

AGOSTO  
2015





# HOSPITAL GENERAL PUYO

## PLAN OPERATIVO ANUAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA



TRABAJEMOS  
**JUNTOS**  
POR LA  
ACREDITACIÓN





	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA				
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA	2 de 24
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015		

## INDICE



1.- HOSPITAL GENERAL PUYO.....	6
1.3.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA .....	8
1.4.- Emergencia Médica.- .....	8
1.5.- Urgencia Médica.- .....	8
2.-MISION.....	9
3.- VISION .....	9
3.1.- MISION DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.....	10
3.2.-VISION DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.....	10
4.-VALORES .....	10
5.-POLÍTICAS .....	11
6.-ESTRATEGIAS .....	11
7.-PRINCIPIOS .....	12
8.-ANTECEDENTES DEL HOSPITAL GENERAL PUYO. ....	13
9.-SERVICIO DE EMERGENCIA .....	14
9.1.- PLANIFICACION.....	14
9.2.-ORGANIZACIÓN:.....	14
9.3.-UNIDADES DE ORGANIZACIÓN. ....	15
9.4.-GESTIÓN HOSPITALARIA.....	18
9.5.-GESTIÓN DE MÉDICA. ....	18
9.6.-GESTIÓN DE ENFERMERÍA.....	18



 <b>Ministerio de Salud Pública</b> Coordinación Zona 3 - SALUD <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DAGSITSEMR001	PÁGINA	3 de 24
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015		



9.7.-GESTIÓN FINANCIERA.....	19
9.8.-INTERPRETACION DEL ORGANIGRAMA FUNCIONAL .....	21
9.8.-ASPECTOS ORGANIZACIONALES .....	24
9.8.- DIRECCION ESTRATEGICO.....	24
10.- MOTIVACION MEDIANTE UN PLAN DE INCENTIVOS.....	26
11.-ANALISIS DE LA GESTION DE PLANIFICACION.....	29
11.1.-PRODUCTIVIDAD.....	29
11.2.-PORTAFOLIO DE SERVICIOS .....	29
11.3.-CONSULTA EXTERNA HGP.....	31
11.4.- PRINCIPALES CAUSAS DE MORBILIDAD .....	36
11.5.-PRINCIPALES CAUSAS DE MORBILIDAD POR CIRUGIA.....	37
11.6.-PRINCIPALES CAUSAS DE MORBILIDAD POR EGRESOS HOSPITALARIOS TRAUMATOLOGIA .....	40
11.7.-PRINCIPALES CAUSAS DE MORBILIDAD POR EGRESOS HOSPITALARIOS GINECOLOGIA.....	42
11.8.-CARTERA DE SERVICIOS HOSPITAL GENERAL PUYO.....	44
11.8.-INTEGRACIÓN.....	55
13.-DIAGNOSTICO SITUACIONAL. ....	58
13.1.-APLICACIÓN DE LA MATRIZ FODA (EMERGENCIAS). ....	58
13.2.-RESUMEN DE LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN LA MATRIZ FODA. ....	61
13.3.-PONDERACION DE PROBLEMAS. ....	64
13.4.-PROBLEMAS RESULTADOS DE LA PONDERACION. ....	65
ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACION POA. ....	66
14.- RECURSOS QUE SE DISPONE .....	67



 <b>Ministerio de Salud Pública</b> Coordinación Zona 3 - SALUD <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA	4 de 24
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015	

14.1.-HUMANO .....	67
14.2.-EQUIPOS BIOMEDICOS.....	69
14.3.-PLAN OPERATIVO ANUAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HGP .....	71
INDICADORES Y METAS. ....	71
TABLEROS DE GESTION .....	72
14.-CONCLUSIONES.....	74
15.-RECOMENDACIONES.....	75
16.-BIBLIOGRAFÍA.....	76



	<b>PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DAGSITSEMR001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015	5 de 24

#### TABLA DE ELABORACION

ELABORADO POR	REVISADO POR
LIC. ROSA VASCONEZ	LIC. MARTHA NUÑEZ
<b>Responsable1</b>	<b>Revisado por 1</b>
DR. ROGER MERO	LIC. JESSICA CARDENAS
<b>Responsable 2</b>	<b>Revisado por 2</b>
LIC. ROCIO ORTIZ	



Fecha de Presentación: 5 DE ENERO 2015

#### TABLA DE APROBACION

APROBADO POR	FIRMA / SELLO
DR. PEDRO BEDON Aprobado1	
DR. KLEVER GAVILANEZ Aprobado2	

Fecha de Aprobación: 1 DE FEBRERO DEL 2015



	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA				
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	DAGSITSEMR001	PÁGINA	6 de 24
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015		

## 1.- HOSPITAL GENERAL PUYO

El Hospital General Puyo fue inaugurado el 28 de Marzo del 2013 iniciando así sus actividades de salud con tecnología de punta y con una infraestructura de primer orden, con ello la máxima autoridad de la unidad hospitalaria dispone la generación paulatina de los diferentes procesos, planes, protocolos y demás instrumentos que permitan minimizar los diferentes riesgos adversos que puedan presentarse en el hospital sean estos de origen

