

**HOSPITAL**  
NACIONAL  
METAPÁN



MINISTERIO  
DE SALUD

**MINISTERIO DE SALUD**

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN UNIDAD DE CALIDAD  
HOSPITAL NACIONAL DE METAPÁN “ARTURO MORALES”**


**NOMBRE DE LA MEJOR PRÁCTICA:**

**“INTERVENCIONES ORIENTADAS A LA SEGURIDAD QUE CONTRIBUYE AL ESTADO DE BIENESTAR FÍSICO, AMBIENTAL Y CONFORT AL RECIÉN NACIDO HOSPITALIZADO DEL HOSPITAL NACIONAL ARTURO MORALES METAPÁN ENERO 2024 A JUNIO 2025”**

**DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN:  
DR. EDGAR MANRIQUE MARTÍNEZ MIRON**

**SANTA ANA NORTE, DISTRITO DE METAPÁN, 30 JULIO 2025**

Palabra Clave: **Bienestar y confort neonatal**

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | Bienestar y Confort |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página 2 de 53      |

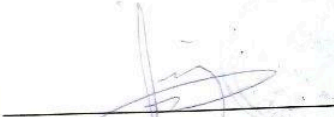





MINISTERIO DE SALUD

MINISTERIO DE SALUD

DIRECCIÓN NACIONAL DE HOSPITALES  
HOSPITAL NACIONAL DE METAPÁN “ARTURO MORALES”

“INTERVENCIONES ORIENTADAS A LA SEGURIDAD QUE CONTRIBUYE AL ESTADO DE BIENESTAR FÍSICO, AMBIENTAL Y CONFORT AL RECIÉN NACIDO HOSPITALIZADO DEL HOSPITAL NACIONAL ARTURO MORALES METAPÁN ENERO 2024 A JUNIO 2025”


  
 Dr. José Ilich Uliánov Chávez Azucena  
 Jefe Unidad Organizativa De Prácticas  
  
 DOCTOR EN MEDICINA  
 J.V.P.M. No. 8,805

  
 Licda. Virginia María Argueta De Lopez  
 Coordinadora De Buenas prácticas  
  
 Licda. Virginia María Argueta de Lopez  
 LICENCIADA EN ENFERMERIA  
 J.V.P.E. No. A-2197

  
  
 DIRECCION


Dr. Edgar Manrique Martínez Miron.  
Director

SANTA ANA NORTE, DISTRITO DE METAPÁN, 30 JULIO 2025

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>   |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>3</b> de <b>53</b> |


### EQUIPO IMPLEMENTADOR Y POSTULADOR

| # | NOMBRE                                 | PROFESIÓN                | ROL DEL EQUIPO     | CARGO                                   |
|---|--|--------------------------|--------------------|---|
| 1 | Licda. Virginia María Argueta de López | Licenciada en enfermería | Coordinadora       | Enfermera de Epidemiología              |
| 2 | Licda. Sandra Elizeth Flores López     | Licenciada en enfermería | Miembro del equipo | Jefe del departamento de Enfermería     |
| 3 | Licda. Dolores Roxana Arévalo de Trejo | Licenciada en enfermería | Miembro del equipo | Enfermera Jefa de Supervisoras          |
| 4 | Licda. Karen Jesika Aguilera de Perez  | Licenciada en enfermería | Miembro del equipo | Enfermera Jefe de Servicio de Pediatría |
| 5 | Dr. Guillermo Nelson Vidaurre Ruiz     | Doctor en Medicina       | Miembro del equipo | Jefe de Pediatría                       |
| 6 | Dr. José Ilich Ulianov Chávez Azucena  | Doctor en Medicina       | Asesor             | Jefe de Unidad de Calidad               |
| 7 | Dr. Josue Mauricio Soriana Lemus       | Doctor en Medicina       | Asesor             | Subdirector                             |

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>   |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>4</b> de <b>53</b> |

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PRESENTACIÓN</b> .....  | <b>5</b>  |
| <b>OBJETIVO GENERAL</b> .....  | <b>8</b>  |
| <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....   | <b>8</b>  |
| <b>1. LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN</b> .....  | <b>9</b>  |
| 1.1 Promover la implementación y dar a conocer la mejor práctica a toda la institución.....  | 9         |
| 1.2 Fortalecimiento al equipo por parte de la alta dirección y reconocimiento al equipo de mejora....  | 10        |
| 1.3 ¿Cómo la alta dirección y jefaturas reconocen de forma individual y grupal a los miembros del equipo por los resultados alcanzados en el desarrollo de la buena práctica?..... | 10        |
| <b>2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA</b> .....  | <b>11</b> |
| 2.1 Identificación, priorización, análisis e impacto de la oportunidad de mejora.....  | 11        |
| 2.2 Recolección, análisis de la información y determinación de la brecha.....  | 15        |
| <b>3. GESTIÓN DE LA INTERVENCIÓN, PROYECTO O BUENA PRÁCTICA IMPLEMENTADA</b> .....   | <b>18</b> |
| 3.1 Planificación e Implementación de la mejora práctica.....  | 18        |
| 3.2 Control y seguimiento.....   | 25        |
| <b>4. GESTIÓN DEL EQUIPO DE MEJORA</b> .....   | <b>27</b> |
| 4.1 Integración del equipo de mejora.....  | 27        |
| <b>5. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN DE LA MEJOR PRÁCTICA</b> .....   | <b>33</b> |
| 5.1 Gestión del conocimiento en la mejor práctica.....   | 33        |
| 5.2 Gestión de la innovación en la mejor práctica.....   | 34        |
| <b>6. RESULTADOS DE LA MEJOR PRÁCTICA</b> .....  | <b>35</b> |
| 6.1 Resultados en la eficacia / eficiencia organizacional.....   | 35        |
| 6.2 Resultados orientados al ciudadano y beneficios a otras partes interesadas.....  | 38        |
| 6.3 Resultados financieros y relación costo beneficio .....  | 45        |
| <b>7. SOSTENIBILIDAD Y MEJORA</b> .....  | <b>47</b> |
| 7.1 Sostenibilidad.....  | 47        |
| 7.2 Mejora.....  | 49        |
| <b>ANEXOS</b> .....  | <b>51</b> |

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>   |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>5</b> de <b>53</b> |


## PRESENTACIÓN

El hospital nacional “Arturo Morales” Metapán está ubicado en carretera internacional kilómetro 113, en la zona noroccidental del país, cuenta con estructura construida de 11,546.85 m2 de una planta pública su extensión territorial de 13,967 m2 con 5 m2 según escritura del establecimiento. Se encuentra dentro de la Red Integrada de Metapán, la cual es dependencia del SIBASI Santa Ana, con área geográfica de influencia comprendida de 3 distritos que son Metapán, Santa Rosa Guachipilín y Masahuat, sus unidades de salud son 7 (Metapán, Santa Rosa Guachipilín, Masahuat, San Jerónimo, San José Ingenio, San Juan las Minas, Belén Guija, y con 2 Equipos Comunitarios: la Joya y el Despoblado. Hay Oficina Sanitaria Internacional (OSI) ubicada en la Frontera Anguiatù. Además, se cuenta con 1 Unidad de Salud y una unidad móvil operada por la comuna, 1 unidad de la empresa privada de producción de cemento (Holcim), y 1 Unidad Médica del Seguro Social.

Es hospital de segundo nivel de atención, con cartera de servicio en las 4 especialidades de la medicina: Gineco Obstetricia, Medicina Interna, Pediatría y Cirugía, además existen servicios de apoyo y diagnóstico; su compromiso es brindar servicios integrales con calidad para conservación y restablecimiento de la salud haciendo uso de referencia retorno e interconsulta oportuna en coordinación con el primer y tercer nivel de atención. Posee un total de recurso humano de 260, con capacidad de 50 camas censables y 16 camas no censables, disposición de 3 quirófanos, 2 áreas de nacimiento, 5 consultorios en emergencia, hospital de día y 8 consultorios en consulta externa. Está dotada con los elementos, equipos, señalización de rutas de salida y puntos de encuentro en caso de emergencias, horario de atención de consulta externa y ambulatorio es de 7am a 3pm de lunes a viernes, emergencia la atención son 24 horas del día lunes a domingo festivos los 365 días del año.

Es de hacer mención que el hospital no tiene apertura del área de neonatología porque es un hospital de segundo nivel de atención sin embargo se brinda las atenciones neonatales básicas en servicio de pediatría con asignación para neonatos 3 incubadoras y cinco cunas estilo bacinete.

Con registro según vigilancia epidemiológica en SIMMOW (Sistema de Morbimortalidad en Línea) de principales egresos de edades de 0-28 días del año 2023 con 183 egresos (Ictericia neonatal, afectado por rotura prematura de membranas de la madre, por enfermedad de vías urinarias de la madre, bajo peso al nacer y sepsis bacteriana, el 2024 con 200 egresos (recién nacidos afectados por factores maternos, por complicaciones del embarazo, trabajo de parto y parto, afecciones originadas en periodo perinatal, bajo peso al nacer, dificultad respiratoria y ictericia neonatal, con promedio de estancia hospitalaria de 5 a 8 días y reingreso de 4 recién nacidos, y para enero a junio 2025 con 116 egresos (recién nacidos afectados por factores maternos, por complicaciones del


|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>   |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>6</b> de <b>53</b> |

embarazo, trabajo de parto y parto, afecciones originadas en periodo perinatal, crecimiento fetal lento y bajo peso al nacer y Ictericia neonatal ([Anexo 01](#))


El personal de enfermería que labora en área de neonatología son recurso humano altamente capacitados y fortalecido en competencias de atención al neonato crítico y comprometidas de forma armónica en lograr la pronta recuperación, dedican la atención desde las primeras horas de vida hasta los 28 días de vida del recién nacido, con cuidados de enfermería enfocado al diagnóstico y el tratamiento no quirúrgico. En virtud de que el recién nacido, no puede comunicarse verbalmente y son más vulnerables, el profesional de enfermería tiene responsabilidad en dirigir sus intervenciones científicamente fundadas a resolver sus necesidades. Este bienestar consiste en que el recién nacido manifieste alivio, tranquilidad y relajación, expresándose de forma no verbal, con respuestas para su correcto neurodesarrollo. Estas intervenciones son principales motores del desarrollo del niño(a), se trata de simular la incubadora materna y disminuir las situaciones de estrés y dolor.

Por tal motivo el año 2024 se implementa la iniciativa de mejora con el protocolo de seguridad, bienestar y confort como herramienta terapéutica, sencilla de adoptar y ejecutar en recién nacidos que se encuentran ingresados. Con intervenciones eficaces como el nido, cambios de posición, estímulos sensoriales, protección de la luz, proteger de ruidos, temperatura adecuada, estimulación temprana, musicoterapia y canto de los padres o familiar en este sentido el confort neonatal favorece funciones fisiológicas como la respiración, la regulación de temperatura, la alimentación y eliminación, además, tiene efectos positivos en el patrón de comportamiento, aumenta la ganancia de peso, la regulación de la actividad motora, beneficia los ciclos de sueño y vigilia, igualmente, fortalece su capacidad para trascender su experiencia de malestar a través de la auto-consolación y aumenta las posibilidades de que el recién nacido interactúa socialmente. Por lo tanto, la adaptación al medio ambiente es crucial para su supervivencia, porque influye en su crecimiento y desarrollo normal, reduciendo complicaciones y días de estancia hospitalaria. Y así se brinda un cuidado cariñoso y sensible para el recién nacido según Ley Nacer con Cariño. Garantizando una atención de calidad, distinguida por su excelente trabajo y su trato humanizado. Además, los padres y familiares contribuyen a la recuperación y el bienestar del recién nacido, aunque sea una intervención de enfermería, se requiere que se brinde educación en salud y que se les informe de lo que se va a realizar.

Por lo tanto, el entorno del recién nacido es factor protector para el bienestar y confort así mismo satisfacción de los padres o familiar, reducción de costos hospitalarios y satisfacción de los profesionales de salud por lo tanto, se requieren de estrategias concretas, efectivas de gran impacto y

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
|  <p>HOSPITAL<br/>NACIONAL<br/>METAPÁN</p> | Reconocimiento Interno a las mejores<br>Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>   |
|  | Hospital Nacional de Metapán                                      | Página <b>7</b> de <b>53</b> |

la participación de los padres que juega un rol protagónico en el cuidado del recién nacido que con el contacto visual, auditivo y físico con la dirección y acompañamiento del personal de enfermería y entorno de la unidad, generando posibilidades de que el recién nacido interactúa socialmente y un impacto positivo promoviendo el desarrollo saludable de habilidades motoras, cognitivas e inicio positivo en la vida.


|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores<br>Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>   |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                      | Página <b>8</b> de <b>53</b> |

### **OBJETIVO GENERAL.**

Implementar la estrategia de seguridad, como herramienta terapéutica que contribuya con el estado de bienestar y confort en recién nacidos hospitalizados del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán en el periodo de enero 2024 a junio 2025.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Establecer un protocolo de seguridad con intervenciones para el bienestar físico, ambiental y confort neonatal.
2. Contribuir a garantizar el neurodesarrollo a los recién nacidos hospitalizados a través de acciones de enfermería enfocados en estimulación temprana.
3. Fortalecer a los padres o familiares en el rol protagónico para el cuidado del recién nacido en su hogar, con educación en salud sobre el bienestar y confort neonatal.


|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>   |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>9</b> de <b>53</b> |

## 1. LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN.

### 1.1 Promover la implementación y dar a conocer la mejor práctica a toda la institución.

#### 1.1.1. ¿Cómo la alta dirección se involucra durante la creación, implementación, divulgación en diferentes espacios y empodera a los miembros del equipo para el desarrollo de la buena práctica?

- La dirección del hospital reafirma su compromiso con la constante búsqueda de la calidad y asume la calidad como un objetivo común en su misión institucional reflejada en plan anual operativo 2024 y 2025 [\(Anexo 02\)](#)
- La dirección del hospital designa a la unidad organizativa de la calidad la promoción, coordinación, asistencia técnica y seguimiento para el desarrollo de la buena práctica y su sistematización a nivel institucional, por medio de un memorándum de conformación del equipo postulador e implementador de la mejor práctica para llevarla a cabo [\(Anexo 03\)](#)
- La dirección del hospital promueve y facilita la participación de equipo implementador de buenas prácticas en postulación al incentivo del reconocimiento interno de las mejores prácticas organizado por el Ministerio de Salud. [\(Anexo 04\)](#)
- Jefe de departamento de enfermería autoriza la gestión del tiempo y espacios para el desarrollo de actividades de las buenas prácticas. [\(Anexo 05\)](#)
- Para la asignación financiera de la buena práctica, la alta dirección elabora el Presupuesto Anual, en el cual se asignan fondos de manera general a la infraestructura, y activos fijos. Y aunque no directamente se han enviado fondos a la mejor práctica de manera indirecta se obtiene por medio del presupuesto. [\(Anexo 06\)](#)
- Se obtiene visto bueno de dirección y para desarrollar la mejor práctica de Intervenciones para bienestar y confort a recién nacidos hospitalizados de enero 2024.junio 2025. [\(Anexo 07\)](#)
- Se socializa el proyecto de buena práctica en reunión de todas las jefaturas de enfermeras [\(anexo 08\)](#)
- Se socializa el proyecto de buena práctica al equipo de gestión hospitalario [\(Anexo 09\)](#)
- El Jefe de Unidad Organizativa de Calidad socializa la guía para la postulación e incentivo de la buena práctica 2025. [\(Anexo 10\)](#)
- El Jefe de Unidad Organizativa de Calidad socializa la guía para la postulación y incentivo de la buena práctica 2025,por medio de memorándum solicita las reuniones para revisar los avances y brindar asesorías en la implementación de mejora y brindar asesoría [\(Anexo 10\)](#)
- La alta dirección y jefe de Unidad Organizativa de Calidad brindan asesorías y revisan los avances en la implementación de mejora. [\(Anexo 11\)](#)

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>10</b> de <b>53</b> |

- La alta dirección está involucrada directamente en el proyecto, apoya, supervisa y solicita evidencias de la realización de la mejor práctica en manera continua y constante por medio de la reunión diaria de la entrega y recibo de turno anterior en informe de supervisora de 24 horas ([Anexo 12](#))
- Jefe de departamento de enfermería revisa el cumplimiento de indicadores relacionados a la seguridad, bienestar y confort del neonato. ([Anexo 13](#))
- La alta dirección ha divulgado por medio de correo institucional a todos los empleados la existencia del proyecto y el funcionamiento de la buena práctica ([Anexo 14](#))


## **1.2 Fortalecimiento al equipo por parte de la alta dirección y reconocimiento al equipo de mejora.**

### **1.2.1. ¿Cómo la alta dirección ha realizado gestiones para fortalecer al equipo de mejora?**

- La alta dirección del hospital autorizó el espacio físico, equipo multimedia, laptop, cañón, material didáctico e insumo para realizar los talleres y capacitaciones de buenas prácticas de seguridad, bienestar y confort del neonato. ([Anexo 15](#))
- La Jefatura del departamento de enfermería a través de memorándum autorizo el espacio y gestión del tiempo para que el equipo implementador y postulador participará en la capacitación virtual de la unidad de calidad del Ministerio de salud sobre postulación de buenas prácticas. ([Anexo 16](#))
- La Jefatura de enfermería autorizó permiso y motivó al personal de enfermería, e invita a los miembros del equipo a participar por medio de memorándum en curso virtual de Normas de Buenas Prácticas Clínicas ICH e6 (R2), enviado por el Comité Nacional de Ética y Consejo Superior de Salud Pública. y curso eLearnig Courses, Global Health training Centre enviado por comité nacional de ética e investigación de la unidad de enfermería ([Anexo 17](#))

### **1.3 ¿Cómo la alta dirección y jefaturas reconocen de forma individual y grupal a los miembros del equipo por los resultados alcanzados en el desarrollo de la buena práctica?**

La Alta dirección y la Unidad Organizativa de Calidad a través del comité local de Ética e investigación para que el personal esté motivado y satisfecho, mantienen el programa de Incentivos no Económicos ([Anexo 18](#)) dentro del cual hay un acto de reconocimiento para galardonar con entrega de diploma a los miembros del equipo de Buenas Prácticas por el impacto positivo que se logró para la seguridad, bienestar y confort neonatal. Además, Jefe de departamento de enfermería envían notas de

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>11</b> de <b>53</b> |

felicitación al expediente laboral de recursos humanos de los miembros del equipo (Carta expediente) [\(Anexo 19\)](#)

Jefe de departamento de enfermería, jefe de supervisoras, jefe de unidad y Jefatura de enfermería de pediatría como un factor clave, consideraron la motivación y fomentaron el trabajo en equipo en el reconocimiento en evaluaciones desempeño semestral al personal de enfermería que participa en la buena práctica mejora. [\(Anexo 20\)](#)

La Unidad Organizativa de la Calidad realizó entrega de diploma al servicio de pediatría y al personal de enfermería del área de neonatología por el reconocimiento de la aplicación de buenas prácticas internas, por iniciativas de mejora de la calidad en la atención. [\(Anexo 21\)](#).

