

**Gestionar la atención oportuna de Trastornos Cardiovasculares, en Pacientes
atendidos en el Área de Emergencia del Centro de Salud Carlos Elizalde de la ciudad de
Cuenca, Ecuador 2022**

David Ledesma Palacios

Maestría en Gerencia de Instituciones de Salud, Universidad de las Américas

Proyecto de Titulación

Dra. Gabriela Simbaña

4 de abril de 2022

Tabla de contenidos

1	Resumen Ejecutivo	6
2	Análisis Ambiental Situacional.....	8
2.1	Introducción	8
2.2	Análisis de la Gestión Gerencial actual	8
2.3	Tabla N° 1.....	9
	<i>Cartera de Servicios del Área de Emergencia</i>	<i>9</i>
3	Planteamiento del problema.....	10
3.1	Justificación del planteamiento del problema.....	11
4	Tabla N° 2.....	12
	<i>Plan de Gestión para la Atención oportuna de Trastornos cardiovasculares en Pacientes que acuden al</i>	
	<i>Área de Emergencia.....</i>	<i>12</i>
5	Objetivos.....	14
5.1	Objetivo General	14
5.2	Objetivos específicos	14
6	Metodología.....	15
6.1	Diseño de la investigación.....	15
6.2	Enfoque de la investigación	15
6.3	Paradigma de la investigación	15
6.3.1	El constructivismo.....	16
6.3.2	Muestra y muestreo	16
6.3.3	Técnicas de recolección de datos.....	17
7	Diagnóstico de servicios, recursos y capacidades funcionales en el Área de Emergencia.	17

	7.1	Instrumentos para recolectar datos	18
8		Resultados.....	18
	8.1	Tabla N° 3.....	19
		<i>Referencias por trastornos cardiovasculares de pacientes atendidos en el Área de Emergencia.</i>	19
	8.2	Tabla N° 4.....	21
		<i>Medicamentos e insumos necesarios para la atención oportuna de Pacientes con trastornos cardiovasculares</i>	21
	8.3	Tabla N° 5.....	22
		<i>Kit Básico De medicamentos Para La Atención De Alteraciones Cardiovasculares</i>	22
9		Plan de Gestión	23
	9.1	Cadena de valor de la Organización.....	23
		9.1.1 Análisis FODA.....	23
		9.1.2 Diferenciación.....	25
		9.1.3 Liderazgo en costes Del área de urgencias del establecimiento sanitario	25
	9.2	Ventaja competitiva Del Área de área de urgencias del establecimiento sanitario.	27
		9.2.1 Factores que generan ventaja competitiva	27
		9.2.2 Recurso Humano.....	27
	9.3	Tabla N° 6.....	29
		<i>Indicadores de Gestión para la atención oportuna de alteraciones cardiovasculares en Pacientes del área de urgencias del establecimiento sanitario.</i>	29
10		Planificación Estratégica para la atención Oportuna de alteraciones cardiovasculares.....	30
	10.1	Visión.....	30
	10.2	Misión	30
	10.3	Valores Institucionales del Centro de Salud.....	30

	10.3.1	Respeto.....	30
	10.3.2	Solidaridad	30
	10.3.3	Tolerancia.....	31
	10.3.4	Integridad	31
	10.3.5	Trabajo en Equipo	31
	10.3.6	Confiabilidad.....	31
	10.3.7	Profesionalismo	31
	10.3.8	Confidencialidad	31
11		Estrategia	32
	11.1	Estrategias defensivas	32
12		Política de aprovisionamiento y distribución de los insumos y medicamentos.	32
	12.1.1	Planeación de la demanda	32
	12.1.2	Demanda diaria de insumos y medicamentos Para la atención de Pacientes con Alteraciones Cardiovasculares que acuden al área de urgencias del establecimiento sanitario.	32
	12.1.3	Tabla N° 7	35
		<i>Cálculo del lote Económico, número de pedidos y periodo entre pedidos de insumos y medicamentos necesarios para la atención de alteraciones cardiovasculares en el área de urgencias del establecimiento sanitario.</i>	35
13		Gestión de recursos Humanos para el área de urgencias del establecimiento sanitario.	38
	13.1	Médica Familiar Especialista en Electrocardiografía	38
		Tabla N° 8.....	40
		<i>Cronograma de Capacitación en trastornos cardiovasculares al Personal de Salud del Centro de Salud</i>	40
14		Limitaciones	41

15	Conclusiones.....	41
16	Bibliografía.....	43

1 Resumen Ejecutivo

El establecimiento de salud cuenta con una cartera de servicios del primer nivel, que permite proveer de servicios de salud a su población, específicamente el sur de la Ciudad de Cuenca.

Según corresponde a esta tipología, el establecimiento se caracteriza por ser un centro de salud inclusivo con nivel óptimo Y que oferta también otros servicios como son: sala de primera acogida calificación a personas con discapacidad y el departamento de urgencias, es muy importante mencionar que esta área acoge a gran cantidad de pacientes los cuales acuden por múltiples patologías dentro de las que se destacan las patologías cardiovasculares, siendo motivo de implementación de un plan de gestión integral que garantice la atención a los pacientes con patología cardiocirculatoria que acuden al área de emergencias.

Pretendemos mediante este plan gerencial definir las estrategias que interfieren en la atención oportuna de los pacientes que acuden por presentar alteraciones cardiovasculares al departamento requiriendo una atención emergente; mediante la evidencia científica se justificara la importancia de la implementación de los insumos necesarios para atender de manera oportuna a todos los pacientes con este tipo de patologías, de igual manera Mediante los datos estadísticos obtenidos por las matrices llenadas por los médicos en la atención Como en el archivo radacaa.

El presente es un estudio de Tipo Cuantitativo mixto y la población objeto de estudio corresponde a los usuarios que acudieron al área de emergencia del establecimiento durante el año 2021 y que fueron tratados por presentar enfermedades cardiovasculares así como complicaciones de las mismas.