El hospital se encuentra ubicado en la zona urbana de la ciudad de Puyo cantón y provincia de Pastaza, exactamente en el Barrio el Recreo lotización Bonanza, rivera sur de la cuenca hídrica río Pindo grande, kilómetro 4 vía a la parroquia Tarqui. Antes de la construcción de Hospital General Puyo el terreno se enmarcaba en un área ondulada y tipo de suelo arcilloso con pendientes considerable, por lo que para la construcción se realizó actividades de mejoramiento de la superficie

**Población total:** 415 funcionarios

**Mujeres:** 281 funcionarias

**Hombres:** 134 funcionarios

**Menores de edad:** no aplica

**Funcionarios de la tercera**

**Edad:**

2 funcionarios



**Discapacitados:** 7 funcionarios

**Extranjeros:** 7 funcionarios

**Subcontratados:** Empresas Externalizadas de Limpieza, Seguridad, Alimentación y Lavandería

El Hospital General Puyo es una unidad del Ministerio de Salud Pública, pertenece al segundo nivel de complejidad, brinda atención de salud integral a clientes ambulatorios/as y de internación de la Amazonía y aéreas de su influencia. Presta



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA	7 de 24
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015	

asistencia técnicas a las unidades operativas de menor complejidad dentro del sistema regionalizado y a la RPIS de los servicios de salud, a través de referencia y contrareferencia. Cuenta con una capacidad de 120 camas, con un porcentaje ocupacional de más o menos 80%, funcionando actualmente 104 camas. Siendo un hospital docente ejecuta docencia intra y extra hospitalaria e institucional.

El Hospital General Puyo por estar ubicado en la región amazónica del país brinda atención a pacientes de las provincias vecinas como Tena. Morona Santiago, Sucua, Tungurahua, entre otras.



El Hospital Provincial Puyo; fue inaugurada el 12 de mayo de 1981 como un Centro de Salud Hospital, con una dotación de 15 camas. Posteriormente en el año 1988, por gestión del señor Diputado Camilo Restrepo, se amplía la infraestructura de Consulta Externa y Hospitalización para 10 camas más, quedando una capacidad instalada para 25 camas.

Por Acuerdo Ministerial 6408 del 25 de julio de 1984 publicado en el Registro Oficial 793, se emite el Orgánico Funcional de Hospitales, mediante el cual el Hospital a pesar de no reunir las condiciones, por su ubicación en la cabecera provincial, pasa a considerarse como Hospital de referencia Provincial.

En el año 2009 el Ministerio de Salud amplía el área física para 12 camas más para de esta forma dar una mejor funcionalidad con una capacidad presupuestaria para 25 camas.

El 28 de Marzo del año 2013 el Hospital Provincial Puyo funciona en la avenida 9 de octubre y Bolívar Feican con una nueva infraestructura física logística y alta tecnología con la apertura de los servicios de: Emergencia, Cirugía, Medicina Interna, Ginecología, Obstetricia, Pediatría, traumatología y sus anexos.; para posteriormente en el mes de agosto del 2014 habilitar el servicio de UCI.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DAGSITSEMR001	PÁGINA	8 de 24
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015		

## 1.2.- GENERALIDADES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

## 1.3.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

El área de emergencia de un hospital puede definirse como una organización de profesionales de la salud, ubicada en el hospital, que ofrece asistencia multidisciplinar cumpliendo unos requisitos funcionales, estructurales y organizativos, de forma que garantiza las condiciones de seguridad, calidad y eficiencia adecuadas para atender a las urgencias y emergencias.



### 1.4.- Emergencia Médica.-

Es una lesión accidental o la aparición súbita e inesperada de una enfermedad que requiere de atención médica o quirúrgica inmediata; si estas lesiones o enfermedades no reciben atención médica inmediata, existe el peligro de que el paciente pierda la vida o quede con secuelas permanentes. Ejemplo: Paro cardíaco o respiratorio, pérdida de la conciencia, accidente cardiovascular o infarto agudo del miocardio, etc.

### 1.5.- Urgencia Médica.-

Es aquella que aparece repentinamente pero que no tiene la severidad de una emergencia médica, por lo que no requiere de atención médica o quirúrgica inmediata. Ejemplo: Faringoamigdalitis.



	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA  9 de 24
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015	

El servicio de Emergencia del Hospital General Puyo es una unidad que pertenece al área de medicina crítica, el mismo que da atención inmediata y oportuna con personal calificado y calidez humana a pacientes ambulatorios y de internación sin distinción de edad, sexo, raza, religión, ocupación, condición socioeconómica, política, procedencia, con el fin de satisfacer las necesidades del usuario interno y externo.

Desde el ingreso al área de emergencia existe señalización en el piso. Permitiendo que el usuario/a y familiares se dirijan con facilidad al área que demandan de atención.

