimientos. Cuando el paciente lo requiera debe extenderse una copia de su historia clínica certificada o de su epicrisis.
- Derecho a la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en instituciones sanitarias públicas y privadas.
- Derecho a escoger un doctor u otro profesional de la salud y un establecimiento de atención de salud. Entiéndase a este derecho como aquel que da la posibilidad al paciente de optar por un profesional dentro del subsector al que pertenece, en la medida en que exista tal posibilidad de opciones, y por ende, tiene disponibilidad de servicios de acuerdo con las condiciones contempladas en esta en las disposiciones que se dicten para su desarrollo y en las que regule el trabajo sanitario en los centros de Salud. Cuando la disponibilidad es escasa, se dará por cumplido como obligación del Estado con la sola asignación de un médico, cuyo nombre se le dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.
- Derecho al consentimiento informado. Debe ser recabado el consentimiento del paciente previo informe acerca de su situación de salud, diagnóstico, tratamiento, riesgos y ventajas del mismo, como práctica sistemática y por escrito en los casos

de transplante, operaciones mutilantes o situaciones que pudieran presentarse por las características del tratamiento que demanden documentar el derecho de autodeterminación del paciente o en los casos de pacientes incapaces, de sus representantes legales. Este requisito se cumplimenta, según la importancia del tratamiento a instituir, con un formulario de consentimiento informado que en todos los casos debe estar precedido de diálogo concertado entre el profesional tratante y el paciente para estimular una razonada decisión por parte de este último. Ello, salvo los casos de urgencia o de incapaces en que podrá requerírsele a un familiar y/o cónyuge o representante legal.

- Derechos reproductivos. Este derecho involucra el de acceso a la información, educación, métodos anticonceptivos y prestaciones que lo efectivicen.
- Derecho a ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación. Tal inclusión en ningún caso, agregará peligro adicional para su salud. En todo caso será imprescindible la previa autorización del paciente.
- Derecho a reclamar y sugerir. Toda persona está facultada a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias. En uno u otro caso deberá recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se autorizan.

## **OBLIGACIONES**

*Todas las personas en relación con el sistema de salud tienen las siguientes obligaciones:*

- A velar por la conservación y recuperación de la salud personal, familiar y de la comunidad. Ello involucra el deber de la persona y su familia a cumplir con las obligaciones vinculadas a su auto cuidado así como a cumplir con las disposiciones legales, reglamentos, resoluciones, disposiciones que las autoridades públicas, adopten en su beneficio o el de la comunidad en su conjunto.
- A tener el debido cuidado en el uso de las instalaciones de salud. Ello comprende el contribuir al cuidado físico, mantenimiento y cumplimiento de las normas de orden y disciplina de los establecimientos de salud.

## GUIA DE INFORMACION PARA EL SUBCENTRO DE SALUD "PUNYARO"

- A prestar información veraz sobre su situación de salud o datos personales.
- A suscribir la documentación correspondiente al alta voluntaria y rubricar el consentimiento. Ello involucra la obligación de rubricar la historia clínica, el alta voluntario y/o el rechazo de toda indicación diagnóstica y/o terapéutica.
- A respetar la libertad de conciencia y dignidad e integridad de los integrantes de los servicios de salud.
- Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria: tanto las comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.
- Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario. En especial, en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones terapéuticas y sociales.

## CONCLUSIONES

- La atención en el Subcentro de salud de Punyaro mejorara al optimizar las funciones detalladas la Guía de Información para el personal de servicio de salud.
- El personal de servicio de salud fue motivado con la socialización de la Guía de Información, elaborada de acuerdo a las necesidades de la comunidad para brindar al usuario una atención de calidad, que signifique para ellos una verdadera realización de su profesión.
- Cada uno de los servidores de salud del Subcentro de Punyaro fue concienciado en la importancia de laborar como un verdadero equipo, compartiendo responsabilidades, respetando cada una de las actividades que desempeñan intra y extramural.
- El preservar y prevenir la salud es el propósito de los centros y subcentros de salud, por lo que en el Subcentro de Punyaro se ha aplicada una Guía de Información, con la que se hace factible cumplir con esta normativa oportunamente.