Jefatura del departamento de enfermería da la oportunidad de que el equipo de buenas prácticas implementador y postulador 2025 participe en una reunión y conversatorio para que conozcan experiencias del equipo que participó y ganó buenas prácticas 2024 del servicio de medicina y cirugía del hospital para que comparta vivencias y aspectos a mejorar para postular con una mejor práctica. [\(Anexo 22\)](#)

## 2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA.


### 2.1 Identificación, priorización, análisis e impacto de la oportunidad de mejora

#### 2.1.1. ¿Cómo se identificaron las oportunidades de mejora o problemas a resolver?

Para la identificación de la oportunidad de mejora se utilizó la metodología de la técnica de “los cinco porqué” la cual es una herramienta de calidad para identificar la causa raíz de un problema. Este método ayuda a profundizar en la investigación y a descubrir las causas subyacentes que contribuyen al problema. Se inició con la identificación del problema, se empezó a preguntar " por qué", cada vez se encontró una respuesta, se profundiza preguntando por qué a las respuestas sucesivas hasta llegar a causa raíz del problema, se documentó, cada pregunta y respuesta para tener un registro del proceso de análisis, y se validó, asegurando que todos en el equipo estén de acuerdo con cada respuesta y con causa raíz final. [\(Anexo 23\)](#)

**Tabla. 1 Herramienta de calidad de los cinco porqués**

|  |   |              |
|--|---|--------------|
| <b>Problema:</b> Confort y bienestar inadecuado en recién nacidos ingresados |   |              |
| <b>Integrantes que participan en el análisis:</b>                            |   |              |
| Licda. Virginia María Argueta de López.                                      | Enfermera de Epidemiología              | Coordinadora |
| Licda. Sandra Elizeth Flores López.  | Jefe Departamento de Enfermería         | Miembro      |
| Licda. Dolores Roxana Arévalo de Trejo                                       | Jefe de Enfermeras Supervisora          | Miembro      |
| Licda. Karen Jesika Aguilera de Pérez  | Enfermera Jefe de Servicio de Pediatría | Miembro      |
| Dr. Guillermo Nelson Vidaurre Ruiz   | Pediatría Jefe de servicio              | Miembro      |
| Dr. José Uliánov Ilich Chávez Azucena.                                       | Jefe de Unidad organizativa de Calidad  | Asesor       |
| Licda. Alejandra Cruz de Flores  | Enfermera Supervisora                   |              |
| Enfermera María Anselma Vásquez Maldonado                                    | Profesional operativo                   |              |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>12</b> de <b>53</b> |

|   |
|---|
| <p><b>¿Por qué ocurrió el “problema”?</b><br/> <b>Respuesta N° 1:</b> Falta de un ambiente eficaz para el bienestar y confort en recién nacido hospitalizado</p>  |
| <p><b>2. ¿Por qué ocurrió el efecto descrito en “Respuesta N° 1”?</b><br/> <b>Respuesta N° 2:</b> Talento humano de enfermería con necesidad de mantener la educación continua y permanente del área de neonatología sobre bienestar y confort.</p> |
| <p><b>3. ¿Por qué ocurrió el efecto descrito en “Respuesta N° 2”?</b><br/> <b>Respuesta N° 3:</b> Falta de protocolo establecido para el bienestar y confort en recién nacidos hospitalizado</p>  |
| <p><b>4. ¿Por qué ocurrió el efecto descrito en “Respuesta N° 3”?</b><br/> <b>Respuesta N° 4:</b> Falta de monitoreo y supervisión continuo a recursos de enfermería en área de neonatología</p>  |
| <p><b>5. ¿Por qué ocurrió el efecto descrito en “Respuesta N° 4”?</b><br/> <b>Respuesta N° 5:</b> Falta de materiales e insumos para bienestar y confort en recién nacidos hospitalizados</p>   |

Fuente: Elaboración propia

### Problemas identificados

**N° 1:** Falta de un ambiente eficaz para el bienestar y confort en recién nacido hospitalizado

**N° 2:** Talento humano de enfermería con necesidad de mantener la educación continua y permanente del área de recién nacidos hospitalizado sobre bienestar y confort

**N° 3:** Falta de protocolo establecido para el bienestar y confort en recién nacidos hospitalizado


**N° 4:** Falta de monitoreo y supervisión continuos a recursos de enfermería en área de recién nacidos hospitalizado

**N° 5:** Falta de materiales e insumos para bienestar y confort en recién nacidos hospitalizados

#### 2.1.2. ¿Qué parámetros utilizaron y qué herramienta de calidad aplicaron para la priorización de los problemas?

Para priorizar la oportunidad de mejora se utilizó el método Hanlon con los siguientes parámetros.

- **Componente A. Magnitud:** Este componente refleja la cantidad de partes interesadas que ven potencialmente afectados con el confort y bienestar de los recién nacidos, tanto padres cuidadores familias, talento humano e institución, Su ponderación con una escala del 0 a 10.
- **Componente B. Severidad o trascendencia del problema:** Se planteó que este problema afecta desde aspectos económicos sanitarios, además riesgo que puede llevar al recién nacido a problemas en la calidad de vida por riesgo en el neurodesarrollo. Para la asignación de puntos en este parámetro se aplicó la escala de 0 a 10.
- **Componente C. Eficacia o vulnerabilidad:** Este componente evalúa la capacidad para actuar sobre los problemas, valora si los problemas se pueden controlar o erradicar. Se consideró que al intervenir en el problema puede evitar daños en el neurodesarrollo. La puntuación en una escala con intervalos de 0.5, 1 y 1.5; en donde el problema no se puede controlar su valor es 0.5, si se controla parcialmente es igual a 1 y, si tiene control total es igual a 1.5.

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>13</b> de <b>53</b> |

- **Componente D. Factibilidad:** En este componente se evalúa si la actividad en particular puede aplicarse y permite determinar si el problema tiene solución. Para asignarle la puntuación a este componente, se valoró la apertura de la alta dirección para apoyar la implementación y sostenibilidad de intervenciones orientadas a la mejora, valorando la economía institucional, apoyo de personal de salud en realizar algunos insumos y su aplicación a largo plazo. La escala usada para la asignación de puntajes es de 0 y 1, en donde el valor de 1 es positivo y 0, si es negativo. Si alguno de los elementos presenta un valor de 0, se considera un problema de salud no viable de solución.

**Tabla. 2. MÉTODO HANLON**

| N° | Problema identificado  | Magnitud (A) (0-10) | Severidad (B) (0-10) | Efectividad (E) (0.5-1.5) | Factibilidad (D) (0-1) | Puntaje (A+B) C x D | # Orden de priorización del problema |
|----|--|---------------------|----------------------|---------------------------|------------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 1  | Falta de un ambiente eficaz para el bienestar y confort en recién nacido hospitalizado.                                      | 8                   | 8                    | 1.5                       | 1                      | 24                  | 1                                    |
| 2  | Falta de protocolo establecido para el bienestar y confort en recién nacidos hospitalizado                                   | 9                   | 9                    | 1                         | 1                      | 18                  | 2                                    |
| 3  | Talento humano de enfermería con necesidad de mejora en mantener la educación continua y permanente en área de neonatología. | 8                   | 8                    | 1                         | 1                      | 16                  | 3                                    |
| 4  | Falta de monitoreo y supervisión a recursos de enfermería en área de neonatología  | 7                   | 7                    | 1                         | 1                      | 14                  | 4                                    |
| 5  | Falta de materiales e insumos para bienestar y confort en recién nacidos hospitalizados                                      | 6                   | 7                    | 1                         | 1                      | 13                  | 5                                    |

Fuente: Elaboración propia

### Priorización de problemas según la aplicación de Matriz Hanlon

**Problema 1.** Falta de un ambiente eficaz para el bienestar y confort en recién nacido hospitalizado.


**Problema 2.** Falta de protocolo establecido para el bienestar y confort en recién nacidos hospitalizado

**Problema 3.** Talento humano de enfermería con necesidad de mejora en mantener la educación continua y permanente en área de neonatología.

**Problema 4.** Falta de monitoreo y supervisión a recursos de enfermería en área de neonatología

**Problema 5.** Falta de materiales e insumos para bienestar y confort en recién nacidos hospitalizados

**Análisis:** Se priorizaron los 5 problemas y se tomó el de mayor puntuación obtenida con 24 puntos el cual se indaga la causa raíz que es falta de un ambiente eficaz para el bienestar y confort en recién nacido hospitalizado, así mismo se dará respuesta a los demás problemas que le siguen en numeración del mayor al menor

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>14</b> de <b>53</b> |


### 2.1.3. ¿Cuál herramienta de calidad aplicaron para el análisis de la causa raíz?

Posteriormente se elaboró un diagrama de causas-efecto de Ishikawa, el cual también es conocido por: cadena de causas consecuencias/efectos o diagrama de espina de pescado. Es un método gráfico que se usa para efectuar un diagnóstico de las posibles causas que provocan ciertos efectos, los cuales pueden ser controlables.

**Análisis.** En el siguiente diagrama de Ishikawa se analizan las relaciones causas-efecto para facilitar la resolución de problemas desde la causa y la solución. Muestra la identificación y visualización de la causa raíz de la falta de un entorno eficaz para el bienestar físico, ambiental y confort del recién nacido de 0- 28 días de vida que se encuentra hospitalizado para un neurodesarrollo integral y saludable para facilitar la recuperación y la calidad de vida. ([Anexo 24](#))

A través de este análisis exhaustivo, se realizó el protocolo de intervenciones para bienestar y confort al recién nacido hospitalizado ([Anexo 25](#))

Y se realizó el programa de capacitación de bienestar y confort al recién nacidos a los profesionales de enfermería y pediatras para optimizar los cuidados para el desarrollo integral del neonato en el complejo entorno del área de neonatología. ([Anexo 26](#))


|   |   |                               |
|---|---|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores<br>Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                      | Página <b>15</b> de <b>53</b> |



2.1.4. ¿Cómo proyectaron el impacto esperado al abordar la oportunidad de mejora?

Tabla 3. Impacto esperado.

| Partes interesadas   | Proyección de Impacto  |
|--|--|
| <b>Recién nacidos hospitalizados de 0- 28 días de vida</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar seguridad, comodidad y calma</li> <li>- Agradable entorno, alivio, tranquilidad, mejora de la vigilia al sueño</li> <li>- Mejora en el bienestar y confort</li> <li>-A través de las medidas de contención y el posicionamiento adecuado para disminuir el estrés de los recién nacidos</li> <li>-Mejora en la estabilidad fisiológica,</li> <li>-Mejora en el crecimiento y desarrollo de habilidades motoras y cognitivas</li> <li>-Facilitar su recuperación, mejora en la calidad de vida</li> <li>- Mejora en la reducción de la morbilidad</li> <li>-Facilitar la intervención temprana y la prevención de daños a largo plazo.</li> <li>-Favorecer la adaptación del neonato a su nuevo entorno de manera que potenció su desarrollo integral con la regulación de estímulos sensoriales</li> </ul> |
| <b>Padres, madres, familiar o cuidador</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Integración de la participación activa de los padres, familiar o cuidador desde el principio de la vida y técnica de cuidado de los recién nacidos</li> <li>-Se aumentó el grado de conocimiento de padres, madres, familiar o cuidador, con el rol protagónico y educación en salud sobre el bienestar y confort neonatal para el cuidado del recién nacido en su hogar</li> </ul>  |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>16</b> de <b>53</b> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor apoyo emocional</li> <li>- Mejor comunicación e información</li> <li>- Mayor autonomía y empoderamiento</li> <li>- Reducción de ansiedad y manejo del estrés</li> <li>- Mayor vínculo seguro, socio afectivo en los padres</li> <li>- Fortalecimiento de los lazos familiares con comunicación afectiva</li> </ul>  |
| <b>Recurso humano del área de neonatología</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aumentar el nivel de compromiso, - Motivación y generación de conocimiento</li> <li>-Mejora en el clima organizacional</li> <li>-Mejora en la continuidad en el cuidado en red de enfermería</li> <li>-Mejora el trabajo en equipo, guiado por un protocolo establecido de atención</li> <li>-Mejora en la educación continua y permanente en personal de enfermería</li> </ul>  |
| <b>Institución. Hospital Nacional Arturo Morales Metapán</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimización de los recursos</li> <li>- Indicación y evaluación médica y de enfermería en expediente en línea (SIS) con cuidados de bienestar y confort en recién nacidos</li> <li>-Reducción de la estancia hospitalaria -Reducción de costos</li> <li>-Fomento de la innovación y desarrollo profesional.</li> <li>-Mejora de la calidad de la atención:</li> <li>-Mayor eficiencia</li> <li>-Reducción de riesgos -Impacto en los resultados de salud</li> <li>-Mejora de la gestión -Mejora de la cultura de seguridad</li> <li>-Mejora de la comunicación y colaboración entre profesionales</li> <li>-Mayor satisfacción del personal de enfermería:</li> <li>-Mayor satisfacción de madre, padres, familia o cuidador</li> </ul> |


Fuente: Elaboración propia

## **2.2 Recolección, análisis de la información y determinación de la brecha**

### **2.2.1 ¿Qué metodología y herramientas aplicaron para la recolección, clasificación, consolidación, análisis de la información necesaria para la identificación de problemas, causas, alternativas de solución para la ejecución de la mejor práctica, debe listar las fuentes de datos que utilizó para verificar la confiabilidad?**

Dentro de la metodología que el equipo gestor e implementador utilizó para la identificación del problema, causas y efectos, con esta desarrollar el proyecto de mejora, podemos mencionar:

En la reunión de entrega de turno anterior, día a día se presentan las situaciones ocurridas en el día anterior, y dentro del formato de entrega se encuentra el informe de supervisión de 24 horas de enfermería en de recién nacidos ingresados con su diagnóstico, estado actual ([Anexo 27](#)) llamando la atención de las altas autoridades del Hospital, quienes indican se revise los protocolos y se realicen acciones preventivas. ([Anexo 28](#))

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b> |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página 17 de 53            |

En monitoreo y supervisión de enfermería en el área de neonatología se verificó que estaban expuestos a mucha iluminación, ruido que interrumpe en el descanso y sueño, faltaba medidas para bienestar y confort. Por lo que jefatura de departamento de enfermería indica que se tomen medidas con plan de mejora para mejorar el bienestar y confort en recién nacidos hospitalizados. ([Anexo 29](#))