Actualmente la señalización está en regulares condiciones.



## 2.-MISION

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de salud integral, docencia e investigación, conforme a las Políticas del Ministerio de Salud, articulado con la REDPUBLICA y complementaria, en el marco de la justicia y la equidad social.

## 3.- VISION

Ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles, que presentan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	<b>PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DAGSITSEMR001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015	<b>10 de 24</b>

### 3.1.- MISION DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

El Servicio de Emergencia del Hospital General Puyo brinda atención oportuna con calidad técnica y calidez a pacientes de la Provincia de Pastaza y zona del Oriente y otras provincias, con talento humano profesional y de apoyo, como Médicos Emergenciólogos, Tratantes, Residentes, Enfermeras, y para satisfacer las necesidades urgentes y emergentes de salud del paciente, familia y comunidad, respetando sus costumbres y creencias.

### 3.2.-VISION DEL SERVICIO DE EMERGENCIA



El Servicio de Emergencia del Hospital General Puyo ofrecerá atención emergente y urgente a pacientes de la Provincia de Pastaza y zona del oriente, con calidad técnica y altamente humana, respetando su clase y condición social, con tecnología de punta, sus procedimientos se basarán en medicina basada en evidencias científicas, con protocolos definidos, estándares e indicadores de calidad, y planes de cuidados de enfermería; de tal manera que permita ser un centro especializado de referencia de Trauma manejado por especialistas en Emergencia que atenderán las 24 horas en turnos rotativos. La organización del servicio a través de flujogramas y triage, permitirá disminuir el tiempo de espera de atención e incrementar la satisfacción del usuario, familia y comunidad; para lo cual contará con personal suficiente, altamente calificado gracias a una formación y capacitación permanente, con un fuerte compromiso social.

## 4.-VALORES

Respeto

Inclusión



	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA				
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA	11 de 24
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015		

Vocación de servicio

Compromiso

Integralidad

Justicia

Equidad

Liderazgo

Transparencia

## 5.-POLÍTICAS

1. Administración por procesos
2. Atención gratuita
3. Manejo financiero ESIGEF
4. Nuevo modelo de atención
5. Aseguramiento universal
6. Articulación de la red pública y complementaria a través del sistema de referencia y contrareferencia

## 6.-ESTRATEGIAS



Mejorar la calidad de atención

Disminuir la mortalidad materno neonatal hospitalaria

Fortalecer el sistema de referencia y contrareferencia

Servicios de atención intercultural



	<b>PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015	12 de 24

Recuperación de costos y beneficios de la red publica

Evaluación de desempeño

Uso eficiente de los recursos gastos

## 7.-PRINCIPIOS

**Eficiencia:** Todos los recursos de la institución deben ser utilizados en forma óptima y racional para ejecutar con calidad y calidez la prestación de los servicios de salud.



**Eficacia:** Estaremos actuando siempre con la visión de que a las personas se les preste los servicios de salud en forma oportuna, con el objeto de llenar las expectativas y necesidades.

**Equidad:** Atender a las personas sin tener en cuenta rangos de raza, poder político, posición social, ni estratos socio – económicos, brindándoles toda la protección que esté a nuestro alcance.

**Integral:** En la prestación de los servicios, se dará una atención integral, en forma óptima, poniendo a disposición de las personas, todos los recursos humanos, científicos y técnicos disponibles en la institución

**Intercultural:** Brindar atención de salud respetando las diferentes creencias y culturas de la población.



	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA				
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	DAGSITSEMR001	PÁGINA	13 de 24
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015		

**Continuidad:** Es el seguimiento al estado de salud de una persona; el control de los riesgos y factores determinantes para la salud de las personas y su medio ambiente; atención de cualquier episodio de enfermedad específica hasta su resolución o deficiencia hasta su rehabilitación.



**Coordinado e integrado:** Es la articulación de la red de servicios con otros sectores institucionales y la ciudadanía organizada, destinada a garantizar respuestas integrales, sustentables y sostenibles según los requerimientos de salud, la satisfacción de la demanda y su atención continua en la red de servicios de acuerdo a su nivel de complejidad, mediante el fortalecimiento y sostenibilidad del sistema de referencia y contrarreferencia.

## 8.-ANTECEDENTES DEL HOSPITAL GENERAL PUYO.

El Hospital General Puyo está ubicado en Puyo, Av. 9 de Octubre y Bolívar Feican en la provincia de Pastaza, cantón Pastaza, parroquia Puyo. Se inaugura con los servicios de Medicina Interna, Ginecología, pediatría y traumatología. El 28 de Marzo de 2013 el Hospital Provincial Puyo cambia a Hospital General Puyo y comienza a funcionar con nueva estructura física, logística y alta tecnología con la apertura de los servicios de: Emergencia, Cirugía, Medicina Interna, Ginecología, Obstetricia, Pediatría, traumatología y sus anexos.