Una vez que analizamos la información estadística podemos evidenciar que 139 pacientes fueron atendidos por presentar patologías cardíacas de estos 87 corresponden a hombres y 52a mujeres de este total fue necesario referir a 56 pacientes lo que corresponde al 40% de los pacientes atendidos por patología cardiovascular o sus complicaciones

Se encontró un total de siete patologías que se presentan con más frecuencia en los pacientes que fueron referidos y que por lo tanto requieren mayor atención para la intervención oportuna de las mismas.

Es así como mediante la información obtenida se realizó un análisis de la necesidad de medicamentos para la atención de patología cardiovascular encontrándose que se requieren medicamentos esenciales para la atención de este tipo de patologías y que deberán ser gestionados en el presente Plan de Gestión, así como un proceso de capacitación continua y una asignación presupuestaria para lograr los objetivos planteados.

Dentro de los objetivos planteados:

Objetivo general: justificar mediante la evidencia científica y experiencia dentro del área de urgencias del establecimiento sanitario, la gestión de la atención oportuna de los pacientes que acuden por alteraciones cardiovasculares

Como se mencionó el plan de gestión contempla la necesidad de incluir a la gestión administrativa de recursos humanos con el fin de proporcionar actividades de capacitación al personal de salud del área, de igual manera la gestión operativa de abastecimiento y logística con el afán de la gestión de insumos y recursos necesarios para la atención oportuna de alteraciones cardiovasculares en los pacientes que acuden al área de urgencias del establecimiento sanitario.

Aunque nuestro plan gerencial encontró muchas limitantes en cuanto a la obtención de la información por parte del área administrativa financiera, el presente tendrá como finalidad informar de la necesidad de gestionar los insumos y los medicamentos para brindar una atención oportuna para los pacientes que llegan al área de urgencias de nuestro establecimiento por la patología cardiovascular, y en base al análisis entregaremos el presupuesto necesario, la medicación necesaria y un cronograma de capacitación al personal de salud con la asignación de responsabilidades.

2 Análisis Ambiental Situacional

2.1 Introducción

Sobre la conservación o empeoramiento del estado de salud de las personas influyen una serie de factores dentro de los que destacan los ambientales, cultura, economía entre otros, si conocemos cada uno de ellos y su incidencia en la afectación de la salud del ser humano podremos tomar medidas oportunas para corregir y encaminar esfuerzos en busca de mejorar la calidad de vida de las personas, basándonos en la promoción de la salud, en la prevención y por supuesto en el manejo integral y oportuno de las enfermedades y sus complicaciones.

2.2 Análisis de la Gestión Gerencial actual

Al no existir una dirección del establecimiento de salud como tal, pues hasta hace un año, uno de los médicos se encargaba de cumplir las funciones operativas y administrativas, dejando un vacío en el cumplimiento de las mismas ya que estamos hablando de un establecimiento de Salud tipo C que atiende alrededor de 500 pacientes en el área de consulta externa y 180 pacientes en el Área de urgencia, de igual manera el talento humano que labora en el Centro corresponde a 42 funcionarios de salud en el área de consulta externa y 30 en el área de emergencia.

Desde septiembre del año 2021 se asigna un Coordinador Técnico para que se encargue específicamente de las actividades gerenciales, siendo el motivante para este Proyecto Gerencial de Implementación de Servicios

2.3 Tabla N° 1

Cartera de Servicios del Área de Emergencia

SERVICIO	HORARIO DE ATENCION	NUMERO DE PROFESIONALES
MATERNIDAD	24H 365 DIAS	ENFERMERIA 2 MEDICINA 2
EMERGENCIAS ADULTOS	24H 365 DIAS	ENFERMERIA 2 MEDICINA 2
EMERGENCIAS PEDIATRICAS	24H 365 DIAS	ENFERMERIA 2 MEDICINA 2
CURACIONES	8H00 A 17H00	ENFERMERIA 2
LABORATORIO	8H00 A 17H00	2 LABORATORISTAS
OBSERVACION	24H 365 DIAS	ENFERMERIA 2 MEDICINA 2
HIDRATACIÓN	24H 365 DIAS	ENFERMERIA 2 MEDICINA 2
Turnos rotativos cada 4 días		

Fuente: Elaboración Propia

Febrero 2022

El ASIS es una herramienta que permite caracterizar, medir y explicar el perfil de salud de una población, en este caso de la población que acude al área de urgencias del establecimiento sanitario.

El Centro de Salud tiene abre sus puertas hacia el año 89 con el nombre de Subcentro de Salud No 4 Yanuncay, prestando sus servicios bajo el programa de Salud Familiar y Comunitaria. El personal de salud contaba con 2 médicos generales, 2 licenciadas de enfermería, y una pequeña farmacia.

Se prestaba servicios a la población de las Parroquias Yanuncay; y los sectores aledaños como: Misicata, Baños, Huizhil, Narancay, Carmen de Guzho, Minas y Nero.

A comienzos del año 2009 de acuerdo al último censo y la proyección respectiva, la población asignada para el Área de Salud fue de 153.722 habitantes. Para abastecer las necesidades de la población en cuestión, se otorgaron responsabilidades a las diferentes Unidades Operativas dentro de las que se incluyen la implementación del Área De Emergencias y Maternidad.

3 Planteamiento del problema

Específicamente en el Departamento de emergencia acuden con mucha frecuencia pacientes con enfermedades cardiovasculares descompensadas que requieren de una inmediata atención, sin embargo al conocer que los recursos en salud siempre son limitados, esto genera la problemática en la salud de la población al no contar con la medicación e insumos que se requieren para la atención y estabilización del paciente en nuestra casa de salud la misma que se

localiza a las afueras de la ciudad y acoge a personas de parroquias lejanas del Azuay (Maldonado et al., 2021)

Las alteraciones del ritmo cardíaco de diferentes causas pueden ser causa de complicaciones que pueden llegar a ser mortales, si bien es cierto la terapia farmacológica constituye una parte del tratamiento es real también que nos permite estabilizar al paciente de tal manera que el paciente pueda ser referido para un tratamiento de mayor complejidad (Naumova & Iop, 2021)

Mediante el presente Plan, se pretende priorizar la cadena de provisión de insumos y medicamentos mediante la optimización de los recursos y la cadena de logística necesaria para la implementación de un kit que al igual como en el caso de los Kits obstétricos nos permitan atender las emergencias de pacientes con enfermedad cardíaca y por lo tanto disminuir la mortalidad ya que la muerte por trastornos cardiovasculares figura dentro las mayores fuentes de morbimortalidad nacional y mundial como se justifica en la bibliografía analizada

3.1 Justificación del planteamiento del problema

El estudio buscará ¿Cómo gestionar la atención oportuna de trastornos cardiovasculares en pacientes atendidos en el área de emergencia de la unidad de Salud objeto de este estudio

El Ecuador, el ámbito de la salud se ha dado atención financiera de tal manera que entre los años 2000 y 2015 El gasto en salud aumentó de US\$ 103 millones en a US\$ 2570 millones en 2015.