#### Fuentes de datos que se utilizó para verificar la confiabilidad

- Cuidados especiales en expediente clínicos. ([Anexo 30](#))
- Anotaciones de enfermería en expediente clínico en SIS ([Anexo 31](#))
- Informe de turno de supervisión de 24 horas. ([Anexo 32](#))
- Informe de monitoreo y supervisión ([Anexo 33](#))
- Planes de mejora ejecutados del personal de enfermería. ([Anexo 34](#))
- Informe de encuesta de satisfacción a la madre, padre y familiar ([Anexo 38](#))

#### 2.2.2. ¿Cómo se determinó y cuál era la brecha existente entre la situación inicial (línea base) y situación o proyección deseada

**Tabla 4:** Oportunidades identificadas.

| Oportunidades de mejora identificada  | Línea base de enero a diciembre 2023   | Proyección a enero a diciembre 2024 y enero a Junio 2025  | Brecha   |
|---|--|---|--|
| Recién nacidos del área de neonatología con atención enfocada en el bienestar y confort   | En el Hospital Nacional Arturo Morales Metapán, en el área de neonatología (145) 100% neonatos no recibían atención con medidas para sostén, protección, seguridad, bienestar y confort. | (300) 100% Neonatos hospitalizados recibiendo atención en ambiente agradable con medidas que faciliten el sostén, protección, seguridad que beneficia al bienestar y confort de recién nacidos del área de neonatología.                    | (300) 100% Neonatos hospitalizados en un ambiente agradable que facilita el sostén, protección, seguridad con atención enfocada en el bienestar y confort. |
| Contribuir al neurodesarrollo de los recién nacidos hospitalizados.   | Neonatos ingresados con un promedio de 8 días de estancia hospitalaria no se les realizó estimulación temprana.  | A través de intervenciones de enfermería enfocados en aspectos fundamentales para favorecer el neurodesarrollo a los neonatos ingresados con estimulación temprana y así se reduce 3 días de estancia hospitalaria a un promedio de 5 días. | Reducir 3 días de la estancia hospitalaria de los neonatos a un promedio de 5 días. Favoreciendo la estimulación temprana.                                 |
| Protocolo establecido para bienestar y confort de recién nacidos hospitalizados. (musicoterapia, paquete nido, iluminación tenue, | No se posee protocolo establecido para bienestar y confort de recién nacidos Hospitalizados  | (300) 100% Protocolo elaborado e implementado para bienestar y confort aplicado a los recién nacidos hospitalizados. (musicoterapia, paquete nido, iluminación tenue, sensación de seguridad con púlpitos de crochet)                       | (300) 100% de los neonatos hospitalizados son atendidos con protocolo de bienestar y confort. (musicoterapia, paquete nido, iluminación tenue,             |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>18</b> de <b>53</b> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| sensación de seguridad con pulpitos de crochet)  |  |  | sensación de seguridad con pulpitos de crochet)  |
| Personal de enfermería con educación continua y permanente capacitado en atención neonatal con competencias en bienestar y confort a recién nacidos hospitalizados.  | Solo el 7 (50%) del personal de enfermería estaba capacitado para la atención de recién nacidos hospitalizados en bienestar y confort, y no había educación continua y permanente        | (14) 100% de las profesionales de enfermería están capacitados para la atención de recién nacidos hospitalizados en bienestar y confort y con educación continua permanente, motivadas y con liderazgo transformacional                                    | (14) 100% Profesionales de enfermería capacitados y con educación continua permanente en atención con bienestar y confort a recién nacidos hospitalizados. Y personal motivado con liderazgo transformacional.                                       |
| Monitoreo y Supervisión al personal de enfermería en la aplicación del protocolo de bienestar y confort en recién nacido hospitalizados  | No existía instrumento de monitoreo y supervisión de protocolo establecido de bienestar y confort en recién nacido hospitalizados  | (31) 86% Aplicación quincenal de Instrumento de Monitoreo y supervisión de protocolo de bienestar y confort programados en recién nacido hospitalizados  | (31) 86% monitoreo y supervisión enfermería programados de la aplicación de protocolo de bienestar y confort en recién nacido hospitalizados   |
| Rol protagónico de madre, padres, y/o familiares en el cuidado de los recién nacidos (canto con canción de cuna en el momento del baño, en el momento de alimentación) y en su hogar, con educación en salud | Falta de integrar en la orientación en el egreso de recién nacidos la participación de madre, padre, y/o familiares los cuidados en su hogar para bienestar físico, ambiental y confort. | (300) 100 % de los recién nacidos madre, padre, y/o familiares participando en el (canción de cuna en el momento del baño y en el momento de alimentación) y recibiendo orientación para cuidados en su hogar sobre bienestar físico, ambiental y confort. | (300) 100% madre, padre y/o familia participando en (canción de cuna en el momento del baño y en el momento de alimentación) y con orientación en el egreso de recién nacido a sobre cuidados en su hogar para bienestar físico, ambiental y confort |


**Fuente 4:** Elaboración Propia.

### 3. GESTIÓN DE LA INTERVENCIÓN, PROYECTO O BUENA PRÁCTICA IMPLEMENTADA.

#### 3.1 Planificación e Implementación de la mejora práctica.

##### 3.1.1. ¿La buena práctica está orientada con la misión, visión, objetivos y lineamientos estratégicos de la organización?

La MISIÓN institucional expresa que “Somos la institución prestadora de servicios de salud pública, que garantiza a los habitantes la cobertura de servicios oportunos, integrales, eficientes, eficaces y de calidad, en continua búsqueda de la prevención, curación y rehabilitación, fomentando el auto cuidado de la salud y el ambiente en los usuarios optimizando para ello los recursos existentes. [\(Anexo 2\)](#) y en su VISIÓN establece “Ser la institución que aplique una gestión pública transparente y efectiva que dé respuestas integrales a las necesidades de salud de la población a través de servicios humanizados, innovadores y multidisciplinarios durante el presente quinquenio”, y su OBJETIVO GENERAL es Proporcionar servicios de salud integrales y de calidad de forma gratuita, tanto de emergencia, urgencia, ambulatorios y hospitalización, y en cuanto a sus OBJETIVOS ESPECÍFICOS el número cinco: Implementar la Gestión de la Calidad de manera gradual y progresiva, y el número 6 proporcionar atenciones de Salud Integrales en Hospitalización todo el tiempo a los pacientes que lo

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>19</b> de <b>53</b> |


demanden y número 12 Promover integralmente la salud, de manera permanente y continua, en la población de influencia del hospital. [\(Anexo 35\)](#)

En cuanto a El Plan Estratégico Institucional 2021-2025 indica en el resultado estratégicos 2.3.4.3. Al 2025, será implementado un programa de seguridad del paciente. [\(Anexo 36\)](#). Por lo tanto, la implementación de estas buenas prácticas está orientada en la misión, visión, funciones, plan estratégico institucional.


### 3.1.2 ¿Cómo se definió el plan de trabajo, detallar la implementación y los responsables de cada actividad para el logro de los objetivos planteados, y reducción de la brecha identificada?

**Tabla 5: Plan de trabajo**


|                      |  |                              |   |   |
|----------------------|--|------------------------------|---|---|
| <b>Objetivos</b>     | <p><b>General:</b><br/>Implementar la estrategia de seguridad, como herramienta terapéutica que contribuya con el estado de bienestar y confort en recién nacidos hospitalizados del Hospital Nacional Arturo Morales de Metapán en el periodo de 2024 a enero a junio 2025.</p> <p><b>Específicos:</b><br/>1. Establecer un protocolo de seguridad con intervenciones para el bienestar físico, ambiental y confort neonatal.<br/>2. Contribuir a garantizar el neurodesarrollo a los recién nacidos hospitalizados a través de acciones de enfermería enfocados en estimulación temprana.<br/>3. Fortalecer a los padres o familiares en el rol protagónico para el cuidado del recién nacido en la institución y su hogar, con educación en salud sobre el bienestar y confort neonatal.</p>  |                              |   |   |
| <b>Indicadores</b>   | <p>1. Porcentaje de personal de enfermería capacitado en protocolo de seguridad con intervenciones para un ambiente de bienestar y confort en recién nacido hospitalizado.<br/>2. Porcentaje de recién nacidos hospitalizados atendidos con protocolo de bienestar y confort.<br/>3. Porcentaje de monitoreo y supervisión al personal de enfermería sobre protocolo de bienestar y confort a recién nacidos hospitalizados<br/>4. Reducir 3 días de la estancia hospitalaria de los neonatos a un promedio de 5 días. Favoreciendo la estimulación temprana.<br/>5. Porcentaje del grado de satisfacción de la madre, padre y/o familiar de la atención recibida y orientación en el egreso del recién nacido<br/>6. Porcentaje de orientación de bienestar y confort en su hogar en el egreso de recién nacido a madre, padre y/o familiar.<br/>7. Porcentaje de la participación de madres, padres y/o familiares en canto con canción de cuna.</p> |                              |   |   |
| <b>Etapas</b>        | <b>Actividades</b>   | <b>Periodo de evaluación</b> | <b>Responsable</b>                      | <b>Implementación</b>   |
| <b>Planificación</b> | <p>-Análisis de la situación actual<br/>-Identificar las causas.<br/>-Herramienta de calidad los cinco porqués. <a href="#">(Anexo 23)</a><br/>-Aplicación de método Hanlon y priorización de problemas.</p>   | Diciembre 2023-enero 2024.   | Licda. Virginia María Argueta de Lopez. | <p>-Se realizó una búsqueda bibliográfica de bienestar y confort en recién nacidos hospitalizados.<br/>-Se realizó una búsqueda bibliográfica sobre percepción y satisfacción de madre, padres y/o familiar sobre atención recibida y</p> |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>20</b> de <b>53</b> |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  | <p>-Análisis de causa efecto con diagrama Ishikawa (<a href="#">Anexo 24</a>)</p> <p>-Inventario con necesidades identificadas (<a href="#">Anexo 37</a>)</p> <p>-Creación del equipo gestor y Nombrar un líder del equipo. (<a href="#">Anexo 04</a>)</p> <p>-Diseño de herramienta para monitoreo y supervisión. (<a href="#">Anexo 33</a>)</p> <p>-Diseño de herramienta para medir la percepción y satisfacción de madres, padres, y/ o familiares. (<a href="#">Anexo 38</a>)</p> <p>-Gestión para mejorar el ambiente, comodidad y confort en área de recién nacidos hospitalizados. (<a href="#">Anexo 39</a>)</p> <p>-Presentación de protocolo para bienestar y confort de recién nacido a comité de ética e investigación institucional. (<a href="#">Anexo 40</a>)</p> <p>-Presentación protocolo al comité de ética e investigación institucional sobre la percepción y satisfacción de madre, padre y/o familiar sobre la atención recibida y orientación en el egreso del recién nacido. (<a href="#">Anexo 41</a>)</p> <p>-Elaboración del programa de capacitación para personal de enfermería. (<a href="#">Anexo 26</a>)</p> |  | <p>Dr. Josue Mauricio Soriano Lemus</p> <p>Dr, José Ilich Chávez</p> <p>Licda. Dolores Roxana Arévalo de Trejo</p> <p>Licda. Karen Jesika Aguilera de Pérez</p> <p>Licda. Sandra Elizet Flores Lopez</p> <p>Dr. Guillermo Nelson Vidaurre Ruiz</p> | <p>orientación en egreso de recién nacidos hospitalizados</p> <p>-Se validaron las herramientas para monitoreo y supervisión al personal de enfermería (<a href="#">Anexo 42</a>)</p> <p>-Se validó la herramienta para evaluación de percepción y satisfacción de la madre, padre y / o familiar (<a href="#">Anexo 43</a>)</p> <p>-Se obtuvo el Visto bueno por dirección de mejor práctica (<a href="#">Anexo 07</a>)</p> <p>-Presentación de buena práctica al equipo de gestión hospitalario (<a href="#">anexo 09</a>)</p> <p>-Presentación de buena práctica en jefaturas de enfermería (<a href="#">anexo 08</a>)</p> <p>-Se hicieron mejoras en la readecuación en área de recién nacidos hospitalizados con un ambiente para su bienestar y confort. (<a href="#">anexo 44</a>)</p> |
|--|--|--|--|---|

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>21</b> de <b>53</b> |

|                     |   |   |   |   |
|---------------------|---|---|---|---|
| <b>Organización</b> | <p>Creación de cronograma de actividades. <a href="#">(Anexo 45)</a></p> <p>-Elaboración del plan de trabajo.</p> <p>-Establecer las actividades con responsabilidades y tiempos para la ejecución.</p> <p>-Gestiones administrativas para el desarrollo de las actividades</p> <p>-Coordinación de asesorías a la Unidad de Calidad para la estandarización de buena práctica. <a href="#">(Anexo 11)</a></p> <p>-Asesoría técnica de coordinadora de Unidad de Calidad MINSAL. <a href="#">(Anexo 46)</a></p> <p>-Gestión para la dotación de materiales e insumos para bienestar y confort de recién nacidos hospitalizados. <a href="#">Anexo 39)</a></p> <p>-Readecuación del ambiente para el bienestar y confort de recién nacidos hospitalizados. <a href="#">(Anexo 44)</a></p> <p>-Se gestionaron reuniones con supervisora, jefe de enfermería del servicio de pediatría del área de neonatología para coordinar la programación de capacitaciones <a href="#">(Anexo 47)</a></p> <p>-Elaboración de cartas didácticas. <a href="#">(Anexo 48)</a></p> | Diciembre 2023 a Enero 2024   | <p>Licda. Virginia María Argueta de Lopez.</p> <p>Licda. Dolores Roxana Arévalo de Trejo</p> <p>Licda. Karen Jesika Aguilera de Pérez</p> | <p>-Difusión de la mejor práctica en correo institucional <a href="#">(Anexo 14)</a></p> <p>-Revisión de cronograma para verificar el cumplimiento y que no quede ninguna actividad sin elaborar.</p> <p>-Reuniones programadas para las asesorías con unidad de calidad. <a href="#">(Anexo 49)</a></p> <p>-Establecer el buen uso y vigilancia del material e insumo para mantener el ambiente del recién nacido hospitalizado con bienestar y confort. <a href="#">(Anexo 50)</a></p> <p>-Se estableció un libro de registro para recibo e integra de materiales para mantener el ambiente del recién nacido hospitalizado con bienestar y confort. <a href="#">(Anexo 51)</a></p> <p>-Aprobación de comité local de ética e investigación del protocolo de percepción de la satisfacción de madre, padre y/o familiar <a href="#">(Anexo 53)</a></p> <p>-Se recibe la Adquisición de la compra de insumos necesarios para la adecuada atención a recién nacidos hospitalizados para un ambiente con bienestar y confort. <a href="#">(Anexo 54)</a></p> |
|                     | <b>Ejecución</b>  | <p>-Se puso en marcha todo lo planificado</p> <p>-Se diseñaron los juguetes de lana (pulpitos) <a href="#">(Anexo 55)</a></p> <p>-Se diseñaron los paquetes nidos <a href="#">(Anexo 56)</a></p> <p>-Se diseñaron las colchoneta <a href="#">(Anexo 57)</a></p> <p>-Se adquirieron lámparas, bocinas y baterías</p> | Enero 2024 a junio 2025   | <p>Licda. Virginia María Argueta de Lopez.</p> <p>Licda. Dolores Roxana</p>   |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>22</b> de <b>53</b> |


|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  | <p><a href="#">(Anexo 54)</a><br/>-Se seleccionaron la música clásica para recién nacidos particularmente de autores como Bach, Tchaikovsky, Vivaldi y Brahms y Mozart. <a href="#">(Anexo 58)</a><br/>-Se elaboró el guión de canto para los padres (canción de cuna) <a href="#">(Anexo 59)</a><br/>-Avances para la Unidad Organizativa de calidad y departamento de enfermería.<br/>-Programa de monitoreo y supervisión <a href="#">(Anexo 60)</a></p> |  | <p>Arévalo de Trejo<br/><br/>Licda. Karen Jesika Aguilera de Pérez<br/><br/>Dr. José Ilich Chávez<br/><br/>Dra. Idalia Valencia<br/><br/>Licda. Maritza Molina de Magaña</p> | <p>-Se evalúa el nivel de percepción y satisfacción de la madre, padre y / o familiar en la atención recibida y orientación en el egreso del recién nacido. <a href="#">(Anexo 62)</a><br/>-Ejecución del sistema de monitoreo y evaluación de la buena práctica al personal de enfermería. <a href="#">(Anexo 63)</a><br/>-Edición de video en evaluación la percepción y satisfacción de la atención percibida y brindando la orientación en el egreso del recién nacido. <a href="#">(Anexo 64)</a><br/>-Edición de video participación de madre, padre y/o familiar con canto de cuna. <a href="#">(Anexo 65)</a><br/>-Edición de video con intervenciones para el bienestar y confort del recién nacido <a href="#">(Anexo 66)</a><br/>-Plan de incentivos en evaluación de desempeño, <a href="#">(Anexo 18)</a> cartas de felicitación y diplomas al personal de enfermería <a href="#">(Anexo 19)</a> en la aplicación de buena práctica</p> |
|--|---|--|--|--|

### 3.1.3. ¿Se asignó presupuesto durante la planificación, cómo se financió la buena práctica?

En relación con el financiamiento de la mejor práctica de los fondos asignados al presupuesto institucional 2024 y 2025 la dirección autorizó para apoyar el desarrollo de las iniciativas de mejora. A continuación, se describen los costos del proyecto.