El Hospital General Puyo es una unidad del Ministerio de Salud Pública, pertenece al segundo nivel de complejidad, brinda atención de salud integral a clientes ambulatorios/as y de internación de la Amazonía y aéreas de su influencia. Presta asistencia técnicas a las unidades operativas de menor complejidad dentro del sistema regionalizado y a la RPIS de los servicios de salud, a través de referencia y contrareferencia. Cuenta con una capacidad de 120 camas, con un porcentaje



	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015	
14 de 24				

ocupacional de más o menos 80%, funcionando actualmente 75 camas. Siendo un hospital docente ejecuta docencia intra y extra hospitalaria e institucional.

## 9.-SERVICIO DE EMERGENCIA

El servicio de emergencia brinda atención ética, humana y científica a pacientes que presentan patologías urgentes y emergentes.

### 9.1.- PLANIFICACION.

#### Falta la planificación del servicio

Nuestra investigación se realiza de la siguiente manera:



- 1.- Se realiza ponderación de problemas esto es otro medio para realizar un diagnóstico la es parte del diagnóstico ponderación de problemas.
- 2.- Aplicación de la matriz FODA.
- 3.- Se selecciona y escoge el tema de investigación.
- 4.- Se plantean los Objetivos de la investigación.
- 5.- Se desarrolló del tema.
- 6.- Aplicación de estrategias POA
- 7.- Conclusiones y Recomendaciones.

### 9.2.-ORGANIZACIÓN:

Nuestra investigación se organiza de la siguiente forma:

Es de manera formal, se rige a normas del MSP.



	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DAGSITSEMR001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO		1/02/2015		15 de 24

**Estructura Horizontal.-** Dado por las unidades de organización del Servicio de Emergencia, según criterios del MSP, en beneficio de los usuarios (Consulta Externa, Emergencia Quirófanos etc.), de actividades (Central de Esterilización); criterio geográfico, según necesidades de atención médica y de Enfermería según el tipo de usuario.

**Estructura vertical.-** El aspecto vertical de la organización refleja los niveles de administración.

- a) Nivel normativo, corresponde al nivel Central y Dirección Provincial de Salud.
- b) Nivel directivo, corresponde a la Jefatura del servicio.
- c) Nivel de supervisión, compartido entre las supervisoras (si se dispone) y los (Jefes) Líder de Unidades o Jefes de Servicio.
- d) Nivel operativo, que se da en los lugares que se atiende al usuario.



### 9.3.-UNIDADES DE ORGANIZACIÓN.

Son las unidades Operativas del Departamento de Emergencia del Hospital del General del Puyo que brinden atención ambulatoria y de hospitalización a los usuarios desde el momento que ingresan. Esta atención se inicia con la evaluación médica y de enfermería, exámenes de rutina y de especialidad; tratamiento clínico o quirúrgico si el caso lo requiere e ínter consultas.

Los departamentos del Hospital general puyo se encuentra de la siguiente manera.