## RECOMENDACIONES

- Para brindar una atención de calidad a los usuarios del Subcentro de salud de Punyaro se debe contextualizar periódicamente la Guía de información para el personal de servicio de salud, que le permita optimizar sus funciones de manera eficiente y eficaz.
- El equipo de salud está obligado a capacitarse y actualizarse continuamente en la atención al usuario, considerando que tienen en sus manos el don más preciado del hombre, la vida.
- Las relaciones humanas deben ser fundamentales en el trabajo ya que a través de estas podemos lograr una buena comunicación entre el personal de salud – usuario lo que nos conlleva a obtener una atención con calidad, por lo que sería conveniente que cada vez que se realice un cambio en el personal, recordar la importancia de conocer y dar a conocer los derechos y deberes tanto del paciente como del profesional de salud, los mismos que deben ser respetados y puestos en práctica sin distinción como constan en la Guía de información.

## LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE LAS RELACIONES HUMANAS



1. Hable con las personas. Nada hay tan agradable y animado como una palabra de saludo, sobre todo hoy cuando necesitamos más "sonrisas amables".
2. Sonría a las personas, a todo. Recuerde que para fruncir la frente accionamos 72 músculos y para sonreír solamente 14.
3. Llame a las personas por su nombre. La música más suave para muchos sigue siendo el oír su propio nombre.
4. Sea amigo y servicial. Si usted quiere tener amigos, sea amigo.
5. Sea cordial. Hable y actúe con toda sinceridad. Todo lo que usted haga, hágalo con gusto.
6. Interésese sinceramente por los demás. Recuerde que usted sabe lo que sabe, pero no sabe lo que saben los otros. Sea sinceramente interesado por los demás.
7. Sea generoso en elogiar, cauteloso en criticar. Los líderes elogian. Saben alentar, dar confianza y elevar a los demás.
8. Sepa considerar los sentimientos de los demás. Existen tres lados en una controversia: el suyo, el del otro, y el lado del que está cierto.
9. Preocúpese por la opinión de los demás. Tres comportamientos de un verdadero líder: oiga, aprenda y sepa elogiar.
10. Procure prestar un excelente servicio. Lo que realmente vale la pena en nuestra vida es lo que hacemos por los demás

## **BIBLIOGRAFÍA**

- MINISTERIO DE SALUD PUBLICA, CONSEJO NACIONAL DE SALUD, Marco general de la reforma estructural de la salud en el ecuador .Quito Agosto del 2006.
- MINISTERIO DE SALUD PUBLICA, Gerencia y Mejoramiento de la Calidad de los Servicios de salud , Quito-Ecuador.1997
- REVERÈ, M. Planificación Estratégica de Recursos Humanos en Salud. Washington, OPS,OMS, 1993
- Ministerio de La protección Social, Colombia. Manual de Estándares de Acreditación de Instituciones prestadoras de Servicios de Salud Anexo técnico 3 Resolución 01439 de 2002

## **Lincografía**

- <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/2189/1/Desempeno-laboral-de-los-gerentes-de-enfermeria-y-la-motivacion-de-las-enfermeras-de-cuidado-directo.html>
- <http://salud.edomex.gob.mx/html/transparencia/informacion/manualorganizacion/manualorganizacion/CSALUDMO.pdf>
- <http://www.mailxmail.com/curso-manual-limpieza/personal-limpieza>
- <http://www.monografias.com/trabajos34/autoestima-laboral/autoestima-laboral.shtml>
- <http://www.uv.es/~rodrigum/funlabo1.htm>
- [http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol21\\_3-4\\_05/mgi073-405.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol21_3-4_05/mgi073-405.htm)