En 2012, es creada por la entidad Sanitaria la Dirección de Normalización de recursos Humanos para la salud con el objetivo de definir, regular y garantizar el cumplimiento de toda la normativa vigente en materia del talento humano, aunque hasta el año 2014 se han logrado

importantes avances en cuanto a infraestructura sin embargo la necesidad de talento humano, así como de insumos es muy marcada, veinte médicos por cada 10000 habitantes y constante carencia de insumos y medicamentos. (Maldonado et al., 2021)

En el año 2019, la OMS motivo a todos sus miembros a unir esfuerzos para atender de manera prioritaria las alteraciones cardiovasculares, mismas que constan dentro de las principales causas de morbilidad y mortalidad.(Maldonado et al., 2021)

En la China se estudió las diferentes formas de explotar los potenciales de las industrias para el 2021 Los resultados revelaron que las características esenciales de la mejor estrategia para innovar y desarrollar la industria de los insumos para la medicina son: acelerar la construcción y mejora de un sistema de innovación tecnológica en coordinación con la empresa privada y las universidades, una mayor inversión en investigación, insumos, la necesidad de talento humano y de un seguro médico.(Zhang & Rao, 2021)

4 Tabla N° 2

Plan de Gestión para la Atención oportuna de Trastornos cardiovasculares en Pacientes que acuden al Área de Emergencia

PROBLEMA	CAUSA	EFECTO	DESAFIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	UNIDAD DE GESTION RESPONSABLE

<p>Falta de atención oportuna de trastornos del ritmo cardiaco, en pacientes atendidos en el área de Emergencia</p>	<p>Falta de insumos médicos y farmacológicos para la atención de pacientes con trastornos cardiovasculares atendidos en el área de Emergencia</p>	<p>Aumento de la Morbimortalidad de los pacientes atendidos por trastornos cardiovasculares en el Área de Emergencia</p>	<p>Gestionar los medicamentos e insumos básicos necesarios para la atención de trastornos del ritmo cardiaco, en pacientes atendidos en el área de emergencia</p>	<p>Mejorar el acceso oportuno para la atención de trastornos cardiovasculares de los pacientes que acuden de sitios lejanos de la parroquia Yanuncay, al área de Emergencia</p>	<p>Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística</p> <p>Gestión Financiera</p>
<p>Falta de capacitación de capacitación adecuada para la atención de pacientes con trastornos cardiovasculares atendidos en el área de Emergencia del Centro de Salud</p> <p>Falta de Presupuesto para la compra de medicamentos e insumos para la</p>	<p>Necesidad de capacitación para una atención optima de personas con trastornos cardiovasculares atendidos en el establecimiento</p> <p>No se puede gestionar la compra de insumos ni medicamentos para la atención oportuna de</p>	<p>Se identifica una Oportunidad De Mejora en los conocimientos necesarios para la atención oportuna de pacientes con trastornos cardiovasculares que acuden al área de Emergencia del Centro de Salud</p> <p>Gestionar el recurso financiero necesario para la compra de insumos y</p>	<p>Realizar un proceso de capacitación al personal de salud del Área de Emergencia a fin de generar una atención adecuada a los pacientes con alteraciones cardiovasculares atendidos en nuestra unidad operativa</p>		<p>Gestión de Talento Humano</p>

atención de trastornos cardiovasculares	trastornos cardiovasculares	medicamentos para la atención oportuna de trastornos cardiovasculares atendidos en el área de Emergencia del			
-----------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 15/02/2022

5 Objetivos

5.1 Objetivo General

Gestionar mediante la evidencia científica y estadística, dentro del área de Emergencia, la atención Oportuna de alteraciones cardiovasculares en pacientes que acuden al establecimiento

5.2 Objetivos específicos

Gestionar los medicamentos, insumos que se requieren en el oportuno abordaje de trastornos cardiovasculares en la Urgencia de nuestro Centro Sanitario

Implementar el kit básico para atender de manera oportuna los trastornos cardiovasculares en el área de urgencias del establecimiento sanitario.

Capacitar al equipo de salud para el abordaje adecuado a los pacientes con trastornos cardiovasculares.

6 Metodología

6.1 Diseño de la investigación

En vista de que el objetivo del estudio es Justificar mediante la evidencia científica y experiencia dentro del área de Emergencia del establecimiento objeto de estudio, la implementación de los medicamentos que se requieren para atender personas con trastornos del ritmo cardiaco se recurrirá a un diseño descriptivo Mixto

Teniendo en cuenta que existe gran cantidad de evidencia científica sobre el tema propuesto, se procederá a realizar un estudio de tipo descriptivo mixto, mediante la observación de los fenómenos estudiados, con la finalidad de conocer los detalles del estudio planteado

hablamos de un tipo de investigación no experimental cuando la intención no es manipular las variables, se van a utilizar los datos de la manera como se presentan en nuestro entorno.(Alban et al., 2020)

La mente humana no puede extraer el significado completo de una gran masa de datos, los análisis estadísticos descriptivos son importantes para entender de mejor manera.(Luis, 2012)

6.2 Enfoque de la investigación

El estudio será de tipo descriptivo mixto

6.3 Paradigma de la investigación

Tendremos el constructivismo, esta elección se fundamenta en que es la que mejor se adapta a los objetivos del estudio.