- ✓ Consulta Externa
- ✓ Emergencia

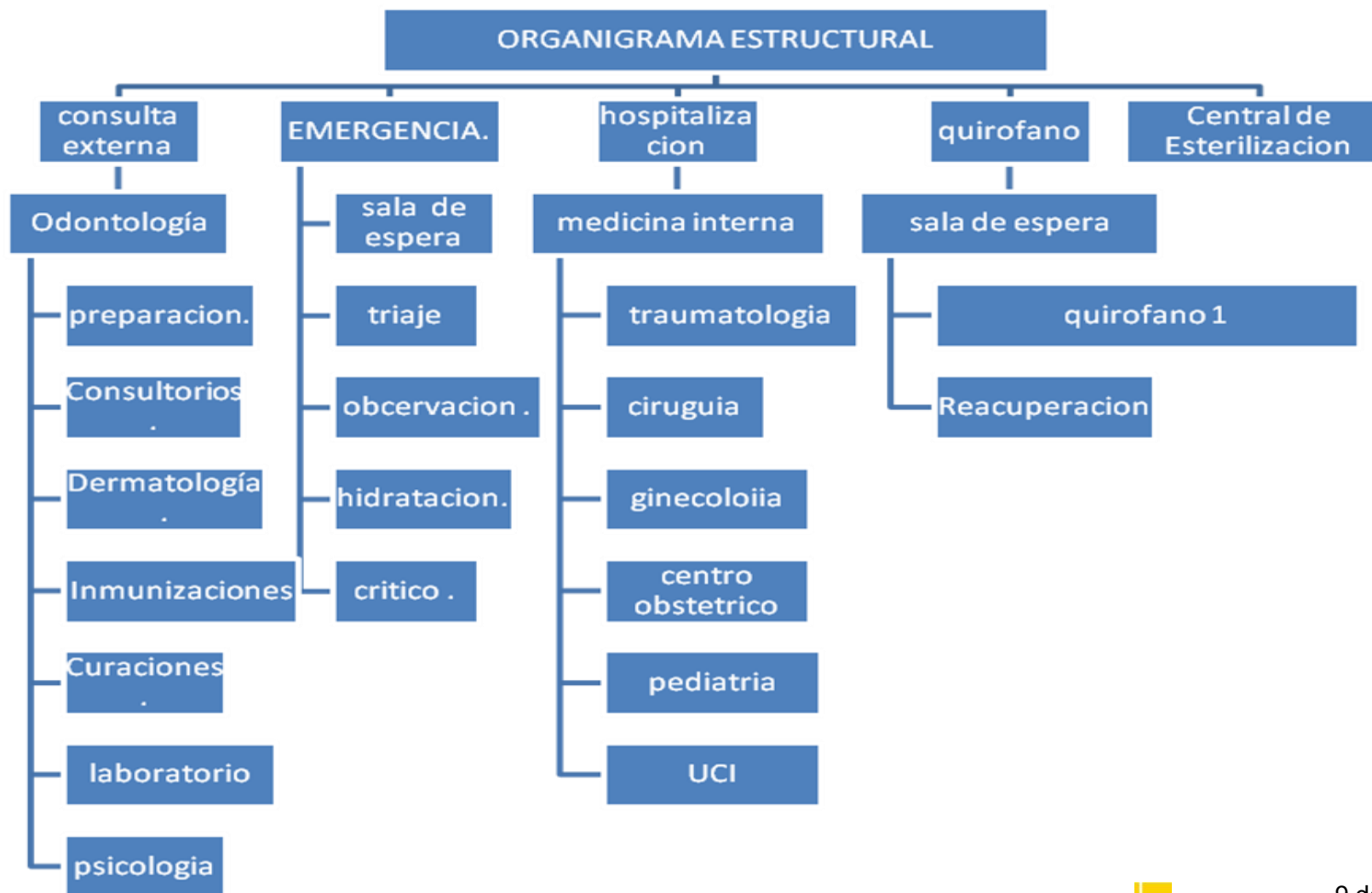




 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</p> <p><b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b></p>	<b>PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA	<b>16 de 24</b>
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015	

- ✓ Terapia Intensiva
- ✓ Centro Quirúrgico Obstétrico
- ✓ Central de Esterilización
- ✓ Gineceo Obstetricia
- ✓ Cirugía general, Nefrología, Traumatología, Pediatría
- ✓ Medicina Interna, Cardiología, UCI.



 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</p> <p><b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b></p>	<b>PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015	



	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA				
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	DAGSITSEMR001	PÁGINA	18 de 24
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015		

#### **9.4.-GESTIÓN HOSPITALARIA**

- ✓ Director de Hospital
- ✓ Subdirector de Hospital
- ✓ Coordinador
- ✓ Asesoría jurídica
- ✓ Docencia e investigación ( Médico internista)
- ✓ Servicios de apoyo.
- ✓ Gestión de recursos humanos
- ✓ Gestión informática
- ✓ Gestión de hotelería
- ✓ Gestión de farmacia
- ✓ Responsables: Líderes de Equipo


#### **9.5.-GESTIÓN DE MÉDICA.**

- ✓ Sub director Médico del servicio
- ✓ Coordinador del servicio de Emergencia (Dr., Roger Mero)
- ✓ Médico residente (jefe de guardia)
- ✓ Interno de Medicina.

#### **9.6.-GESTIÓN DE ENFERMERÍA.**

- ✓ Sub coordinadora (Lcda. Martha Núñez )
- ✓ Coordinadora del servicio de Emergencia:( Lcda. Rosa Vascones)
- ✓ Profesionales de Enfermería que laboran en Emergencia.
- ✓ Interna de Enfermería
- ✓ Auxiliares de Enfermería
- ✓ Estudiantes de Enfermería.





 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA	<b>19 de 24</b>
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		
		1/02/2015		