**Tabla 6:** Presupuesto de insumos, materiales, equipos con datos de activo fijo [\(Anexo 67\)](#) Y proceso de adquisición de compras. [\(Anexo 54\)](#)

| Insumo/Material/Equipo | Costo Unitario | Cantidad | Costo total | Fuente de Financiamiento |
|------------------------|----------------|----------|-------------|--------------------------|
|------------------------|----------------|----------|-------------|--------------------------|


|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | Bienestar y Confort |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página 23 de 53     |

|   |            |     |                    |                                  |
|---|------------|-----|--------------------|----------------------------------|
| Socialización de la mejor práctica  | \$ 2.50    | 4   | \$ 10.00           | Presupuesto General del Hospital |
| Jornada de Capacitación al personal de enfermería                                   | \$ 6.45    | 4   | \$ 25.80           |                                  |
| Video   | \$ 10.00   | 2   | \$ 20.00           |                                  |
| Documento anillados   | \$ 3.50    | 3   | \$ 19.35           |                                  |
| Documentos impresos   | \$ 0.05    | 200 | \$ 10.00           |                                  |
| Herramienta para monitoreo y supervisión impresas                                   | \$ 0.05    | 31  | \$ 1.55            |                                  |
| Herramienta para evaluar la percepción y satisfacción de madre, padre y / o familia | \$ 0.05    | 316 | \$ 15.80           |                                  |
| Tríptico  | \$ 0.05    | 316 | \$ 15.80           |                                  |
| Diplomas para participantes   | \$ 1.00    | 15  | \$ 15.00           |                                  |
| Computadora de escritorio   | \$ 1000.00 | 1   | \$ 1000.00         |                                  |
| Silla secretarial   | \$ 85.00   | 3   | \$ 255.00          |                                  |
| Equipo multimedia   | \$ 500.00  | 1   | \$ 500.00          |                                  |
| Tablet par indicación y anotación de enfermería                                     | \$ 400.00  | 2   | \$ 800.00          |                                  |
| Gabachones  | \$ 2.00    | 100 | \$ 200.00          |                                  |
| Lámparas medianas con baterías para proteger de luz radiante                        | \$ 18.00   | 2   | \$ 36.00           |                                  |
| Lámpara pequeña con batería para proteger de luz radiante                           | \$ 2.90    | 6   | \$ 17.40           |                                  |
| Juguetes de lana para la seguridad del RN (pulpitos)                                | \$ 5.00    | 20  | \$ 50.00           |                                  |
| Nido para cunitas   | \$ 3.00    | 5   | \$ 18.00           |                                  |
| Colchoneta para tapar incubadora para protección ocular                             | \$ 2.50    | 5   | \$ 12.50           |                                  |
| Antifaz ocular para protección ocular   | \$ 0.50    | 10  | \$ 5.00            |                                  |
| Bocina para música en área de recién nacidos hospitalizados                         | \$ 15.00   | 3   | \$ 45.00           |                                  |
| Libro Orden Book  | \$ 1.50    | 1   | \$ 1.15            |                                  |
| Regla   | \$ 1.00    | 1   | \$ 1.00            |                                  |
| Lapiceros   | \$ 0.25    | 4   | \$ 1.00            |                                  |
| Archivador Ampo   | \$ 3.50    | 1   | \$ 3.50            |                                  |
| Perforador para páginas   | \$ 3.00    | 1   | \$ 3.00            |                                  |
| <b>TOTAL</b>  |            |     | <b>\$ 3,081.85</b> |                                  |

Fuente Elaboración propia

En la siguiente tabla se describe la inversión en talento humano involucrado en la buena práctica

**Tabla 7: Presupuesto mensual y anual en pago a los recursos involucrados en el proyecto**

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | Bienestar y Confort |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página 24 de 53     |

| Disciplina                                  | Horas diarias | Número de recursos | Costo mensual por recurso | Costo total por recurso | Costo total de 18 meses por disciplina |
|---|---------------|--------------------|---------------------------|-------------------------|--|
| Jefe Unidad Organizativa de Calidad         | 8 horas       | 1                  | \$1,250                   | \$ 1,250                | \$22,500                               |
| Pediatra                                    | 8 horas       | 1                  | \$1,250                   | \$ 1,250                | \$ 22,500                              |
| Jefe de Departamento de enfermería          | 8 horas       | 1                  | \$ 650                    | \$ 650                  | \$ 11,700                              |
| Enfermera epidemiología                     | 8 horas       | 1                  | \$ 502.29                 | \$ 502.29               | \$ 9,041.22                            |
| Enfermera Supervisora                       | 8 horas       | 1                  | \$ 502.29                 | \$ 502.29               | \$ 9,041.22                            |
| Enfermera Jefe de Pediatría                 | 8 horas       | 1                  | \$ 502.29                 | \$ 502.29               | \$ 9,041.22                            |
| Enfermera Hospitalaria de Pediatría         | 8 horas       | 7                  | \$ 502.29                 | \$ 9,041.22             | \$ 63,288.54                           |
| Auxiliares de enfermería                    | 8 horas       | 3                  | \$ 425.15                 | \$ 7,652.70             | \$ 22,958.10                           |
| <b>Total de inversión en talento humano</b> |               |                    | <b>\$170,070.30</b>       |                         |  |

Fuente: Manual de puestos y salario de recursos humanos ([Anexo 68](#))

Tabla 8: Presupuesto General

| Detalle                      | Costo Total          |
|------------------------------|----------------------|
| Insumo, mobiliario y equipos | \$ 3,083.85          |
| Recursos humanos             | \$170,070.30         |
| Otro(Compra de servicio)     | \$ 0.00              |
| <b>Total</b>                 | <b>\$ 173,154.15</b> |

Fuente: Elaboración propia


En la tabla anterior se puede observar que el costo total por 18 meses de intervención del proyecto de la mejor práctica es: \$136, 862,87.

### 3.1.4. ¿Cómo el equipo identificó y gestionó la participación de otras áreas de la organización y/o partes interesadas para el logro de los objetivos de la mejor práctica?


Una vez que el proyecto estaba establecido y con los objetivos definidos, se identificaron elementos importantes para el desarrollo del mismo, como la colaboración de otros profesionales de las diferentes áreas y así, por lo que gestionó la participación de áreas interesadas para el logro de la buena práctica. A continuación, se describen las áreas de la institución y sus aportes a la mejor práctica.

Tabla 9: Áreas/Dependencias que participaron en el desarrollo de la mejor práctica

| Área dependientes                         | Responsables o aportes al desarrollo   |
|---|--|
| Dirección                                 | Gestión financiera, Promoción de la mejor práctica<br>Aprobación para el desarrollo profesional e innovación de los recursos de enfermería   |
| Enfermera jefe departamento de enfermería | Gestiones para la Planificación, Organización, Ejecución e Implementación.<br>Gestión en el mobiliario, equipo y espacio para la planificación de la mejor práctica, ( <a href="#">Anexo 15</a> ). |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>25</b> de <b>53</b> |

|   |  |
|---|--|
| <b>Enfermera Epidemiología</b>                                      | Monitoreo y supervisión al personal de enfermería que se cumpla con la buena práctica, evaluación de percepción de la satisfacción de la madre, padre y/o familia <a href="#">(Anexo 62)</a>   |
| <b>Enfermera Jefe de pediatría</b>                                  | Mantener motivado al personal de enfermería que participa a desarrollar la mejor práctica  |
| <b>Enfermera Jefe de Supervisora</b>                                | Cumplimiento en el plan de incentivos para mantener motivado al personal de enfermería <a href="#">(Anexo 18)</a><br>Colaboración en la elaboración de colchonetas, <a href="#">(Anexo 57)</a> y paquete nido <a href="#">(Anexo 56)</a><br>Gestión en mantener el ambiente con iluminación agradable <a href="#">(Anexo 53)</a><br>Gestión de mantener la selección de música agradable para recién nacidos hospitalizados. <a href="#">(Anexo 58)</a><br>Evaluación de la percepción y satisfacción de la atención recibida y orientación en el egreso de recién nacido a la madre, padre, y/o familiar. <a href="#">(Anexo 62)</a><br>Se promueve la colaboración de otras áreas internas a enfermera jefe de central de esterilización, y a ginecóloga que ayude a dar soporte para con la participación de elaboración de muñequitos de lana, enfermera supervisora para la confección de nido y gafas de tela y enfermera jefe de pediatría para musicoterapia. <a href="#">(Anexo 69)</a> |
| <b>Ginecóloga Enfermera Jefe de central de esterilizaciones</b>     | Colaboración en la elaboración de juguete de crochet a base de lana (púlpito) <a href="#">(Anexo 70)</a>   |
| <b>Comité local de Ética e Investigación en salud Institucional</b> | Revisión y aprobación de protocolo de bienestar y confort en recién nacidos<br>Revisión y aprobación de investigación de la percepción y satisfacción de madre, padre y Familiar de la atención recibida y orientación en el egreso del recién nacidos <a href="#">(Anexo 55)</a><br>Cumplimiento entrega de diplomas como incentivo y motivación al personal que participa en buenas prácticas <a href="#">(Anexo 19)</a>   |
| <b>Pediatras</b>  | Prescripción de cuidados especiales para bienestar y confort. <a href="#">(Anexo 30)</a>   |
| <b>Profesionales de enfermería</b>                                  | Registros de enfermería en Sistema informático en salud (SIS) con Intervenciones para el bienestar y confort de recién nacidos. <a href="#">(Anexo 31)</a>   |
| <b>Unidad organizativa de calidad</b>                               | Brinda asesoría para la buena práctica   |
| <b>Unidad de informática</b>  | Gestión para la reservación de equipo multimedia <a href="#">(Anexo 71)</a><br>Gestión para impresión de documentos y copias <a href="#">(Anexo 72)</a><br>Gestión en difundir la buena práctica a través de correo institucional <a href="#">(Anexo 14)</a>   |
| <b>Jefatura de servicios generales</b>                              | Gestión para que el área de recién nacidos hospitalizados se mantenga limpia y ordenada <a href="#">(Anexo 73)</a>   |
| <b>Unidad de comunicaciones Referente Educadora</b>                 | Apoyo para la edición de video en el momento que madres, padres y/o familiar están participando en canto de cuna al recién nacido. <a href="#">(Anexo 74)</a><br>Apoyo para la edición de video en el momento que enfermería está evaluando la percepción y satisfacción de la atención percibida y brindando la orientación en el egreso del recién nacido.<br>Apoyo para edición de video en el momento que recién nacido están con musicoterapia, y canto con medidas de bienestar y confort. <a href="#">(Anexo 75)</a><br>Apoyo Edición y Diseño de diploma<br>Apoyo en la elaboración de video de la buena práctica  |
| <b>Unidad de Calidad</b>  | Asesoría Técnica virtual en la elaboración de buenas prácticas <a href="#">(Anexo 46)</a>  |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>26</b> de <b>53</b> |

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Ministerio de Salud</b> |  |
|----------------------------|--|

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.5. ¿Qué dificultades identificó al equipo durante el inicio, el desarrollo de la mejor práctica y qué acciones realizaron para superarlas?

**Tabla 10.** Dificultades durante la implementación y acciones para superarlas


| <b>Dificultades</b>  | <b>Acciones para superarlas</b>   |
|--|---|
| Falta de confianza: los miembros del equipo no se sentían cómodos asumiendo riesgos de miedo al cambio | <p>Crear un ambiente donde los miembros se sientan cómodos compartiendo sus ideas y preocupaciones.</p> <p>Realizar actividades que fomentan la confianza mutua entre los miembros del equipo, como las funciones del equipo y generar cambios con cultura organizacional.</p> <p>Adaptarse a los cambios: Ser flexible y estar dispuesto a ajustar el enfoque a medida que el proyecto avanza</p> <p>Fomentar la responsabilidad individual y colectiva, asignando roles y responsabilidades y establecer mecanismos para dar seguimiento al progreso.</p> |
| Miedo en retrasar otras actividades del turno  | <p>Enfermera jefe reconoce y celebra los éxitos del equipo, tanto grandes como pequeños para mantener la motivación y el compromiso en reunión técnico administrativa de pediatría.</p> <p>Estímulos de felicitación al expediente, diploma por contribuir a la mejor práctica y reflejar felicitación en evaluación de desempeño. <a href="#">(Anexo 19)</a>.</p>  |
| Personal de enfermería rotativo y Personal de enfermería nuevo en la institución                       | <p>Asegurar la retroalimentación continua y permanente, plan de inducción al personal nuevo con claridad con el propósito que todos los miembros del área de neonatología conozcan y aporte en el desarrollo de la buena práctica de bienestar y confort del recién nacido hospitalizado <a href="#">(Anexo 77)</a>.</p>  |

Fuente: Elaboración propia

## 3.2 Control y seguimiento.

### 3.2.1. ¿Cómo realizo el control y seguimiento de las etapas del desarrollo de la mejor práctica?

- El primer paso fue el establecimiento de la brecha, se programaron reuniones mensuales y extraordinarias con el equipo gestor e implantador, a fin de revisar el avance del plan.
- Definición y análisis de resultados de los indicadores
- Durante el desarrollo de las capacitaciones se completaron listas de asistencia para evaluar la cobertura de personal capacitado. [\(Anexo 78\)](#).
- Se programaron monitoreo y supervisiones continuas de la aplicación de la buena práctica. [\(Anexo 79\)](#).
- De igual manera se incluyen espacios para retroalimentación del tema ante dificultades que se observen durante los monitoreos. Según las necesidades que fueron observadas se reorientaron estrategias para el fortalecimiento de las actividades y funciones del personal

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>27</b> de <b>53</b> |


ejecutadas para mejorar de esta manera el trabajo integral que garantizara el bienestar y confort en los recién nacidos hospitalizados.

- Remisión de informes de los casos identificados y acciones oportunas para su control a jefatura de enfermería, [\(Anexo 80\)](#).
- Contando con un acompañamiento y asesoría frecuente por la Unidad de Calidad quien indica cómo realizar toda la logística del proyecto quien ordena y define las responsabilidades a cada uno de las áreas participantes en el equipo que realizará la ejecución. [\(Anexo 11\)](#).
- Se planificó en las líneas de base del proyecto que son: alcance, tiempo y costos.
- Mensualmente se realiza el Análisis de los monitoreos a personal de enfermería. [Anexo 81](#)) y encuestas de percepción de la satisfacción a la madre, padre y/o familiar en la atención recibida y orientación en el egreso del recién nacido. [\(Anexo 82\)](#).
- Otra de las formas de control implementadas fue la supervisión periódica de la enfermera supervisora de turno donde se garantizó el cumplimiento de la mejor práctica en las áreas de recién nacidos hospitalizados. [\(Anexo 83\)](#).