6.3.1 El constructivismo.

El paradigma constructivista junto a su enfoque cualitativo permitirá comprender la necesidad de implementación de insumos y medicamentos para la atención de trastornos cardiovasculares en los pacientes que acuden al Área de Emergencia.

Población

Se describe como el grupo de situaciones, en particular que se limitan y son de fácil acceso para poder una muestra , además se apega a criterios concretos(Arias-Gómez et al., 2016)

El grupo de estudio será integrado por los usuarios que acudieron a la Emergencia de la unidad de salud durante el año 2021 y que fueron tratados por presentar trastornos cardiovasculares, así como complicaciones de estas

6.3.2 Muestra y muestreo

La muestra representa una parte del universo o una de la población, que tienen características similares.(Hernández & Carpio, 2019)

El presente estudio utilizara el método de muestreo no probabilístico para elegir a los integrantes del estudio en base a los criterios para que sea representativo del universo. (Hernández & Carpio, 2019)

Es decir, utilizaremos la información de la que se disponga en un momento dado que se analizaran todas las consultas relacionadas con patologías cardiovasculares atendidas en establecimiento y se analizará, en base a los datos estadísticos, la necesidad de referencia de los pacientes al siguiente nivel de atención.

6.3.3 Técnicas de recolección de datos.

Se utilizará los datos estadísticos proporcionados por la matriz de atenciones de emergencia y el RADACAA de los funcionarios que laboraron en el Área de Emergencia durante el periodo enero – diciembre 2021

7 Diagnóstico de servicios, recursos y capacidades funcionales en el Área de Emergencia.

Es importante indicar que tanto en la actualidad como en el pasado no se han realizado investigaciones de este tipo, lo cual no ha permitido justificar la importancia de la implementación de insumos y medicamentos para la emergencia de nuestro establecimiento, no han existido intervenciones en base a la Gestión operativa, abastimiento y logística de implementación de insumos y recursos necesarios para la atención de alteraciones del ritmo cardíaco en los usuarios que llegan a la Emergencia de nuestro establecimiento, tampoco se ha realizado intervenciones con el fin de capacitar Al talento Humano del Área de Emergencia para atender las patologías de origen cardiovascular.

Al no existir una dirección del establecimiento de salud como tal, pues hasta hace un año, uno de los médicos se encargaba de cumplir las funciones operativas y administrativas, dejando un vacío en el cumplimiento de las mismas ya que estamos hablando de un establecimiento de Salud tipo C que atiende alrededor de 500 pacientes en el área de consulta externa y 180 pacientes en el Área de Emergencia, de igual manera el talento humano que labora en el Centro corresponde a 42 funcionarios de salud en el área de consulta externa y 30 en el área de emergencia.

Desde septiembre del año 2021 se asigna un Coordinador Técnico para que se encargue específicamente de las actividades gerenciales, siendo el motivante para este Proyecto Gerencial de Implementación de Servicios

7.1 Instrumentos para recolectar datos

Se va a utilizar el RADACAA de los médicos de emergencia, así como la matriz de atenciones de emergencia de los pacientes que acudieron al área de urgencias del establecimiento sanitario durante el año 2021, de estas matrices se filtrara los datos que se requieren para su tabulación

- Gestión administrativa de Recursos Humanos para la atención oportuna de trastornos cardiovasculares en pacientes que acuden al área de urgencias del establecimiento sanitario
- Gestión operativa, abastimiento y logística de implementación de insumos y recursos necesarios para la atención oportuna de trastornos cardiovasculares en pacientes que requieren atención en el Área de Emergencia.
- Gestión Financiera para justificar mediante la evidencia la necesidad de asignación de presupuesto para la compra de medicamentos e insumos.

8 Resultados

Acorde al análisis interno realizado por la revisión de las atenciones brindadas a los usuarios del Área de Emergencia, durante el periodo enero a diciembre 2021 se puede observar que existe un total de 139 pacientes atendidos por presentar patologías cardiacas de los cuales 87 son hombres y 52 son mujeres, de este total fue necesario referir a 56 pacientes lo que

corresponde al 40 % de pacientes con patología cardíaca y sus complicaciones, será analizado en la parte de Indicadores, que fueron referidos al siguiente nivel de atención por la falta de insumos para control y estabilización de los pacientes en el área de urgencias del establecimiento sanitario, las principales atenciones corresponden al siguiente detalle:

8.1 Tabla N° 3

Referencias por trastornos cardiovasculares de pacientes atendidos en el Área de Emergencia.

DIAGNOSTICO	NUMERO DE PACIENTES REFERIDOS
Cardiomiopatía dilatada	18
Taquicardia ventricular paroxística	10
Cardiopatía hipertensiva	2
Fibrilación auricular Paroxística	13
Enfermedad pulmonar del corazón	7
Estenosis mitral	2
Bloqueo auriculo ventricular	4
TOTAL	56

Fuente: RADACAA 2021, matriz de emergencias 2021,

Elaboración propia

Cuenca Ecuador

2022

Al observar las principales causas de referencia al siguiente nivel de atención se pudo constatar que no se cuenta con los medicamentos necesarios para poder atender la demanda de pacientes que acuden al Área de Emergencia, por presentar alteraciones cardiovasculares.

El listado de medicamentos se basa en los protocolos vigentes a ser usados en el tratamiento de las emergencias Cardiovasculares de donde se obtuvo la información para determinar ¿cuáles son los medicamentos necesarios para atender pacientes con enfermedades cardiovasculares que asisten al departamento de urgencias del Establecimiento?