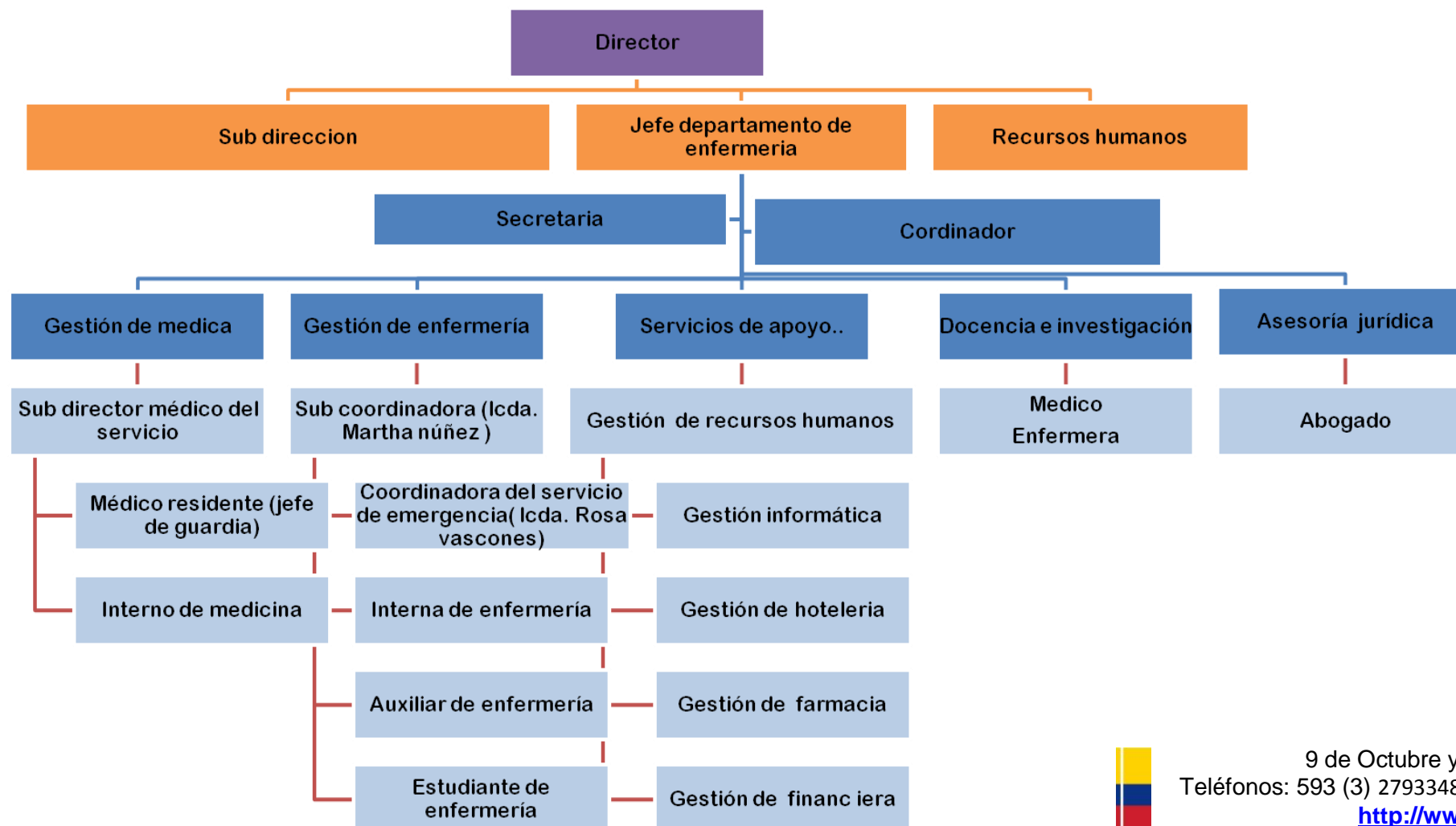
## 9.7.-GESTIÓN FINANCIERA



✓ Ingeniería.



 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</p> <p><b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b></p>	<b>PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015	

## ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL HOSPITAL GENERAL PUYO.



	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				21 de 24
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015		

## 9.8.-INTERPRETACION DEL ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Este organigrama, es la representación gráfica de las funciones de todo el personal del servicio de Emergencia.

**El Director:** es responsable de la marcha administrativa y técnica del hospital.

**Subdirector:** Persona que sirve inmediatamente a las órdenes del director o le sustituye en sus funciones.

**Coordinador:** Persona que coordina un grupo de personas.

**Asesoría jurídica:** Se encarga de brindar la información jurídica a quien necesite de ello para la resolución de asuntos que tienen que ver con la aplicación de las leyes, normativas, reglamentos.



**Docencia e Investigación:** Conjunto de técnicas que hacen posible el descubrimiento y mejora de aprendizaje a los estudiantes o personal nuevo (internos@).

**Gestión de recursos humanos:** Son los responsables de identificar necesidades y el trabajo que aporta el conjunto los empleados o colaboradores del hospital.

**Gestión informática:** Conjunto de conocimientos científicos y técnicos que se ocupan de gestiones financieras y estadísticas, admisión, recetas, del hospital.

Gestión de hotelería: se encuentra a cargo de alimentación hospedaje (hospitalización).



 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			 <b>22 de 24</b>
	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA	
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015		

**Gestión de farmacia:** Es la ciencia y práctica de presentación y dispensación de medicamentos para el cliente.

## **GESTIÓN DE MÉDICA.**

10. Sub director Médico: médico especialista con conocimientos amplios relativos a un área específica del cuerpo humano.

**Médico residente (jefe de guardia):** Realiza estudio, el diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad o lesión del paciente, también toma decisiones, en diferentes aspectos.

**Intern@ de Medicina:** Realiza estudio, el diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad o lesión del paciente con la ayuda del médico residente.

## **GESTIÓN DE ENFERMERÍA.**



**Sub coordinadora (Lcda. Martha Núñez).**- Se encarga de coordinar diferentes aspectos de todo el hospital

**Coordinadora del servicio de Emergencia:**( Lcda. Rosa Vascones).- Se encarga de coordinar y Evaluar diferentes aspectos en el servicio de Emergencia.