### 3.2.2. ¿Qué tipo de medición de la mejora implementaron, establecieron indicadores, ¿cada cuánto midieron?


**Tabla 11: Indicadores de la medición.** Fichas completas de indicadores [\(Anexo 84\)](#)

| Indicadores del proyecto   | Construcción del indicador  | Periodicidad de evaluación | Medio de verificación  |
|--|---|----------------------------|--|
| Existencia de protocolo establecido que favorezca al bienestar y confort de recién nacido hospitalizado  | Protocolo establecido y aprobado por comité local de Ética e Investigación en Salud   | Cada 2 Años                | Protocolo revisado <a href="#">(Anexo 25)</a> y aprobado por comité de Ética e investigación <a href="#">(Anexo 53)</a>  |
| Porcentaje de personal de enfermería capacitado en protocolo de seguridad con intervenciones para un ambiente de bienestar y confort en recién nacido hospitalizado. | Cantidad de personal de enfermería capacitado/ total de enfermería programado X 100   | Semestral                  | Lista de asistencia de participantes <a href="#">(Anexo 78)</a> informe ejecutivo de capacitación <a href="#">(Anexo 85)</a> . Carta didáctica <a href="#">(Anexo 86)</a> . Programa de Capacitación <a href="#">(Anexo 26)</a> . Programación en planes de trabajo <a href="#">(Anexo 87)</a> |
| Porcentaje de recién nacidos hospitalizados  | Total de recién nacidos hospitalizados que se le atiende con protocolo de bienestar y | Mensual                    | Censo de recién nacidos con protocolo de bienestar y confort <a href="#">(Anexo 88)</a> .  |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>28</b> de <b>53</b> |

|  |  |         |   |
|--|--|---------|---|
| atendidos con protocolo de bienestar y confort,  | confort / Total de egresos recién nacidos X 100  |         | Anotaciones de enfermería en SIS ( <a href="#">Anexo 31</a> ).<br>Prescripción médica en SIS ( <a href="#">Anexo 30</a> )   |
| .Porcentaje de monitoreo y supervisión al personal de enfermería sobre protocolo de bienestar y confort a recién nacidos hospitalizados                                    | Numero de monitoreo realizados al personal de enfermería sobre protocolo de bienestar y confort a recién nacidos hospitalizados/ número de monitoreo de enfermería programados X 100 | Mensual | Agenda de supervisión ( <a href="#">Anexo 83</a> ).<br>Resultado de análisis e informe ejecutivo de monitoreo y supervisiones realizadas al personal de enfermería<br><br>Planes de mejora ejecutados ( <a href="#">Anexo 34</a> ). |
| Porcentaje de neonatos con reducción de 3 días de la estancia hospitalaria para obtener un promedio de 5 días. Favoreciendo la estimulación temprana y su neurodesarrollo. | Número de neonatos con días estancia hospitalaria con menos de 5 días/ número de neonatos ingresados X 100   | Mensual | Análisis de Vigilancia epidemiológica en Sistema de Información de Morbilidad y Mortalidad vía Web (SIMMOW) de egresos de neonatos ( <a href="#">Anexo 89</a> ).  |
| Porcentaje de orientación de bienestar y confort en su hogar en el egreso de recién nacido a madre, padre y/o familiar.  | Número de orientaciones brindadas de bienestar y confort previo al alta/número de egreso de recién nacidos X 100   | Mensual | Resultado, análisis e informe de orientaciones brindadas. ( <a href="#">Anexo 90</a> )  |
| Porcentaje de participación de la madre, padre y / o familiar con canto de canción de cuna.  | Número de madres, padres y/o familiar que participan en el canto/ número de egresos de recién nacidos X 100  | Mensual | Resultado, análisis e informe ejecutivo ( <a href="#">Anexo 91</a> ).<br><br>Video de canto ( <a href="#">Anexo 74</a> ).   |
| Porcentaje del grado de satisfacción de la madre, padre y/o familiar de la atención recibida y orientación en el egreso del recién nacido                                  | Número de encuestas aplicadas y clasificadas según grado de satisfacción / Número de encuestas aplicadas x 100   | Mensual | Resultado, análisis e informe ejecutivo de encuestas de satisfacción ( <a href="#">Anexo 62</a> ).  |

Fuente Elaboración propia

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>29</b> de <b>53</b> |

#### 4. GESTIÓN DEL EQUIPO DE MEJORA


##### 4.1 Integración del equipo de mejora

##### 4.1.1. ¿Cómo la organización aseguró la integración de los miembros del equipo de mejora considerando las características, competencias, conocimientos, habilidades para lograr los resultados esperados en el desarrollo de la mejor práctica?

Para la selección del equipo de trabajo la alta dirección indica al jefe de la Unidad de Organizativa de la Calidad que se forme y el equipo gestor e implementador con el perfil profesional. Para asegurar la integración de los miembros del equipo de mejor. El Jefe de unidad Organizativa de Calidad solicita a Jefatura del departamento de enfermería seleccionar los profesionales que formarán parte del equipo, tomando en cuenta competencias técnicas que demostraran la capacidad para el desarrollo del proyecto, tales como: Formación profesional, Pediatra, licenciadas/os en enfermería, comprometidos y motivados a la buena práctica para el bienestar y confort a los recién nacidos hospitalizados y garantizar el cuidado en su hogar. [\(Anexo 4\)](#) Por lo tanto, los criterios que se tomaron en cuenta para la conformación el equipo son:

**Tabla 12: Criterios para selección de equipo implementador y postulador.**

|   |
|---|
| <b>1. Compromiso Institucional y Ética</b>  |
| Compromiso con los objetivos institucionales.   |
| Espíritu de servicio y vocación por la atención neonatal.   |
| Ética profesional, empatía y compasión.   |
| Actitud proactiva, positiva y productiva.   |
| Adaptación al cambio y motivación constante.  |
| <b>2. Competencias Técnicas y Clínicas</b>  |
| Conocimiento especializado en atención segura a recién nacidos (0-28 días).                                   |
| Experiencia en proyectos de mejora continua y calidad hospitalaria.   |
| Conocimiento en gestión hospitalaria y formulación de indicadores.  |
| Acreditación en: <i>Política Crecer Juntos y Ley Nacer con Cariño, Atención Integral Neonatal por MINSAL.</i> |
| <b>3. Habilidades Interpersonales y Comunicativas</b>   |
| Trabajo en equipo y liderazgo.  |
| Capacidad de coordinación y relaciones interpersonales.   |
| Comunicación efectiva con padres y familiares.  |
| Establecimiento de vínculos terapéuticos y orientación emocional  |
| <b>4. Capacidades Digitales y Tecnológicas</b>  |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>30</b> de <b>53</b> |

|   |
|---|
| Manejo básico de software institucional y ofimática (SIS, Excel, Word, PowerPoint). |
| Uso de herramientas multimedia (Canva, Google Drive, equipo audiovisual).           |
| Innovación, creatividad y habilidades en métodos de investigación.                  |
| <b>5. Desarrollo Personal y Profesional</b>   |
| Pensamiento crítico y aprendizaje permanente.                                       |
| Habilidades emocionales para entornos sensibles.                                    |
| Enfoque en calidad, seguridad y calidez en el servicio.                             |

Fuente. Elaboración propia

Identificando a profesionales que cumplían los criterios:


- Licda. Virginia María Argueta de López
- Licda. Sandra Elizeth Flores López
- Licda. Dolores Roxana Arévalo de Trejo
- Licda. Karen Jesica Aguilera de Pérez
- Dr. Guillermo Nelson Vidaurre Ruiz
- Dr. José Ilich Ulianov Chávez Azucena
- Dr. Josue Mauricio Soriano Lemus

Posterior se realiza el nombramiento del líder del equipo con los roles de responsabilidad de los miembros como coordinador, miembros del equipo y asesor

En cada reunión se respeta y se escucha las propuestas e ideas de los compañeros de trabajo, identificando nuevas oportunidades en las que poder aportar ideas innovadoras. Es muy importante que respete las diferentes opiniones de los demás, para la construcción de un ambiente de trabajo armonioso y constructivo, y para una mejora significativa en la calidad, así garantizar el bienestar y confort de los recién nacidos hospitalizados y facilitar el estrecho vínculo familiar que se fortalece para ser cuidado en su hogar. ([Anexo 92](#)).


Cada uno de los profesionales que integran el equipo de mejora, aportaron sugerencias de cómo abordar de una manera más específica las intervenciones de enfermería.

Equipo de mejora formó parte de cada uno de los procesos desde la etapa organizativa, planificación, ejecución e implementación de actividades para el bienestar y confort de recién nacidos hospitalizados.


|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b> |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página 31 de 53            |

**Tabla 13: Integración del equipo de mejora y determinación de funciones.**

| Nombre del miembro del equipo          | Cargo                               | Características y habilidades blandas   | Competencias  | Responsabilidad dentro de la buena práctica   |
|--|-------------------------------------|---|---|---|
| Licda. Sandra Flores López             | Jefe del Departamento de enfermería | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromiso institucional</li> <li>-Habilidades interpersonales</li> <li>-Empatía y ética profesional</li> <li>-Capacidad de gestión</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Liderazgo positivo</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Licenciada en enfermería.</li> <li>-Maestra en servicios de salud</li> <li>-Doctora en salud pública</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asesorar en la implementación de buenas prácticas.</li> <li>Supervisar el cumplimiento de responsabilidades.</li> <li>Garantizar la aplicación efectiva de las buenas prácticas.</li> </ul>  |
| Licda. Virginia María Argueta de López | Enfermera Epidemiología             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Liderazgo y toma de decisiones</li> <li>-Gestión de información y pensamiento crítico</li> <li>-Valores éticos y buenas prácticas en salud</li> <li>-Capacidad de análisis e investigación aplicada</li> <li>-Mejora continua y gestión de la calidad</li> <li>-Aprendizaje permanente y actualización profesional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Licenciada en enfermería.</li> <li>-Maestra en gestión hospitalaria</li> <li>-Maestra en epidemiología</li> <li>-Doctora en salud pública</li> <li>-Coordinadora de comité de ética e investigación institucional</li> <li>-Coordinadora comité local de salud sexual y reproductiva</li> <li>-Acreditada en ética e investigación en salud</li> <li>-Acreditada en normas de buenas prácticas clínicas</li> <li>-Acreditada en política crecer juntos con ley nacer con cariño</li> <li>-Galardonada por la Asociación Nacional de Enfermeras con primer lugar de medalla Sor María Teresa Lang.</li> <li>-Miembro de comité regional Salud Sexual y Reproductiva <a href="#">(Anexo 93)</a>.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar y dirigir el equipo y proyecto de buena práctica.</li> <li>Gestionar conocimiento y elaborar documentación relevante.</li> <li>Convocar y motivar al equipo con actitud proactiva y positiva.</li> <li>Mantener comunicación constante con la alta dirección sobre avances y resultados.</li> <li>Fomentar el respeto, la escucha activa y la innovación en el equipo.</li> <li>Elaborar material educativo para padres o cuidadores y dar seguimiento a la implementación.</li> </ul> |

|   |   |                               |
|---|---|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores<br>Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                      | Página <b>32</b> de <b>53</b> |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| Licda.<br>Dolores<br>Roxana<br>Arévalo de<br>Trejo | Jefe de<br>Enfermeras<br>Supervisoras                | -Liderazgo y toma de decisiones<br>-Ética profesional y valores institucionales<br>-Comunicación efectiva y trabajo en equipo<br>-Empatía, respeto y manejo de conflictos<br>-Capacidad de análisis y solución de problemas<br>-Actitud positiva, innovadora y enfoque en la calidad | - Licenciada en enfermería.<br>-Acreditada en atención integral neonatal (recién nacidos de 0-28 días por MINSAL<br>-Acreditada en política crecer juntos con ley nacer con cariño.<br>-Acreditada en normas de buenas prácticas clínicas<br>-Miembro de comité local mortalidad materno- infantil   | Participar en la planificación, organización, ejecución e implementación de la buena práctica.<br>Monitorear y supervisar el cumplimiento de las buenas prácticas.<br>Participar en reuniones y aportar conocimientos técnicos relacionados.<br>Elaborar materiales como antifaz, paquete nido y colchonetas para el bienestar neonatal.<br>Gestionar la adquisición de materiales para confort y cuidado de recién nacidos.<br>Vigilar que se cumpla correctamente la implementación de las buenas prácticas.   |
| Licda<br>Karen<br>Jesika<br>Aguilera<br>de Perez   | Jefe de<br>enfermeras de<br>servicio de<br>pediatría | Comunicación efectiva y confianza<br>Liderazgo y trabajo en equipo<br>Ética profesional y valores institucionales<br>Creatividad, innovación y actitud positiva<br>Organización, gestión del tiempo y productividad<br>Empatía, respeto y adaptación al cambio                       | -Licenciada en enfermería.<br>-Acreditada en normas de buenas prácticas clínicas<br>-Acreditados en política crecer juntos con ley nacer con cariño<br>-Acreditada en atención integral neonatal (recién nacidos de 0-28 días por MINSAL<br>-Coordinadora de comité de ética de enfermería<br>- Miembro de comité local morbimortalidad infantil | Apoyar en la planificación e implementación de la buena práctica.<br>Participar y aportar en reuniones técnicas.<br>Coordinar planes y gestión del tiempo del personal de enfermería.<br>Supervisar registros y cuidados especiales en SIS.<br>Garantizar comodidad y confort para recién nacidos hospitalizados.<br>Coordinar con tejedoras y mantener materiales necesarios.<br>Supervisar y acompañar al personal en actividades operativas.<br>Reportar productividad a enfermería y calidad.<br>Capacitar en protocolos de bienestar neonatal.<br>Fomentar relación terapéutica con familiares.<br>Evaluar satisfacción de madres y familiares. |
| Guillermo<br>Nelson<br>Vidaurre<br>Ruiz            | Jefe de servicio<br>de Pediatría                     | Actitud positiva<br>Trabajo en equipo<br>Habilidades interpersonales<br>Empatía<br>Responsabilidad<br>Confianza  | -Doctor en medicina<br>-Pediatra especialista<br>-Coordinador de comité morbimortalidad infantil   | -Responsable en indicación en SIS de cuidados especiales de bienestar y confort a recién nacidos hospitalizados<br>-Velar que médicos indiquen en SIS los cuidados especiales de bienestar y confort a recién nacidos hospitalizados   |

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | Bienestar y Confort |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página 33 de 53     |


|                              |  |  |   |  |
|------------------------------|--|--|---|--|
| José Ilich Chávez Azucena    | Coordinador unidad Organizativa de Calidad | Mejora continua y gestión de la calidad hospitalaria<br>Manejo de herramientas de calidad e indicadores<br>Competencia en metodología de la investigación<br>Comunicación efectiva y confianza<br>Liderazgo y trabajo en equipo<br>Ética profesional y valores institucionales<br>Creatividad, innovación y actitud positiva<br>Organización, gestión del tiempo y productividad | .Doctor en medicina<br>-Maestría en salud sexual y reproductiva<br>-Diplomados en métodos de investigación científica<br>-Diplomado en gestión estratégica.<br>-Acreditado en política crecer juntos con ley nacer con cariño | -Colaborador técnico y asesor en todas las etapas de la buena práctica relacionado a la planificación, organización, ejecución e implementación. |
| Josue Mauricio Soriano Lemus | Subdirector                                | Mejora continua y gestión de la calidad hospitalaria<br>Manejo de herramientas de calidad e indicadores<br>Liderazgo y trabajo en equipo<br>Ética profesional y valores institucionales<br>Creatividad, innovación y actitud positiva<br>Organización, gestión del tiempo y productividad  | -Doctor en medicina<br>-Maestría en Salud Pública<br>-Diploma de gerencia de Calidad.<br>Diplomado en gestión estratégica.<br>-Acreditado en política crecer juntos con ley nacer con cariño                                  | -Colaborador técnico y asesor en todas las etapas de la buena práctica relacionado a la planificación, organización, ejecución e implementación. |

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.1.2. ¿Qué medidas de control y seguimiento se aplicaron a los miembros del equipo de mejora para asegurar su efectividad en el desarrollo del proyecto?

-Durante la ejecución del proyecto de buena práctica, se diseñó un plan base inicial que permitió establecer una línea de referencia para su desarrollo. Este plan incluyó mecanismos de control que facilitaron la evaluación del progreso en sus diferentes etapas: predictiva, actual y final. Las líneas base fueron esenciales para el seguimiento del proyecto, ya que permitieron identificar desviaciones y realizar ajustes oportunos.

-Se aseguró el uso eficiente de los recursos, tanto materiales como humanos, manteniendo la vigilancia sobre el cumplimiento del plan original. Cada tarea fue asignada con claridad, garantizando la rendición de cuentas y permitiendo identificar con precisión a los responsables de cada actividad. Esto contribuyó a una ejecución ordenada y transparente.

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>34</b> de <b>53</b> |

-El proyecto se desarrolló de forma fluida y coordinada, promoviendo el trabajo colaborativo y una adecuada distribución de recursos. La toma de decisiones fue respaldada por datos recopilados mediante indicadores previamente definidos, lo que permitió analizar el rendimiento y realizar ajustes basados en evidencia.

-Se implementaron estrategias de monitoreo para evitar la sobrecarga laboral del personal de enfermería, priorizando la gestión eficiente del tiempo y el bienestar del equipo. Además, se aplicó control de desempeño y evaluación continua para asegurar la calidad de la ejecución.

-Finalmente, se establecieron plazos específicos que fueron cumplidos gracias a un control riguroso mediante cronogramas visuales. Estos permitieron identificar retrasos a tiempo y aplicar soluciones que mantuvieron el proyecto dentro de los objetivos establecidos, asegurando su éxito y sostenibilidad.