8.2 Tabla N° 4

Medicamentos e insumos necesarios para la atención oportuna de Pacientes con trastornos cardiovasculares

MEDICAMENTOS E INSUMOS	Propranolol	Captopril	Nifedipino	Atenolol	Amlodipino	Verapamilo	Losartan	Atropina	Tramal	furosemnida
PATOLOGIA										
Cardiomiopatía dilatada	■			■			■			
Taquicardia ventricular paroxística	■			■						
Cardiopatía hipertensiva		■			■				■	
Fibrilación auricular Paroxística	■			■		■				
Enfermedad pulmonar del corazón										■
Estenosis mitral	■	■		■						■
Bloqueo auriculo ventricular	■					■		■		

Fuente: Guías de Práctica Clínica MSP, elaboración propia

8.3 **Tabla N° 5***Kit Básico De medicamentos Para La Atención De Alteraciones Cardiovasculares*

Nombre del Medicamento	Forma de Presentación
Propranolol 10 mg	TABLETA
Captopril 50 mg	TABLETA
Nifedipino 10 mg	TABLETA
Atenolol 50 mg	TABLETA
Amlodipino 10 mg	TABLETA
Verapamilo 80 mg	TABLETA
Losartan 50 mg	TABLETA
Furosemida 10mg/ml	AMPOLLA

Fuente: Elaboración Propia

Cuenca, Ecuador **2022**

9 Plan de Gestión

9.1 Cadena de valor de la Organización

Cuando nos referimos a cadena de valor debemos entender que se trata de un concepto muy importante que nos permite aumentar la posibilidad de lograr los objetivos planteados dentro del área de urgencias del establecimiento sanitario, por este motivo nos resultará muy útil usar esta serie de acciones encaminadas a la creación de un producto o servicio, en nuestro caso particular, gestionar la necesidad insatisfecha para atender oportunamente y con calidad, podremos entonces optimizar los procesos impulsando la integración con los objetivos planteados.

A continuación, observamos el análisis interno y externo del departamento de Urgencias, lo cual nos va a permitir identificar la gestión necesaria para definir las estrategias dentro del Plan gerencial identificando el ambiente modificable y aquellas que representan factores externos que no podemos controlar y por lo tanto debemos buscar estrategias de defensa.

9.1.1 Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Equipo humano motivado, capacitado y con capacidad de adaptación al cambio</p> <p>Monitores y electrocardiógrafo en buen estado y completamente funcionales</p> <p>Adecuado desempeño en el trabajo bajo presión</p> <p>Adecuado cumplimiento de normas y políticas establecidas.</p> <p>Coordinación de enfermería.</p>	<p>Reducción de la tasa de referencias de pacientes con patología cardiaca emergente</p> <p>Atención oportuna a pacientes con complicaciones cardiacas.</p> <p>Disminución de complicaciones durante el traslado a otras casas de salud.</p> <p>Entorno dinámico y complejo que obliga a cambios continuos.</p>

<p>Coordinación medica</p> <p>Herramientas propias para la evaluación del trabajo reuniones de control de calidad.</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Infraestructura adecuada para la atención de emergencias</p> <p>Atención 24 horas 365 días del año</p> <p>Acreditación y certificación como centro Inclusivo.</p>	<p>Dotación de insumos y medicamentos básicos necesarios para la atención de alteraciones cardiovasculares en pacientes que acuden</p> <p>Disminución en la demora de atención a pacientes con alteraciones cardiovasculares.</p> <p>Brindar atención Eficiente a los usuarios con alteraciones cardiovasculares en pacientes que acuden a la Emergencia</p>
<p>DEBILIDADES</p> <p>Falta de insumos y medicamentos básicos necesarios para la atención de alteraciones cardiovasculares en pacientes que acuden a la Emergencia del establecimiento</p> <p>Rotación de personal</p> <p>Equipo y medicinas insuficientes para la atención de Emergencias cardiovasculares.</p> <p>falta de experticia en la interpretación del Electrocardiograma</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>Restricción presupuestal.</p> <p>Canales internos y externos de comunicación inadecuada, para la referencia inmediata de pacientes</p> <p>Equipo y medicinas insuficientes para la atención de Emergencias cardiovasculares</p> <p>Demandas médico-legales por la falta de dotación de insumos y medicamentos básicos necesarios para la atención de alteraciones cardiovasculares en pacientes que acuden al área de urgencias del establecimiento sanitario</p> <p>Crisis económica</p> <p>Estilos de vida inadecuados que aumentan la prevalencia de Enfermedades Cardiovasculares y sus complicaciones</p> <p>Déficit de la cultura de prevención y autocuidado.</p>

Fuente: Elaboración Propia

Una vez que hemos conocido los datos relacionados con la necesidad insatisfecha sobre el problema identificado y al identificar la necesidad de gestionar los recursos para brindar atención oportuna de pacientes con trastornos cardiovasculares, atendidos en el área de urgencias del establecimiento sanitario. Es importante describir la cadena de valor de nuestra institución.

En el caso del centro de Salud mencionado a diferencia de lo que plantea Porter y como lo manifiestan otros autores podemos obtener ventaja tanto en diferenciación de producto con o en liderazgo de costes.

9.1.2 Diferenciación.

Al tratarse de un centro de Salud tipo C, la cartera que ofrecemos permite cubrir con muchas necesidades que quedan descubiertas en otros centros de salud pues contamos con laboratorio, nutrición, fisioterapia, Medicina Familiar; todas estas especialidades no se ofrecen en los otros 18 centros De salud del Distrito de salud, lo que convierte en una gran ventaja competitiva y motiva al usuario a la búsqueda de atención en nuestra institución, esto es importante mencionar ya que todos estos procesos se pueden anclar de manera complementaria a la atención de Emergencias.

9.1.3 Liderazgo en costes Del área de urgencias del establecimiento sanitario

Hablamos de una institución pública que por lo consagrado en la constitución garantiza el acceso inclusivo y de calidad a los diferentes servicios de manera gratuita, es así que en el área de urgencias del establecimiento sanitario, el paciente recibe cualquier tipo de servicio de forma gratuita, como mencionamos anteriormente esto sin coincidir con lo planteado por Porter, de igual manera cuando se rebasa la capacidad resolutive contamos con el mecanismo de referencia hacia el nivel de mayor complejidad y aquí es justamente donde se crea la oportunidad de mejora

y la necesidad de implementación dentro del servicio de Medicamentos e insumos Básicos para la Atención de alteraciones cardiovasculares en el área de urgencias del establecimiento sanitario, lo cual, como se demostrara en lo posterior es completamente viable y como se indicó acorde a los datos estadísticos está plenamente justificado.