Profesionales de Enfermería que laboran en Emergencia.-encargada del cuidado directo del usuario de los diferentes técnicas y procedimientos en el servicio de emergencia.

**Interna de Enfermería.**- Se encarga de realizar las diferentes técnicas y procedimientos en el servicio de emergencia.



	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA				
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA	23 de 24
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015		

**Auxiliares de Enfermería.-** Es aquel o aquello que auxilia (que presta asistencia, ayuda o colaboración a la enfermera).

**Estudiantes de Enfermería:** Persona que cursa estudios, generalmente medios o superiores, en un centro docente con la supervisión de una Tutora.

## **GESTIÓN FINANCIERA.**

La función principal es la administración general de los recursos económicos del Hospital.



**Dirección.-** (Nivel departamental).

El personal salud del hospital general puyo del servicio de Emergencia son ubicados de acuerdo a sus títulos tienen sus cargos, las mismas que son guiadas y motivadas por la líder del servicio para logrando los resultados eficaces y satisfacción del cliente. Manteniendo relaciones interpersonales satisfactorias en el servicio manteniendo una buena orientación, comunicación, capacidad de liderazgo, la dirección constituye una de las más complejas funciones administrativas porque implica orientar, ayudar a la ejecución, comunicar, liderar, motivar, entre otros. La dirección es un proceso interpersonal que determina relaciones entre individuos.

**Control.-**

El control en el servicio de emergencia del hospital general puyo se realiza mediante valoración del perfil de producción del desempeño de cada profesional, mediante inspecciones, supervisiones de procedimientos escritos o programas establecidos



 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DAGSITSEMR001	PÁGINA	<b>24 de 24</b>
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015	

en servicio de emergencia controlados por la supervisora del servicio y controlaría general del estado.

## 9.8.-ASPECTOS ORGANIZACIONALES

De acuerdo con la nueva estructura organizacional el Servicio de Emergencia está dentro de la Dirección Asistencia.



### 9.8.- DIRECCION ESTRATEGICO

- ✓ Fortalecimiento de la Red de Servicios de Salud.
- ✓ Gestión oportuna de medicamentos e insumos básicos.
- ✓ Promoción de la Salud.
- ✓ Prevención y control de enfermedades no transmisibles.
- ✓ Prevención y control de enfermedades transmisibles.
- ✓ Atención prioritaria por ciclos de vida: niños, adolescentes, mujeres, adultos y adultos mayores.

**COMITÉ DE MODERNIZACION:** Se encarga de la gestión administrativa y técnica del Área de Salud, realizan reuniones cada mes con la finalidad de analizar los avances y problemas del Área, toman las respectivas decisiones, acuerdos y compromisos para la solución de los mismos.

- a. Jefe del Área y Director del Hospital
- b. Coordinador/a del Área
- c. Líder de Contabilidad



 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DAGSITSEMR001	PÁGINA	25 de 24
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015	



- d. Líder de Recursos Humanos
- e. Coordinadora de la Gestión de Enfermería
- f. Bioquímica
- g. Líder de Laboratorio
- h. Trabajo Social
- i. Representante de los servicios médicos

**COMITÉ DE ADQUISICIONES:** Se encarga del proceso de adquisiciones, para el efecto cada servicio realiza el pedido de necesidades, servicios institucionales previo la autorización del Director, realiza las gestiones para su dotación conforme la disponibilidad económica, de rubros de menor cuantía (hasta 4000 USD), mientras que para los rubros de mayor cuantía efectúa el proceso para su adquisición mediante el sistema de compras públicas. Este Comité se reúne para decidir las adquisiciones de mayor cuantía, conforme exista la disponibilidad económica. Está integrado por los siguientes miembros:

- j. Jefe del Área y Director del Hospital
- k. Coordinador/a del Área
- l. Líder de Contabilidad
- m. Líder de Recursos Humanos
- n. Coordinadora de la Gestión de Enfermería
- o. Bioquímica
- p. Representante de los servicios médicos
- q. Servicios Institucionales

**COMITÉ FARMACOLOGICO:** Está conformado por los profesionales médicos Jefes de los servicios del Hospital, y Directores de las Unidades Operativas del primer nivel. Se encarga de la gestión del proceso de abastecimiento y control del cuadro



	PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA				
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA	26 de 24
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015		

básico de medicamentos tanto para el Hospital y las Unidades del primer nivel. Se reúne cada seis meses para actualizar la lista básica y trimestralmente para el proceso de abastecimiento.

## ORGANIZACIONES SOCIALES

- 1) Asociación de empleados y trabajadores; se encuentran afiliados un promedio de 72 personas, que incluye personal de la LOSCCA y trabajadores del Código de Trabajo que no son asociados al Sindicato de trabajadores.
- 2) Sindicato de Trabajadores de la salud: Se integra por un grupo de 72 trabajadores amparados bajo la ley de Contratación colectiva.