-Se gestionó la documentación del proyecto en tiempo real mediante Google Drive, permitiendo la actualización y revisión colaborativa de los archivos ([Anexo 94](#)).

-El alcance del proyecto contempló objetivos, actividades y resultados claramente definidos. Se presentó la productividad a la oficina de enfermería y a la unidad de calidad ([Anexo 95](#)).

-Se monitoreó el comportamiento de los objetivos establecidos ([Anexo 96](#)).

-Además, se realizaron actividades de capacitación dirigidas al personal de enfermería, registradas en informes específicos ([Anexo 85](#)).

-Se controló la calidad del proyecto en todas sus etapas mediante el uso de indicadores, y cuando se identificaron desviaciones, se aplicaron medidas correctivas oportunas.


## **5. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN DE LA MEJOR PRÁCTICA**

### **5.1 Gestión del conocimiento en la mejor práctica**

#### **5.1.1 ¿Qué iniciativas realizó el equipo de mejora para generar aprendizaje a otras partes interesadas a partir de la mejor práctica?**

El equipo de mejora promovió el aprendizaje entre partes interesadas mediante diversas estrategias. Se impulsó el trabajo colaborativo en grupos, fomentando el intercambio de conocimientos y experiencias. Se logró una participación activa en reuniones, donde se compartieron aportes técnicos y se recibió retroalimentación. Se utilizaron herramientas de gestión para el seguimiento y evaluación del proceso, y se organizaron talleres prácticos para vincular el conocimiento con los resultados.

Se fortaleció una cultura de aprendizaje mediante el uso de herramientas digitales y una gestión clara de la información. Se capacitó al personal de neonatología en bienestar y confort del recién nacido ([Anexo 78](#)).

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>35</b> de <b>53</b> |

La buena práctica fue difundida por correo institucional a todo el personal con apoyo de la unidad de informática ([Anexo 14](#)), y se mantuvo comunicación activa a través del chat de jefaturas de enfermería en WhatsApp ([Anexo 97](#)).

Además, se programó la socialización de la buena práctica en espacios regionales como el Comité de Enfermería en Salud Sexual y Reproductiva ([Anexo 98](#)) y en la Red Integral e Integrada de Salud (RIIS) de Metapán ([Anexo 99](#)), ampliando así su alcance e impacto.

### **5.1.2. ¿Cómo la organización y el equipo incorporó las experiencias y lecciones aprendidas para la creación de nuevas prácticas?**

Los conocimientos adquiridos durante la implementación de esta buena práctica de bienestar y confort en recién nacidos hospitalizados servirán de base para diferentes procesos:


- Evaluar la satisfacción percibida de la madres, padres y/o familiar o cuidador de los recién nacidos hospitalizados.
- Documentar los conocimientos adquiridos y mejoras continuas en la atención.
- Esto ha facilitado una transición más rápida al alta, proporcionando a estos recién nacidos un desarrollo neurológico eficaz y una mejor calidad de vida, reduciendo los costos económicos y el desgaste emocional de las familias asociados con estadías intrahospitalarias prolongadas.
- Continuar con la implementación de bienestar y confort en área de puerperio con recién nacidos sanos y servicio de pediatría.
- Incorporación en el plan de orientación al personal nuevo de la buena práctica de bienestar y confort en recién nacidos hospitalizados.
- Además, cabe mencionar que se está desarrollando una buena práctica en la etapa de ejecución sobre proceso prevención de embarazo subsiguiente en adolescente post evento obstétrico, en área de control prenatal, nacimiento y ginecobstetricia y que este equipo está trabajando como consultantes en el desarrollo de la misma.

## **5.2 Gestión de la innovación en la mejor práctica**

### **5.1.1. ¿Cómo utilizó la organización y el equipo la incorporación de la innovación para agregar valor y mejorar el desempeño de la institución?**


Tabla 14. Innovación para mejorar el desempeño institucional

| Aspecto | Antes de la Implementación | Elementos de Innovación | Mejoras después de la Implementación |
|---------|----------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
|---------|----------------------------|-------------------------|--------------------------------------|

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>36</b> de <b>53</b> |

|                                |   |  |  |
|--------------------------------|---|--|--|
| Intervenciones y protocolos    | No existían intervenciones para bienestar y confort neonatal.           | Protocolo para bienestar y confort de recién nacidos hospitalizados ( <a href="#">Anexo 25</a> ).  | Mejoras en bienestar neonatal (frecuencia cardíaca, respiración, alimentación, sueño, estabilidad emocional).                        |
| Actividades específicas        | No había musicoterapia ni intervención de los padres con canto.         | Musicoterapia con música clásica ( <a href="#">Anexo 58</a> ). Canto de padres durante el baño ( <a href="#">Anexo 74</a> ).   | Fortalecimiento del vínculo padres-hijos y reducción del miedo ( <a href="#">Anexo 62</a> ).   |
| Ambiente y seguridad           | Iluminación y confort no estandarizados.                                | Iluminación tenue, colchoneta en incubadora ( <a href="#">Anexo 97</a> ). Juguetes de lana (púlpitos) y Paquete Nido ( <a href="#">Anexos 55</a> y <a href="#">56</a> ). | Ambiente confortable reconocido como amigable para familias y recién nacidos.  |
| Capacitación y formación       | Personal nuevo no capacitado en bienestar y confort.                    | Inclusión en plan de inducción con capacitaciones ( <a href="#">Anexo 77</a> ).  | Fortalecimiento de competencias y gestión del conocimiento en personal de enfermería.  |
| Cultura y motivación           | Falta de interés en proyectos de mejora.                                | Plan de incentivos con diplomas y reconocimientos ( <a href="#">Anexo 19</a> ). Liderazgo compartido y mayor integración del personal.                                   | Mayor motivación, empoderamiento e integración del personal de enfermería.   |
| Investigación y evaluación     | No existía cultura de evaluación de satisfacción ni reportes de quejas. | Inicio de evaluación de percepción y seguimiento.  | No se reportaron quejas sobre comodidad y confort ( <a href="#">Anexo 101</a> ).   |
| Resultados clínicos y sociales | -   | -  | Transición más rápida al alta, mejor desarrollo neurológico, reducción de costos y desgaste emocional ( <a href="#">Anexo 100</a> ). |

Fuente: Elaboración propia

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b> |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página 37 de 53            |


## 6. RESULTADOS DE LA MEJOR PRÁCTICA

### 6.1 Resultados en la eficacia / eficiencia organizacional

#### 6.1.1 ¿Cuál es la reducción de la brecha identificada después de aplicar la mejor práctica?

Tabla 15: Evaluación de la brecha

| Oportunidades de mejora identificada  | Línea base de enero a diciembre 2023   | Proyección a enero a diciembre 2024 y enero a junio 2025   | Brecha   | Evaluación de la Brecha  |
|---|--|--|--|--|
| Recién nacidos del área de neonatología con atención enfocadas en el bienestar y confort  | En el Hospital Nacional Arturo Morales Metapán, en el área de neonatología (145) 100% neonatos no recibían atención con medidas para sostén, protección, seguridad, bienestar y confort. | (300) 100% Neonatos hospitalizados recibiendo atención en ambiente agradable con medidas que faciliten el sostén, protección, seguridad que beneficia al bienestar y confort de recién nacidos del área de neonatología.                   | (300) 100% Neonatos hospitalizados en un ambiente agradable que facilita el sostén, protección, seguridad con atención enfocada en el bienestar y confort. | (300) 100% de atenciones enfocadas en el bienestar y confort. Con agradable entorno y medidas de sostén, protección, seguridad, calma, estabilidad fisiológica que benefició a los recién nacidos del área de neonatología. Brecha superada <a href="#">(Anexo 82)</a> |
| Contribuir al neurodesarrollo de los recién nacidos hospitalizados.   | Neonatos ingresados con un promedio de 8 días de estancia hospitalaria no se les realizó estimulación temprana.  | A través de intervenciones de enfermería enfocados en aspectos fundamentales para favorecer el neurodesarrollo a los neonatos ingresados con estimulación temprana y así se reduce 3 días de estancia hospitalaria a un promedio de 5 días | Reducir 3 días de la estancia hospitalaria de los neonatos a un promedio de 5 días. Favoreciendo la estimulación temprana..                                | Se favorece el Neurodesarrollo del recién nacido con disminución de 3 días y promedio de una estancia hospitalaria de 5 días. Brecha superada <a href="#">(Anexo 100)</a> .  |
| Protocolo establecido para bienestar y confort de recién nacidos hospitalizados.  | No se posee protocolo establecido para bienestar y confort de recién nacidos hospitalizados  | (300) 100% Protocolo elaborado e implementado para bienestar y confort aplicado a los recién nacidos hospitalizados.   | (300) 100% de los neonatos hospitalizados son atendidos con protocolo de bienestar y confort.  | (300) 100% de los recién nacidos hospitalizados Se les aplica Protocolo establecido para bienestar y confort. Brecha superada <a href="#">(Anexo 82)</a>   |
| Personal de enfermería con educación continua y permanente capacitado en atención neonatal con competencias en bienestar y confort a recién | Solo 7 (50%) del personal de enfermería estaba capacitado para la atención de recién nacidos hospitalizados en bienestar y confort   | (14) 100% de las profesionales de enfermería están capacitados para la atención de recién nacidos hospitalizados en bienestar y confort y con educación continua permanente  | 14(100%) Profesionales de enfermería capacitados y con educación continua permanente en atención con bienestar y confort a recién nacidos hospitalizados.  | 14(100%) Profesionales de enfermería capacitados y con educación continua permanente en atención con bienestar y confort a recién nacidos hospitalizados. Brecha superada <a href="#">(Anexo 78)</a> .   |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>38</b> de <b>53</b> |

|   |  |  |  |   |
|---|--|--|--|---|
| nacidos hospitalizados.   |  |  |  |   |
| Monitoreo y Supervisión al personal de enfermería en la aplicación del protocolo de bienestar y confort en recién nacido hospitalizados | No existía instrumento de monitoreo y supervisión de protocolo establecido de bienestar y confort en recién nacido hospitalizados  | (61) 85% Aplicación quincenal de Instrumento de Monitoreo y supervisión de protocolo de bienestar y confort programados en recién nacido hospitalizados      | (61) 85% monitoreo y supervisión enfermería programados de la aplicación de protocolo de bienestar y confort en recién nacido hospitalizados           | (61) 85% con monitoreo y supervisión enfermería realizados de aplicación de protocolo de bienestar y confort en recién nacido hospitalizados Brecha superada ( <a href="#">Anexo 32</a> )                         |
| Porcentaje de participación de la madre, padre y / o familiar con canto de canción de cuna.   | Número de madres, padres y/o familiar que participan en el canto/ número de egresos de recién nacidos X 100  | (300) 100% de los recién nacidos hospitalizados sus madres, padres y/o familiar participan el canto con canción de cuna.                                     | Resultado, análisis e informe<br><br>Video de canto  | (300) 100% de los recién nacidos hospitalizados Participación de sus madres, padres y/o familiares en el canto. ( <a href="#">Anexo 74</a> ) Brecha superada  |
| Rol protagónico de madre, padres, y/o familiares en el cuidado de los recién nacidos en su hogar, con educación en salud                | Falta de integrar en la orientación en el egreso de recién nacidos la participación de madre, padre, y/o familiares los cuidados en su hogar para bienestar físico, ambiental y confort. | (300) 100 % de los recién nacidos egresados las madres, padre, y/o familiares reciban orientación para su hogar sobre bienestar físico, ambiental y confort. | (300) 100% orientación en el egreso de recién nacido a madre, padre y/o familiar sobre cuidados en su hogar para bienestar físico, ambiental y confort | (300) 100% de egreso del recién nacido con orientaciones de cuidados para su hogar a las madres, padre, y/o familiares sobre bienestar físico, ambiental y confort. Brecha superada ( <a href="#">Anexo 77</a> ). |

**Fuente 4:** Elaboración Propia.

**6.1.2. ¿En qué aspectos ha mejorado la eficacia y eficiencia organizacional al implementar la mejor práctica? ([Anexo 102](#)).**

**Logro de Objetivos Estratégicos (SMART):**

Se establecieron metas claras, medibles y alineadas a la estrategia institucional.

**Liderazgo Transformacional:**

Se fortaleció el rol del personal de enfermería con liderazgo motivador, mejorando el compromiso y la productividad.


**Mejora de la Productividad:**

La optimización de procesos permitió un enfoque en tareas de mayor valor, elevando la eficiencia.

**Gestión de Procesos:**

La atención neonatal mejoró gracias al protocolo implementado, favoreciendo la continuidad del cuidado hospitalario y domiciliario.

**Uso de Tecnología e Innovación:**

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>39</b> de <b>53</b> |

Se utilizó tecnología (chats y automatización) para facilitar la comunicación y el seguimiento del proyecto.

**Comunicación Efectiva:**

Se logró una comunicación clara y constante entre el equipo, liderazgo y áreas clave del hospital.

**Capacitación y Gestión del Conocimiento:**

Se fortalecieron las competencias del personal de enfermería mediante formación continua y planes de inducción.

**Gestión del Cambio:**

El personal fue involucrado activamente en la transformación, logrando un equipo adaptable, resiliente y motivado.

**Promoción de Buenas Prácticas:**

La iniciativa se socializa a nivel local y regional, compartiendo conocimientos con otras unidades de salud.

**Medición y Evaluación:**

Se implementaron mecanismos para evaluar el desempeño del personal y hacer ajustes oportunos.

**Satisfacción y Compromiso del Personal:**

Aumento de la motivación del equipo gracias al reconocimiento, mejor clima laboral y sentido de pertenencia.

**Plan de Incentivos:**

Se entregaron diplomas, reconocimientos y felicitaciones en expedientes laborales, incentivando el compromiso.

**Gestión del Tiempo:**

Mejor distribución de tiempos laborales permitió cumplir tareas de forma oportuna.

**Mejora en Satisfacción Familiar:**

Padres y familias perciben atención cálida y eficaz, fortaleciendo el vínculo con el equipo de salud.


**Reducción de Costos:**

Menor estancia hospitalaria ahorró recursos (cada día de internamiento neonatal cuesta entre \$200 y \$350), mejoró la rotación de camas y redujo eventos adversos y consultas subsecuentes.

**6.2 Resultados orientados al ciudadano y beneficios a otras partes interesadas**

**6.2.2 ¿Cuáles son los resultados en la percepción del ciudadano?**

La percepción del ciudadano se evaluó mediante la aplicación de encuestas de satisfacción dirigidas a madres, padres y/o familiares, relacionadas con el bienestar y el confort de la atención recibida a los recién nacidos durante su permanencia hospitalaria, ocupando de referencia la herramienta de resultados de enfermería, por sus siglas en inglés NOC (Nursing Outcomes Classification). La estrategia

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>40</b> de <b>53</b> |

consistió en obtener las respuestas previas al alta, previo consentimiento informado. El diseño del estudio es descriptivo, de corte transversal y con un abordaje cuantitativo. El universo estuvo conformado por las 300 madres, padres y/o familia de los recién nacidos internados en el área de Neonatología durante el período de enero de 2024 a junio de 2025.

Se utilizó un muestreo descriptivo probabilístico aleatorio sistemático, en el cual se obtuvieron los resultados por ser más preciso, se eligió el universo con 300 personas encuestados del 01 de enero 2024 al 30 de junio del 2025 que cumplen criterios. A partir de una lista de 316 personas se excluyeron 16 que son recién nacidos con referencia debido a su complejidad a tercer nivel de atención, por lo que el universo es de 300 y se procedió a seleccionar una muestra probabilística en donde se extrajo un muestreo al azar para definir el intervalo  $K = N/n$ , para definir el número aleatorio entre 1 y 5, en donde en la rifa es el número 5 que fue el arranque aleatorio, por lo que se prosiguió a seleccionar las personas encuestadas en el listado a partir del número 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 90, 85, 90, 95, 100, 105..... así sucesivamente hasta llegar al 300, obteniendo un total de muestra de 60 personas de los cuales se obtuvieron resultados de percepción de la satisfacción del ciudadano.