Como ya se comentó anteriormente nuestro Centro de Salud tiene un convenio interinstitucional con el Hospital Militar agregando valor a nuestra atención pues por este convenio podemos contar con los servicios de Psiquiatría, Medicina Interna, Rayos x a más de ofrecer promoción de la salud de manera bidireccional, lo cual nos permitirá, realizar un seguimiento oportuno a los pacientes atendidos por patologías cardiovasculares.



Fuente: Ministerio De Salud Pública, Cuenca, Ecuador, enero 2022

9.2 Ventaja competitiva Del Área de área de urgencias del establecimiento sanitario.

Pueden existir ventajas competitivas de liderazgo en costes y de diferenciación de productos

Ciertamente que se consiguen resultados objetivos pues el hecho de suplir las necesidades de las personas en cuanto a salud se refiere, se reflejara en la satisfacción del usuario lo cual generara una ventaja competitiva grande a sabiendas de que nuestro servicio es gratuito.

9.2.1 Factores que generan ventaja competitiva

Existen aspectos internos y externos dentro del área de urgencias del establecimiento sanitario, que pueden ser usados para generar ventajas competitivas, los cuales se pueden observar en la matriz FODA como Oportunidades y Fortalezas que por un lado deben ser aprovechadas y por otro se deben perpetuar con el tiempo.

9.2.2 Recurso Humano.

El recurso humano de nuestro Centro de salud es nuestro bien maspreciado por lo que al dirigir de manera correcta el recurso Humano podemos acercarnos a la meta que es cumplir con nuestros objetivos, es así que en el establecimiento de salud, contamos con varios médicos familiares y generales con diferentes especializaciones que constituyen una gran ventaja y oportunidad para lograr la atención Oportuna de los pacientes con alteraciones Cardiovasculares.

En nuestro caso el Talento Humano une todos sus esfuerzos para satisfacer las necesidades de los usuarios que acuden por alteraciones cardiovasculares Al área de urgencias del establecimiento sanitario

Es importante visualizar al Talento Humano como un todo integrados unos a beneficio de la institución, para generar ventaja competitiva impactando positivamente en la atención de trastornos cardiovasculares.

Con personas que son poco comprometidas es imposible lograr los objetivos, para lograr la eficiencia es importante analizar el interior de la organización, las actividades que se desarrollan, el trato a los trabajadores del sector salud y sus extenuantes horas de trabajo entre otras, la literatura señala que una adecuada gestión de los talentos de cada miembro de la institución se relaciona de forma directa con la utilidad es decir que un talento humano calificado y con una buena relación con su entorno también es capaz de generar una ventaja competitiva.

Se aprovechará la oportunidad de capacitación continua para compartir un refrigerio que será gestionado por el responsable de la capacitación que corresponda.

9.3 **Tabla N° 6**

Indicadores de Gestión para la atención oportuna de alteraciones cardiovasculares en Pacientes del área de urgencias del establecimiento sanitario.

INDICADOR	FORMULA	ESTADO ACTUAL	META ESPERADA
%porcentaje de pacientes adultos atendidos y estabilizados en área de urgencias del establecimiento sanitario	Número de pacientes atendidos x100 / número de pacientes con patología cardiovascular que acuden	59.71%	100%
% del Personal Capacitado en el Manejo de alteraciones Cardiovasculares	Número de funcionarios de Salud capacitados x 100 / el total de funcionarios de Salud		100%
% de traslado de pacientes con Alteraciones Cardiovasculares	Número de pacientes referidos por alteraciones cardiovasculares x 100 / el total de pacientes que acuden	40,28%	10%
% de cumplimiento del Proceso de capacitación en Trastornos Cardiovasculares	Numero de actividades ejecutadas acorde al cronograma x 100 / el total de temas a capacitar		

Fuente: elaboración Propia,Cuenca, Ecuador, 2022

10 Planificación Estratégica para la atención Oportuna de alteraciones cardiovasculares

10.1 Visión

Contar con el talento humano, y equipamiento médico y tecnológico que garantice satisfacer a la demanda de salud de la persona, en cumplimiento de las normativas ya establecidas y en respeto al marco legal que los ampara, garantizando la continuidad de atención en los servicios de salud con prestaciones de calidad, calidez y eficacia.

10.2 Misión

Promover actividades enfocadas en fortalecer las prestaciones, acorde a la capacidad resolutive del mismo, siempre articulando las actividades diferenciadas con los otros niveles de atención, en cumplimiento del Modelo De Atención Integral en Salud, en un contexto de respeto a los derechos y libre de discriminación.

10.3 Valores Institucionales del Centro de Salud

10.3.1 Respeto

Consideración con la que se trata a una persona, que la lleva a una persona a actuar bien con los pacientes, familia, comunidad y al personal que ahí labora, para no causarle daño, ofensa ni perjuicio.

10.3.2 Solidaridad

Es un valor personal que tienen los miembros de nuestra institución y la disposición para apoyar a los compañeros y reforzar el rol de cada uno de los profesionales en su labor diaria, en beneficio de cada paciente y de la organización.

10.3.3 Tolerancia

Va de la mano con el respeto, es un valor y una virtud que toda persona del centro de Salud debe desarrollar como parte de la aceptación y el aprecio hacia la diversidad, sin la tolerancia la convivencia social de uno a otro sería imposible.

10.3.4 Integridad

Es la cualidad que tienen nuestros colaboradores para actuar apegado en valores con rectitud, honestidad, la verdad y la justicia, tanto para su trato con los demás como consigo mismo.

10.3.5 Trabajo en Equipo

Nuestro equipo mantiene un buen ambiente laboral y nivel de coordinación, que permite realizar nuestras actividades en armonía, manteniéndoles enfocados en objetivos claros y concisos en beneficio de nuestros usuarios.

10.3.6 Confiabilidad

Estamos enfocados en técnicas, herramientas y métodos que los realizamos con gran seguridad logrando un trabajo de calidad, con soluciones óptimas, en donde cada profesional realiza su trabajo con eficiencia y eficacia, por medio de la comunicación e interacción clara y precisa entre los compañeros.

10.3.7 Profesionalismo

Nos manejamos con normas establecidas de respeto, objetividad y efectividad, sobre todo en el campo laboral que ejercemos de acuerdo con las pautas establecidas.

10.3.8 Confidencialidad

Siempre guardando el secreto profesional que debemos tener de los expedientes.

11 Estrategia

11.1 Estrategias defensivas

En el área de urgencias del establecimiento sanitario, el perfeccionamiento de la interpretación del electrocardiograma por parte de los Servidores de Salud generará un impacto positivo en la disminución de referencias de pacientes con trastornos cardiovasculares que pueden ser estabilizados en esta casa de salud de manera eficiente, pero también se incluye la dotación de insumos y los medicamentos que fueron mencionados en la tabla número 5.

12 Política de aprovisionamiento y distribución de los insumos y medicamentos.

12.1.1 Planeación de la demanda

Hemos visto, que la planificación es anticiparnos a las diferentes circunstancias que se puedan presentar mediante el ajuste de nuestras capacidades en la cadena de abastecimiento y nuestras operaciones con el fin de optimizar los recursos que tenemos, para usarlos de manera óptima, eficiente y al menor costo posible.

12.1.2 Demanda diaria de insumos y medicamentos Para la atención de Pacientes con Alteraciones Cardiovasculares que acuden al área de urgencias del establecimiento sanitario.

En base a los datos obtenidos podemos concluir que 56 pacientes, que pudieron ser estabilizados, fueron referidos a un centro de mayor capacidad resolutive, sin embargo, al tratarse de un Área que atiende las 24 horas del día y que beneficia a las personas que residen al Sur de Cuenca y cantones aledaños es imprescindible contar con los insumos necesarios, los mismos que constan dentro del cuadro básico de medicamentos y que deben implementarse en el Centro de Salud.

La Demanda perdida para la atención de estos pacientes corresponde a los tratamientos que se debieron administrar y que no se dispone en esta área del establecimiento y al no ser algo previsible consideraremos como 56 pacientes que no pudieron acceder a la medicación.

En base a los datos estadísticos obtenidos se concluye que aproximadamente 1 paciente es atendido cada semana en el Área por presentar alteraciones cardiovasculares, motivo por el cual, con el fin de garantizar la atención en base a la normativa legal vigente, se debe implementar un kit básico de medicamentos e insumos el mismo que debe tener el stock para atender al menos 3 pacientes cada semana, el custodio del Kit de insumos y medicamentos básicos para la atención de alteraciones cardiovasculares en el área de urgencias del establecimiento sanitario, estará a cargo de la Licenciada coordinadora del área de enfermería, la cual recibirá mediante acta entrega recepción de farmacia los medicamentos e insumos.

La coordinación de enfermería será la responsable de actualizar semanalmente el Kardex de medicamentos y de solicitar la reposición a farmacia, también se deberá mantener visible la disponibilidad de medicamentos, lotes y fechas de caducidad.

En caso de que los medicamentos estén próximos a caducar se deberá realizar el trámite de devolución a farmacia para que los mismos sean rotados en otra casa de salud y se nos despache los insumos con fechas de caducidad más tardías.

Por su parte el Personal Bioquímico del Centro de salud será el responsable de gestionar eficientemente el abastecimiento, logística, realización de pedidos e insumos a la coordinación zonal considerando el lead time del proveedor para evitar el desabastecimiento.

Los medicamentos deben ser descargados con recetas amarillas y toda medicación usada debe ser repuesta, ningún medicamento debe ser administrado sin la prescripción médica y solo

en el caso de una real emergencia se puede prescribir de forma verbal, para inmediatamente después de solventada la misma realizar la receta, reposición y prescripción médica.

La coordinadora de enfermería deberá rotular cada medicamento mediante hojas impresas en computadora, el kit deberá ser colocado en un lugar accesible para el personal de enfermería, pero fuera del alcance de pacientes.

Cada guardia debe entregarse los insumos y medicamentos durante el pase de visita y firmar un cuaderno de registro de entrega recepción.

12.1.3 **Tabla N° 7**

Cálculo del lote Económico, número de pedidos y periodo entre pedidos de insumos y medicamentos necesarios para la atención de alteraciones cardiovasculares en el área de urgencias del establecimiento sanitario.

Días para el cálculo 250

Descripción	Presentación	Demanda Estimada	Costo por Pedido	Costo total anual	Costo por Almacenar una unidad	Lote Económico	Número de pedidos anuales	Periodo entre pedidos
Propranolol 10 mg	TABLETA	1080	0.30	324	0,092	84	13	19
Captopril 50 mg	TABLETA	1080	0,08	86	0,093	43	25	10
Nifedipina 10 mg	TABLETA	1080	0,13	140	0,092	26	42	6
Atenolol 50 mg	TABLETA	1080	0.25	270	0,092	23	47	5

Amlodipina 10 mg	TABLETA	1080	0,31	335	0,092	85	13	19
Verapamilo 80 mg	TABLETA	1080	0,09	97	0,092	46	23	11
Losartan 50 mg	TABLETA	1080	0,8	864	0,09	137	8	31
Dopamina Clorhidrato 200mg/5ml	AMPOLLA	50	1,29	65	2	8	6	42
Roxicaina al 2%	FRASCO	12	18	216	8	7	2	125
Furosemida 10mg/ml	AMPOLLA	50	0,60	30	2	5	10	25
TOTAL				\$ 2427				

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla anterior podemos observar los techos máximos de precio de cada medicamento que será implementado en el Kit, hemos calculado el costo anual total de la inversión por el valor de \$2427

De igual manera se calculó el lote económico para realizar la compra de manera eficiente para minimizar costos.

Se calculó el número de pedidos necesarios para no quedar desabastecidos, y por último el intervalo de días entre un pedido y el siguiente considerando un Lead Time de 5 días hábiles por parte del proveedor

13 Gestión de recursos Humanos para el área de urgencias del establecimiento sanitario.

Como ya se ha dicho el recurso humano es sumamente importante en toda organización, mucho más en el área de la salud, donde se requiere el trabajo articulado y consciente de cada miembro del Equipo de Salud

En el área de Consulta Externa del Centro de Salud contamos con una Medica Familiar, quien posee un título de cuarto nivel en Electrocardiografía, la mencionada profesional será la encargada de realizar las valoraciones cardiológicas a los pacientes que requieran de la misma.