**Tabla 16:** Nivel de Satisfacción de madre, padre y/o familiar sobre atención recibida del personal de enfermería para el bienestar y confort del recién nacido hospitalizado.

| Pregunta  | 1               | 2               | 3                        | 4                        |
|---|-----------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|
|   | Nada satisfecho | Poco satisfecho | Moderadamente satisfecho | Completamente satisfecho |
| ¿El personal de enfermería fue amable con usted?  | 0               | 0               | 0                        | 60                       |
| ¿Ha entendido las recomendaciones que le ha brindado la enfermería sobre bienestar y confort para su bebé?          | 0               | 0               | 0                        | 60                       |
| ¿Cree que el personal de enfermería se ha preocupado para que su bebé reciba intervenciones de bienestar y confort? | 0               | 0               | 0                        | 60                       |
| ¿Cómo evalúa la satisfacción de la atención recibida por su bebé?   | 0               | 0               | 0                        | 60                       |

**Fuente:** Encuesta de satisfacción para madre, padres y/o familiar en el momento del egreso del bebé, del 01 de enero 2024 al 30 de junio del 2025.

**Análisis:** El 100% (60) de las madres, padres y/o familiar están en el nivel de satisfacción completamente satisfechos de la atención recibida durante la estancia hospitalaria del bebé.

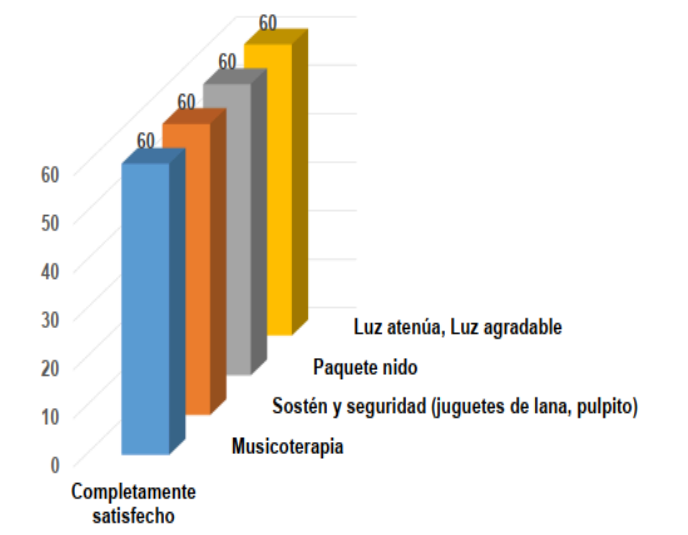
El personal de enfermería fue amable con usted 100% (60) Completamente satisfecho, ha entendido las recomendaciones que le ha brindado enfermería sobre bienestar y confort para su bebé 100% (60), cree

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>41</b> de <b>53</b> |

que el personal de enfermería se ha preocupado para que su bebé reciba intervenciones de bienestar y confort con 100% (60) Completamente satisfecho, cómo evalúa la satisfacción de la atención recibida para su bebé con 100% (60) Completamente satisfecho.

Se evaluó la satisfacción de usuario con la herramienta de resultados de enfermería, por sus siglas en ingles NOC (Nursing Outcomes Classification) donde se observa que enfermería a comunicado los cuidados de manera clara y precisa, en neonatología es un aspecto fundamental para la calidad de la atención y la salud de los neonatos, lo que logró la satisfacción con la promoción de la salud de los neonatos y sus familias.

**Gráfico 1:** Evaluación de la satisfacción de madre, padre y/o familiar sobre intervenciones para bienestar y confort del recién nacido hospitalizado.




Fuente: encuesta de satisfacción a la madre, padre, y familiar 01 de enero 2024 al 30 de junio del 2025.

**Análisis:** El 100% (60) de las madres, padres y/o familiar están completamente satisfechos de la atención recibida en la estancia hospitalaria del bebé, relacionado a la musicoterapia, sostén y seguridad (juguete de lana crochet en forma de pulpito) paquete nido y luz agradable.

Musicoterapia 100% (60), completamente satisfecho, sostén y seguridad juguete de lana (pulpito) 100% (60) completamente satisfecho, paquete nido 100% (60) completamente satisfecho y luz agradable con el 100% (60) completamente satisfecho.

La musicoterapia está reconocida como terapia complementaria por la OMS (Organización Mundial de la Salud), como herramienta rehabilitadora de la salud física y emocional y tiene la capacidad de provocar

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores<br>Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b> |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                      | Página 42 de 53            |

que el cerebro sea capaz de generar endorfinas o adrenalina, y estas sustancias son las que provocan diferentes estados en el cuerpo, como la calma o la situación de alerta.


La Musicoterapia fue activada en periodos intermitentes de 1-2 horas, con dos sesiones por día. Con música clásica particularmente de autores como Bach, Tchaikovsky, Vivaldi y Brahms y Mozart. ([Anexo 71](#)). Lo que generó efectos beneficiosos sobre los parámetros fisiológicos y con ello, un acortamiento en el periodo de hospitalización. Con la implementación de la musicoterapia los padres se empoderaron del cuidado de su hijo(a), al disminuir el miedo ante la situación actual de salud, y permitió que la unidad sea reconocida como un espacio amigable, en donde ellos y sus recién nacidos se sentían bien.

La iniciativa pulpos para neonatos comienza en 2012 en Dinamarca y en 2017 en España surge la Noupops ONG "hilo para la vida", En 2014 se expande la iniciativa a Estados Unidos, varios países europeos, Canadá y América Latina y desde 2023 en El Salvador en Hospital del mujer y Hospital de Niños Benjamín Bloom en salas de neonatos con el nombre de pulpitos de Amor.

La OMS publicó en 2019 el informe: "Cuál es la evidencia sobre el papel de las artes en la mejora de la salud y el bienestar" (Fancourt & Finn, 2019), en el registra los resultados de una revisión sistemática de 900 fuentes académicas que describen la relación entre el arte y la salud. Señala la importancia de diversas manifestaciones de arte más clásico: pintura, música, literatura, pasando por artesanías y manualidades, como potenciadores de la salud física y mental; cuyos usos abarcan tanto los campos de la promoción y prevención, como del tratamiento y la rehabilitación.

Lo que se retoma esta iniciativa en el Hospital de Metapán desde 01 de enero del 2024. Por qué el pulpito significa un alivio y una compañía para los bebe en un ambiente tan brusco como el de la incubadora y las cunas tipo bacinete, las mamás asocian al pulpo como la forma de acompañar y abrazar a sus hijos en los momentos más difíciles o cuando no pueden estar cerca. También implica un cuidado que trasciende lo biomédico, en el cual, la calidez de un objeto como el pulpito.

Cada púlpito está hecho con cariño de las tejedoras (1 ginecóloga y 2 licenciadas en enfermería) con material seguro, con hilo de algodón 100% con un relleno tipo hipoalérgico y siguiendo ciertas normas de tamaño, grosor de los tentáculos y puede medir máximo 20 centímetros para asegurar que sea apto para los bebés, con el nombre "pulpitos con cariño" que simulan el cordón umbilical y su función es calmar al bebes mientras se encuentran en incubadoras o cuna tipo bacinete, sosteniendo sus tentáculos como un punto de agarre muy parecido a la experiencia dentro del útero materno, lo que hizo una interacción sensorial y desarrollo motor fino ayudó a reducir el estrés y mejorar las funciones fisiológicas del neonato, y al tener un objeto para sujetar los bebés y también son menos propensos a tocar o tirar de sondas y cables conectados a sus monitores de soporte vital, reduciendo así el riesgo de complicaciones.

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>43</b> de <b>53</b> |


El paquete nido para contención es una herramienta clave que simula el espacio uterino, ayudando a disminuir movimientos que consumen energía, dolor, frío e incomodidad, este método permite evitar movimientos excesivos, una adecuada flexión corporal, mejor cuidado de la piel, protección del desarrollo visual, auditivo y excelentes medidas de confort, es fundamental para su neurodesarrollo. Es acogedor, tiene una funda y cuenta con dos amarras en los extremos son sábana suave o pañal de tela grande con 25 gramos 100% de algodón, en forma de rollo, rulo, en U o en O, sin que queden arrugas que puedan lastimar la piel del bebé, se coloca al bebé dentro del nido asegurándose de que esté cómodo y seguro, con supervisión de enfermería, con higiene y de seguridad. Esta técnica ayudó a mantener la temperatura corporal, a reducir el estrés, promover el desarrollo neuromuscular y mejorar el sueño

La luz atenuada o controlada por que crea un ambiente relajante con reducción del estrés, es beneficiosa para los recién nacidos, porque redujo el llanto y la ansiedad, facilitó la transición al sueño y ayudó a conciliar el sueño más rápido y a dormir por más tiempo. Por lo que se consideró la iluminación regulada, donde la luz se apaga cuando el bebé está durmiendo, donde se colocan lámparas con baterías, promoviendo patrones de sueño saludable, reduciendo el estrés y favoreciendo un mejor desarrollo del sistema nervioso.

Estas intervenciones son una herramienta valiosa y sencilla pero efectiva que puede marcar una gran diferencia en la recuperación y desarrollo de los bebés, brindándoles confort, seguridad y un apoyo invaluable a sus primeros días de vida. Favoreciendo al mismo tiempo el vínculo familiar ayudando a manejar el estrés y conectarse con su bebé, transición más rápida al alta, proporcionando a estos recién nacidos un desarrollo neurológico eficaz y una mejor calidad de vida, reduciendo los costos económicos y el desgaste emocional de las familias asociados con estadías intrahospitalarias prolongada

**Tabla 17:** Evaluación de la satisfacción de madre, padre y/o familiar sobre intervenciones del canto para bienestar y confort del recién nacido hospitalizado.

| PREGUNTA   | 1               | 2               | 3                        | 4                        |
|--|-----------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|
|  | Nada satisfecho | Poco satisfecho | Moderadamente satisfecho | Completamente satisfecho |
| ¿El personal de enfermería lo involucró para el canto de su bebé?  | 0               | 0               | 0                        | 60                       |
| ¿Considera usted que al cantarle a su bebé, El/ La bebé se pudo sentir más tranquilo(a) y más cómodo(a)? | 0               | 0               | 0                        | 60                       |
| ¿Considera usted que por medio del canto se pudo acercar más a su bebé?                                  | 0               | 0               | 0                        | 60                       |
| ¿Recomendaría el canto a otros padres para cantarle a sus bebés?   | 0               | 0               | 0                        | 60                       |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>44</b> de <b>53</b> |

Fuente: Encuesta de satisfacción para madre, padres y/o familiar en el momento del egreso del bebé., del 01 de enero 2024 al 30 de junio del 2025.

**Análisis:** (60)100% de las madres, padres y/o familiar están completamente satisfechos al personal de enfermería porque lo involucraron para el canto de su bebe, (60)100% consideran que al cantarle a su bebe, El/ La bebe se pudo sentir más tranquilo(a) y más cómodo(a), (60)100% consideran que por medio del canto se pudo acercar más a su bebe, (60)100% Recomendaría el canto a otros padres.

Cantarle a los bebés, especialmente canciones de cuna como "*Arrorró mi niño(a)*", brinda múltiples beneficios:


- Estimulación del desarrollo cognitivo y del lenguaje, al exponer al bebé a nuevos sonidos y palabras.
- Reducción del estrés y la ansiedad, generando un ambiente emocionalmente seguro.
- Fortalecimiento del vínculo afectivo entre el bebé y su madre, padre o cuidador, gracias al sonido familiar de sus voces.
- Fomento de la seguridad y confianza a través de la calidez emocional transmitida por el canto.
- Apoyo al desarrollo motor y del habla, al familiarizar al bebé con el ritmo y melodía del lenguaje.
- Conexión emocional natural, no forzada, en momentos como el baño, la alimentación, las visitas o la posición canguro.

En esencia, el canto es una herramienta sencilla pero poderosa para el bienestar y el desarrollo integral del recién nacido.


### 6.2.3. ¿Cuáles son los beneficios generados a otras partes interesadas relacionadas con la mejor práctica?

**Tabla 18. Resultados generados a otras partes interesadas.**

| Otras partes interesadas         | Beneficios generados   |
|----------------------------------|--|
| Ministerio de Salud              | <ul style="list-style-type: none"> <li>● La satisfacción en gran parte de la madre, padre, familia y / o cuidador contribuye positivamente a la percepción de la institución. Incrementando la imagen y el prestigio del hospital ante la comunidad.</li> </ul>  |
| Dirección Nacional de hospitales | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementar esta mejor práctica de comodidad y confort en las áreas de neonatología en los demás Hospitales Nacionales.</li> </ul>  |
| Unidades de Salud                | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Seguimiento en el continuo del cuidado de los recién nacidos egresados.</li> </ul>  |
| Recién nacidos ingresado         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Favorecer al neurodesarrollo con cuidados de calidad con comodidad y confort, entorno acogedor y seguro.</li> <li>● Mejora en manifestarse seguridad con Calma. Ocupación de juguete de lana. Cada pulpito de lana está específicamente diseñado para simular un cordón umbilical y su función es calmar a los bebés mientras se encuentran en la incubadora, o bacinete sosteniendo sus tentáculos como un punto de agarre muy parecido a lo que se encontraban dentro del útero materno. Además, hacen sentir al bebe seguro</li> <li>● Mejora los parámetros fisiológicos y proporciona una respiración adecuada,</li> </ul> |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>45</b> de <b>53</b> |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>que le aporta niveles de oxígeno más altos en la sangre y le permite latidos cardíacos más regulares. además mejora la calidad de sueño, disminuyendo el estrés y mejorando la inadaptación de la lactancia materna exclusiva mejorando la ganancia de peso. A través de la Musicoterapia. Técnica mínima invasiva con fines psicoterapéuticos que mejora el bienestar, gracias la activación y estimulación de la corteza cerebral mediante bocinas programadas que emite melodías.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora en el sistema nervioso, a través del el canto (canciones de cuna) y el contacto corporal y visual, de los padres y familia, ayuda a mejor desarrollo del sistema endocrino e inmunológico en el momento del baño y el amamantamiento</li> </ul>                            |
| Madre, padre, familia y/o cuidador      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción con los cuidados proporcionados durante el ingreso y la educación sanitaria y además favoreció la continuidad de los cuidados, tanto en el medio hospitalario como en el domicilio</li> <li>Corresponsabilidad de los padres, familia y cuidadores</li> <li>Facilita el vínculo afectivo materno, paterno y familiar, a través de sesiones de canto de cuna (Acunar), contacto corporal, el abrazo, el sostén, el baño el amamantamiento y la mirada mutua para el recién nacido.</li> <li>Mejora en la relación con el personal.</li> </ul>   |
| Hospital Nacional de Metapán            | <ul style="list-style-type: none"> <li>La institución considera que todos los empleados son valiosos y la función que cada uno realiza es importante. Además de darles constantes capacitaciones de bienestar y confort para que estos puedan desempeñar su trabajo de la mejor forma, de manera que la organización siempre gane. Se fomenta la filosofía de la organización ganar-ganar</li> <li>Logro de metas institucionales.</li> <li>Mejora la cultura organizacional</li> <li>Mayor percepción en la satisfacción de la madre, padre y/o familiar con los cuidados proporcionados al recién nacido.</li> <li>Compromiso de la provisión y disposición de recursos necesarios, para la sostenibilidad de la buena práctica</li> <li>Mejora en la comodidad del entorno: La ausencia de luz y ruido</li> </ul> |
| Departamento de Enfermería              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora en el ambiente laboral</li> <li>Mejora en la motivación del personal</li> <li>Bienestar en el talento humano con inteligencia emocional</li> <li>Contar con profesionales con capacidad técnica</li> <li>Mejores resultados de las intervenciones por el cuidado sistematizado</li> <li>Monitoreo, control y seguimiento</li> <li>Empatía y aumentó la productividad del personal de enfermería.</li> <li>Brindar cuidados humanizados libre de riesgo, aplicando principios de enfermería</li> </ul>  |
| Personal de enfermería                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora en las competencias, habilidades y actitudes de los profesionales de enfermería</li> <li>Un camino de aprendizaje continuo y permanente</li> <li>Motivación y liderazgo transformacional</li> </ul>  |
| Personal de enfermería de nuevo ingreso | <ul style="list-style-type: none"> <li>Integración de la mejor práctica de comodidad y confort en el plan de inducción de personal de enfermería de nuevo ingreso: El adiestramiento y la importancia de la introducción adecuada en el momento en que el personal de enfermería ingresa a la organización es trascendental, pues de</li> </ul>  |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>46</b> de <b>53</b> |

|  |   |
|--|---|
|  | él depende su adaptación al ambiente en el hospital, su desenvolvimiento y su desarrollo en la prevención de caídas, desarrollando sus habilidades y competencia  |
| Área de control prenatal, área de nacimiento y ginecoobstetricia | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sirve como guía en ejecución de la otra buena práctica que se está desarrollando con tema de prevención de embarazo subsiguiente en adolescente pos evento obstétrico.</li> </ul>  |
| Servicios generales  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mantiene ordenado y limpio en todo el entorno del área de recién nacido hospitalizados</li> </ul>   |
| Consulta Externa   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos citas subsecuentes en área de pediatría</li> <li>• Más espacio para dar citas tempranas de primera vez de pediatría</li> </ul>   |
| Unidad Organizativa de calidad                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en la calidad de atención del paciente</li> <li>• Control de calidad en la medición constante y la búsqueda de la mejora continua</li> <li>• No se han recibido quejas en la Oficina del derecho a la salud (ODS) relacionadas a la comodidad y confort de recién nacidos hospitalizados</li> <li>• Postular a la mejor práctica</li> </ul> |
| Unidad de Planificación  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye a la toma de decisiones de forma objetiva</li> </ul>  |
| Unidad Financiera  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve la cultura del ahorro de los recursos disponibles</li> <li>• Reducción de costos hospitalarios.</li> <li>• Disponibilidad de fondos para otras necesidades</li> </ul>   |

Fuente: encuesta de satisfacción a la madre, padre, y familiar 01 de enero 2024 al 30 de junio del 2025.