13.1 Médica Familiar Especialista en Electrocardiografía

El Centro de Salud cuenta con una Médica Familiar, la Dra. Ana Carvallo quien posee un título de cuarto nivel en Electrocardiograma.

La profesional cuenta con quince años de experiencia como Medica Familiar y 8 de Subespecialidad, siendo egresada de la Universidad de Barcelona, actualmente cumple actividades de Atención integral en salud, dentro de las que destaca en la Valoración cardiológica de los Pacientes de la Consulta Externa convirtiéndose en un recurso sumamente valioso que nos ayudará en la interpretación de los Electrocardiogramas de los pacientes atendidos en esta área.

Será el responsable de capacitar al personal para adquirir experticia en la realización e interpretación del Electrocardiograma, permitiéndonos de esta manera establecer un diagnóstico más certero de la patología de nuestros usuarios.

A continuación, se adjunta el cronograma que se debe ejecutar, en los tiempos establecidos y con la asignación de las responsabilidades

Todas las capacitaciones estarán dirigidas al equipo médico y las enfermeras del área de urgencias del establecimiento sanitario Las actividades se desarrollarán en el auditorio del establecimiento de salud.

De igual manera al tratarse de un centro inclusivo y considerando que la atención a grupos de riesgo es fundamental la capacitación continua se llevará a cabo con el personal del departamento de emergencias, a fin de mejorar la experticia en la interpretación del electrocardiograma y el manejo emergente de pacientes con alteraciones cardiovasculares.

Las capacitaciones serán contempladas en la Evaluación institucional dentro del apartado “Capacitación Continua” por lo que es obligación asistir a las capacitaciones.

Las capacitaciones se realizarán los días miércoles a las 15h00, en el Auditorio, solo quienes se encuentren de guardia no asistirán, pero recibirán la información en cascada por parte del coordinador del Departamento, se realizará un pre y pos test para evaluar los conocimientos adquiridos.

Tabla N° 8

Cronograma de Capacitación en trastornos cardiovasculares al Personal de Salud del

Centro de Salud

ACTIVIDADES	MESES (SEMANAS)			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Electrocardiograma generalidades				
Electrocardiograma en el síndrome Coronario Agudo				
Electrocardiograma Normal				
Electrocardiograma y farmacología (arritmias letales)				
Derivaciones electrocardiográficas				
Angina estable, inestable, Prinz Metal				
Emergencias hipertensivas				
Cardiomiopatía dilatada				
Taquicardia ventricular paroxística				
Cardiopatía hipertensiva				
Fibrilación auricular Paroxística				
Enfermedad pulmonar del corazón				
Estenosis mitral				
Bloqueo auriculo ventricular				

Cardiomiopatía dilatada				
--------------------------------	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

14 Limitaciones

Una vez concluido el presente plan Gerencial debo manifestar que la principal limitante para el desarrollo preciso del mismo fue el hermetismo que impidió conseguir la información, puesto que no pudimos acceder a presupuestos que se requieren para conocer la asignación de recursos para el establecimiento de Salud, sin embargo se ha trabajado con la información que se obtuvo, en el caso de precio de medicamentos y mediante el análisis de la cadena logística y de abastecimiento se entrega el presupuesto necesario para la ejecución de este Plan.

15 Conclusiones

El área corresponde a un lugar estratégico para la atención de una población aproximada de 50000 personas del sur de la Ciudad de Cuenca.

Se ha demostrado mediante la evidencia científica mediante estudios de gran evidencia científica y de los últimos 5 años, que los trastornos cardiovasculares son una de las primeras causas de morbimortalidad en los adultos, con cierta tendencia mayor en el sexo masculino.

Se demostró también mediante el análisis de la información de todas las atenciones, que las complicaciones cardiovasculares se presentan con una frecuencia que justifica la implementación de un Kit de insumos y medicamentos para poder atender las situaciones que se presenten.

Es importante mencionar que los recursos limitados de los usuarios son un determinante que dificulta acudir a una casa de salud privada.

Se ha justificado en el ámbito legal la obligación de disponer de los medicamentos citados en la tabla correspondiente para la atención de los usuarios, recalando, que todos los medicamentos e insumos constan dentro del cuadro básico del Ministerio de Salud Pública.

Por último, se demostró que al ejecutar el presente Plan Gerencial se cuenta con el Recurso Humano, dentro del mismo Establecimiento de Salud, y que mediante un cronograma es posible capacitar al Personal de Salud para lograr la atención oportuna a los usuarios.

16 Bibliografía

- Alban, G. P. G., Arguello, A. E. V., & Molina, N. E. C. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. 4, 11.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Navales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
<https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Hernández, C. E., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79.
<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Lévano, A. C. S. (2007). INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: DISEÑOS, EVALUACIÓN DEL RIGOR METODOLÓGICO Y RETOS. *INVESTIGACIÓN CUALITATIVA*, 8.
- Luis, J. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. . . ISSN 1870-557X, 11.
- Mafla, M. C. V. (2014). *Acuerdo Ministerial 4520 Registro Oficial Edición Especial 118 de 31-mar.-2014 Última modificación: 19-oct.-2017 Estado: Reformado*. 132.
- Maldonado, A., Patiño, A. M., Kearney, A. S., Tipán, D., Chavez-Flores, V., Banks, M., Boggs, K. M., & Camargo, Jr., C. A. (2021). Emergency Department Characteristics and Capabilities in Quito, Ecuador. *Annals of Global Health*, 87(1), 37.
<https://doi.org/10.5334/aogh.3129>
- Naumova, N., & Iop, L. (2021). Bioengineering the Cardiac Conduction System: Advances in Cellular, Gene, and Tissue Engineering for Heart Rhythm Regeneration. *Frontiers in Bioengineering and Biotechnology*, 9, 673477. <https://doi.org/10.3389/fbioe.2021.673477>

Zhang, Z., & Rao, W. (2021). Key Risks and Development Strategies for China's High-End Medical Equipment Innovations. *Risk Management and Healthcare Policy, Volume 14*, 3037-3056. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S306907>