### 6.3 Resultados financieros y relación costo beneficio

#### 6.3.1. ¿Qué beneficios financieros ha obtenido la organización con la ejecución de la mejor práctica?

##### Gestión Financiera y Planificación

- Reducción de costos al disminuir la estancia hospitalaria de los recién nacidos.
- Optimización del presupuesto, permitiendo redirigir recursos a otras áreas institucionales.
- Mejor control del gasto gracias a decisiones basadas en datos y monitoreo en tiempo real.
- Uso eficiente de recursos humanos e insumos, lo cual aumentó la productividad institucional.

##### Gestión de Camas y Recursos

Disminuyó el tiempo de hospitalización, mejorando la rotación y disponibilidad de camas.  
Facilitó una respuesta más ágil a la demanda de ingresos hospitalarios.


##### Impacto Clínico en Recién Nacidos

Favoreció el neurodesarrollo y la salud integral, reduciendo reingresos y consultas posteriores.  
Se implementaron cuidados seguros, continuos y humanizados, elevando la calidad de atención.

##### Comunicación y Toma de Decisiones

Se mantuvo una comunicación efectiva y transparente con todos los actores clave.  
Las decisiones clínicas y administrativas se basaron en análisis objetivos y evidencias.

##### Calidad Basada en Evidencia

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b> |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página 47 de 53            |

La práctica se basa en protocolos y acciones respaldadas por evidencia científica, contribuyendo al cumplimiento de indicadores institucionales.

### Satisfacción Familiar y Prevención de Reingresos

La alta satisfacción de madres, padres y cuidadores fue clave para evitar reingresos, al sentirse apoyados y preparados para continuar los cuidados en casa.

#### 6.3.2. ¿Cuáles son los resultados de la relación costo beneficio en la implementación de la mejor práctica? [\(Anexo 105\)](#).

-En el contexto de la salud, PERC son las siglas de Productividad, Eficiencia, Recursos y Costos. Es una herramienta de gestión desarrollada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) para mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión de los servicios de salud. PERC ayuda a las instituciones de salud a procesar datos para la toma de decisiones, identificando problemas y oportunidades estratégicas en la gestión.


-Disminución del número de reingresos, el cual, se ve reflejado en la disminución de costos por día/cama ocupada por paciente(neonato), el cual para el año 2023 el costo promedio día cama \$32.30 y egreso fue de \$323.00 según datos PERC, con estancia promedio de 6 a 7 día, en ese mismo año se tuvo reingreso de 4 pacientes

-Para el 2024 costo de promedio día cama es de \$29.05 y costo de egreso fue de \$290 y no hay reingresos, con una reducción de estancia promedio de 3 a 5 días.

Se toma en cuenta los periodos 2022, 2023, son 2 años.

$$\text{Valor de beneficio} = \frac{\text{Costo total por egreso prevenidos en el periodo}}{\text{Costo} \quad \# \text{ periodos evaluados} \times \text{costo anual de inversión}} = \frac{1,292}{2 \times 323} = 1292/646 = 2.0$$

**Análisis del resultado.** El costo beneficio es de 2, lo que significa que por cada \$1.00 invertido se tiene un ahorro promedio de \$2.00 por paciente atendido y si se multiplica por 100 da un valor de 200 % de ahora para el hospital. Disminución costo día cama ocupado, ahorro que permite reinvertir en la misma práctica, ya que se bajó el promedio de días de estancia hospitalaria. Por tal razón se observa la viabilidad financiera de mantener la buena práctica el mayor beneficio financiero se da evitando el reingreso de neonatos (periodo 2022-2023) donde el promedio de días estancia es de 6 a 8 días, esto es un costo promedio \$323.00 por cada ingreso según PERC.

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>48</b> de <b>53</b> |

**Tabla 19: Datos comparativos (organizados en tabla para mejor visualización):**

| Indicador               | 2022-2023 | 2024 a junio 2025 | Reducción       |
|-------------------------|-----------|-------------------|-----------------|
| Costo promedio/día-cama | \$32.30   | \$29.05           | 10%             |
| Costo total/egreso      | \$323.00  | \$290.00          | 10.2%           |
| Estancia promedio       | 6-8 días  | 3-5 días          | Hasta 50% menos |
| Reingresos              | 4 casos   | 0 casos           | 100%            |

Fuente: Elaboración propia

## 7. SOSTENIBILIDAD Y MEJORA

### 7.1 Sostenibilidad

**7.1.1 ¿Cuáles son los posibles riesgos que el equipo ha identificado y que estrategias ha previsto para garantizar la sostenibilidad, sistematización y estandarización de la mejor práctica implementada?**

**Tabla 20. Identificación de Riesgos y establecimiento de estrategias para minimizarlos**


| Riesgo   | Estrategia o acciones a seguir   |
|--|--|
| Personal de enfermería nuevo que desconoce los protocolos, proceso y buenas prácticas                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Monitorizar, Supervisión y seguimiento de cumplimiento de indicadores.</li> <li>● Integración de la mejor práctica de comodidad y confort en el plan de inducción de personal de enfermería de nuevo ingreso de pediatría</li> <li>● El adiestramiento y la importancia de la introducción adecuada en el momento en que el personal de enfermería ingresa a la organización son trascendental, pues de él depende su adaptación al ambiente en el hospital, su desenvolvimiento y su brindar atención de comodidad y confort al recién nacido hospitalizado, desarrollando sus habilidades y competencia.</li> <li>● La institución considera que todos los empleados son valiosos y la función que cada uno realiza es importante. Además de darles constantes capacitaciones de humanización, comodidad y confort para que estos puedan desempeñar su trabajo de la mejor forma, de manera que la organización siempre gane, se fomenta la filosofía de la organización ganar-ganar</li> </ul> |
| Rotación de personal de enfermería   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Integración de la mejor práctica de comodidad y confort del recién nacido en el plan de inducción de personal de enfermería de nueva rotación en Pediatría.</li> <li>● Gestión para que la rotación de personal sea más duradera en el servicio de pediatría</li> </ul>   |
| Riesgo que los profesionales pediatras y enfermería no cumpla con los nuevos protocolos y buenas prácticas | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementación de Programa de incentivos: que recompensen el cumplimiento de la buena práctica con incentivos de diploma, felicitaciones en evaluación de desempeño semestral, carta de felicitación al expediente. Esto puede motivar a los empleados a tomar precauciones adicionales y a seguir las mejores prácticas</li> </ul>   |

Fuente: Elaboración propia

**7.1.2 ¿Qué indicadores, roles, responsabilidades ha implantado la organización para evaluar el desempeño futuro y asegurar la continuidad de la iniciativa?**

**Tabla 19.** Indicadores para evaluación del desempeño futuro y asegurar la continuidad de la práctica

| Tipo de indicador | Fórmula   | Indicador  | Mecanismo de seguimiento  | Responsable   |
|-------------------|---|--|---|---|
| Estructura        | Número de orientación a la madre, padre y/o familiar sobre beneficios del canto y la musicoterapia / Número de ingresos x 100 | Porcentaje de orientación de comodidad y confort a la madre, padre y/o familiar. | Aplicación de instrumentos de Monitoreo y supervisión de educación en salud.<br>Diario                            | Licda. Karen Jesika Aguilera de Pérez.<br>Enfermera jefa de pediatría<br><br>Licda. Roxana Arévalo de Trejo<br>Jefe de Supervisoras |
| Resultado         | Número de monitoreo realizados / Número monitoreo programados X 100   | Porcentaje de monitoreo realizados   | Aplicación de instrumento de monitoreo y supervisión de comodidad y confort<br><br>Mensual                        | Licda. Roxana Arévalo de Trejo<br>Jefe de Supervisoras<br><br>Licda. Karen Jesika Aguilera de Pérez.<br>Enfermera jefa de pediatría |
|                   | Numero de monitoreo que no cumplen / Número de planes de mejora aplicados a enfermería X 100                                  | Porcentaje de planes de mejora aplicados y ejecutados                            | Aplicación de Instrumento de monitoreo y supervisión en planes de mejora aplicados y ejecutados<br><br>Trimestral | Licda. Roxana Arévalo de Trejo<br>Jefe de Supervisoras<br><br>Licda. Karen Jesika Aguilera de Pérez.<br>Enfermera jefe de pediatría |
|                   | Número encuestas de satisfacción programa/ Número encuestas de satisfacción ejecutadas X 100                                  | Porcentaje del grado de satisfacción al ciudadano                                | Aplicación de instrumento de monitoreo y evaluación de encuestas de satisfacción al ciudadano<br><br>Diario       | Licda. Roxana Arévalo de Trejo<br>Jefe de Supervisoras<br><br>Licda. Karen Jesika Aguilera de Pérez.<br>Enfermera jefe de pediatría |

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>50</b> de <b>53</b> |


|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  | Presentación científica y Elaboración de artículo científico de comodidad y confort a recién nacidos hospitalizados | Presentación científica<br>Artículo científico | Gestión en Instituto Nacional de Salud (INS) para asesorías, revisión y presentación científica y la revisión y aprobación para Publicación en revista Alerta Largo plazo. Año | Licda. Virginia María Argueta de Lopez Epidemiología<br>Dr. José Ilich Chávez Azucena. Jefe Unidad Calidad<br>Dr. Josué Mauricio Soriano Lemus Subdirector |
|--|---|--|--|--|

Fuente: Elaboración propia

## 7.2 Mejora

### 7.2.1. ¿Cuál estrategia ha definido la organización para asegurar constantemente el cumplimiento de la mejora continua de la práctica implementada? ([Anexo 106](#)).

- Establecer un proceso estandarizado en el cual guíe los pasos a seguir de la implementación de la mejor práctica para recién nacidos hospitalizados de 0- 28 días de nacido.
- Establecer indicadores medibles
- Incluir actividades de mejores prácticas en el plan operativo anual institucional
- Reforzamiento continuo al equipo de pediatría del área de neonatología
- Capacitación a equipos de otros establecimientos interesadas en replicar la iniciativa región occidental de salud en replicar la iniciativa.
- Gestión para presentación científica y publicar artículo científico en Instituto Nacional de Salud y revista Alerta sobre resultado de medidas de comodidad y confort a recién nacidos hospitalizados en el Hospital Nacional Arturo Morales Metapán.
- Socializar flujogramas de trabajo del continuo del cuidado de recién nacido egresado en la Red de salud de Metapan.
- Elaborar las referencias de seguimiento de los recién nacidos egresados para el continuo del cuidado en el primer nivel de atención.
- Aplicar el llenado correcto de la referencia de enfermería.
- Fortalecer las actividades de la enfermera de enlace, para el seguimiento de pacientes
- Mantener la educación continua con personal nuevo para el relevo generacional
- Mantener el programa de incentivos
- Seguimiento y monitoreo permanente en la mejor práctica por jefe de Unidad de Calidad, Jefe de departamento de enfermería y enfermera jefe de supervisoras.

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                   | Página <b>51</b> de <b>53</b> |

-Aplicación de ciclo de mejora continua PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), es una herramienta versátil y efectiva para la mejora continua, cuando se identifiquen desviaciones o nuevas oportunidades de mejora.


### 7.2.2. ¿Qué mecanismos de seguimiento ha considerado o está utilizando el equipo para asegurar la buena práctica o iniciativa mejore continuamente?

El equipo de mejora considera importante el seguimiento del proyecto para garantizar y asegurar la continuidad de la iniciativa y continuar aportando beneficios a los usuarios, para lo cual, se establecen los siguientes mecanismos descritos en la siguiente tabla:

**Tabla 20: Mecanismos de seguimiento con responsables:**

| MECANISMO  | RESPONSABLE   |
|--|---|
| Seguimiento, evaluación y presentación de los resultados mensuales de la ejecución de la buena práctica  | Licda. Virginia María Argueta de López<br>Dr. José Ilich Chávez Azucena.<br>Dr. Josue Mauricio Soriano Lemus  |
| Evaluación de la satisfacción de la madre, padre y/o familiar  | Comité de Ética de Enfermería<br>Licda. Roxana Arévalo de Trejo<br>Licda. Virginia María Argueta de López     |
| Presentación de informes de seguimiento/ continuo del cuidado / RIIS de Metapan  | Tecnóloga. Silvia Erceli Tejada de Rodríguez<br>Enfermera de red de enlace                                    |
| -Monitoreo y medición de los indicadores de manera mensual que se socializan con la alta dirección los cuales sirven para identificar oportunidades de mejora.   | Licda. Virginia María Argueta de López<br>Dr. José Ilich Chávez Azucena.                                      |
| -Monitoreo mensual del plan de asignaciones de enfermería. (medidas de comodidad y confort en recién nacidos). <a href="#">Anexo 81</a>  | Licda. Roxana Arévalo de Trejo  |
| -Monitoreo del cumplimiento del plan de incentivos <a href="#">(Anexo 107)</a> .   | Licda. Sandra Elizet Flores López.<br>Licda. Roxana Arévalo de Trejo<br>Licda. Karen Jesika Aguilera de Pérez |
| -Aplicación de ciclo de mejora continua PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), es una herramienta versátil y efectiva para la mejora continua, cuando se identifiquen desviaciones o nuevas oportunidades de mejora. <a href="#">(Anexo 108)</a> . | Licda. Virginia María Argueta de López<br>Dr. José Ilich Chávez Azucena.                                      |
| Asesorías en INS Instituto Nacional de Salud en la revisión y aprobación de presentación científica y artículo científico y publicación en revista ALERTA.   | Licda. Virginia María Argueta de López<br>Dr. José Ilich Chávez Azucena.                                      |

Fuente: Elaboración propia

|   |   |                               |
|---|---|-------------------------------|
|  | Reconocimiento Interno a las mejores<br>Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|   | Hospital Nacional de Metapán                                      | Página <b>52</b> de <b>53</b> |

**Glosario de términos claves:**

**Neonato:** La Organización Mundial para la Salud (OMS) considera el término "neonato" para referirse a un bebé desde el nacimiento hasta los 28 días de vida. Período de mayor riesgo de morbilidad y mortalidad.


**Bienestar neonatal:** se refiere al estado óptimo de salud y desarrollo de un recién nacido durante sus primeros 28 días de vida. Este periodo, conocido como período neonatal, es crucial para la adaptación del bebé a la vida fuera del útero materno, y abarca tanto aspectos físicos como emocionales.

**Confort neonatal:** se refiere a la satisfacción de las necesidades básicas del recién nacido para promover su bienestar físico y emocional, incluyendo la regulación de la temperatura, la alimentación, el sueño, y la protección contra estímulos excesivos como la luz y el ruido. En esencia, se trata de crear un entorno que le permita al bebé desarrollarse de manera óptima, minimizando el estrés y maximizando su sensación de seguridad y comodidad

**Neurodesarrollo neonatal:** se refiere al proceso de desarrollo del sistema nervioso de un recién nacido, que abarca desde la concepción hasta los primeros años de vida. Este proceso implica cambios complejos y dinámicos en la estructura y función del cerebro, que permiten el desarrollo de habilidades motoras, cognitivas, lingüísticas y sociales. La implementación de intervenciones adecuadas son cruciales para asegurar un desarrollo saludable y maximizar el potencial de cada niño. un cuidado neonatal centrado en el neurodesarrollo que involucre a la familia y promueva un entorno seguro y estimulante para el bebé

**ANEXOS**

En el siguiente QR obtendrá acceso a los anexos mencionados en el documento:

|  |   |                               |
|--|---|-------------------------------|
|  <p>HOSPITAL<br/>NACIONAL<br/>METAPÁN</p> | Reconocimiento Interno a las mejores<br>Prácticas 2025, X Edición | <b>Bienestar y Confort</b>    |
|  | Hospital Nacional de Metapán                                      | Página <b>53</b> de <b>53</b> |