## ORGANIZACIONES GREMIALES

Existen organizaciones gremiales de: Médicos, Enfermeros/as, Odontólogos/as; pero al momento mantienen una participación pasiva.

## 10.- MOTIVACION MEDIANTE UN PLAN DE INCENTIVOS

- ✓ Reconocimiento al mejor desempeño, mediante quipux, posterior a un proceso de evaluación.
- ✓ Facilitar el acceso a procesos de capacitación, en función de sus necesidades, mediante la autorización de asistencia a cursos, congresos, talleres, capacitación en servicio, pasantías, con un máximo de dos al año.
- ✓ Reuniones sociales para fortalecer las relaciones de compañerismo al menos una vez al año.
- ✓ Promociones para ocupar cargos vacantes mediante concursos.
- ✓ Proporcionar medios de comunicación como: teléfono, radio, internet, en función de las condiciones locales



 <b>Ministerio de Salud Pública</b> Coordinación Zona 3 - SALUD <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN ESTRATEGICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DAGSITSEMRF001	PÁGINA	<b>27 de 24</b>
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	1/02/2015	

- ✓ Flexibilidad del horario de trabajo, en función de las necesidades institucionales y de la comunidad.
- ✓ Facilitar el confort de los sitios de trabajo, especialmente en las unidades con difícil acceso.
- ✓ Recordatorio y felicitación por el cumpleaños
- ✓ Permisos para acudir a reuniones en los establecimientos educacionales de los hijos.
- ✓ Reconocimiento al servicio o unidad que mantenga actualizado y ponga en funcionamiento periódico el plan de inducción.
- ✓ Reconocimiento al servicio o unidad que mantenga actualizado la Sala Situacional.





COMITÉS

GERENCIA HOSPITALARIA

ASESORIA JURÍDICA  
(En Hospitales Generales Especializados y de Especialidades)

PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

COMUNICACIÓN  
(En Hospitales Generales Especializados y de Especialidades)

ATENCIÓN AL USUARIO

ADMISIONES

CALIDAD  
SERVICIO

ADMINISTRATIVO FINANCIERO

RECURSOS HUMANOS

FINANCIERO

ADMINISTRATIVO

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

COMITÉS



DIRECCIÓN ASISTENCIAL

PROCESOS CLÍNICOS Y/O QUIRÚRGICOS

CUIDADOS DE ENFERMERÍA

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

 <b>Ministerio de Salud Pública</b> Coordinación Zona 3 - SALUD <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			 <b>29 de 76</b>
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

## 11.-ANALISIS DE LA GESTION DE PLANIFICACION.

Este plan operativo está elaborado para 3 meses en base a las necesidades, problemas identificados tanto el FODA, POA del Hospital Regional de Puyo, en busca de mejorar la atención a los clientes en el servicio de emergencia. Ya que el déficit de personal de salud ha hecho que se busque estrategias, las mismas que se mencionan durante el desarrollo del trabajo. La unidad cuenta con planificación



### 11.1.-PRODUCTIVIDAD.

### 11.2.-PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Servicio	Camas (Actuales)	Capacidad Adicional.	Observaciones
Medicina General	24	2	Funciona en el mismo ambiente Traumatología, Clínica y Cirugía.
Pediatría	24	2	
Cirugía General	24	2	Que aún no están en uso.
Obstetricia y ginecología	24	2	
Cuidados Intensivos	7	-	Aun no en Uso.
Hospitalización 5.	24	2	Aun no en Uso.
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>10</b>	

**FUENTE: Censo HGP.**



	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	30 de 76

### Emergencia HGP.



Servicio	Camas (Actuales)
Triage	1
Trauma	2
Valoración de Ginecología	1
Sala de Yesos	1
Sala de Presión Negativa	3
Sala de Observación Hombres	6
Sala de Observación Mujeres	5
Sala de Observación Niños	5
Sala de Intermedios	1
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

FUENTE: Censo HGP.

### Quirófanos. HGP.

Tipo	Número	Capacidad Adicional	Observaciones
Cirugía Séptica	1	-	
Cirugía Aséptica	4	-	Funcionan solo 2.
Cirugía Gineco-	1	-	
<b>Total</b>	<b>5</b>		





 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	31 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		

**FUENTE: Censo HGP.**

### 11.3.-CONSULTA EXTERNA HGP.

ESPECIALIDAD	CONSULTA EXTERNA X BLOQUES.			OBSERVACIONES
	B1	B2	B3	
Oftalmología	1			No hay profesionales
Odontología	1			
Psicología	1			
Psiquiatría	1			
Traumatología	1		1	Atención viernes y sábado
Anestesiología		1		
Cardiología		1		
Endoscopia		1		
Medicina Interna		1	1	
Nutrición		2		
Neurología		1		
Dermatología		1		
Pediatría			2	
Alergología			1	
Audiología			1	
Cirugía			2	
Inmunología			1	
Ginecobstetricia			2	





 <b>Ministerio de Salud Pública</b> Coordinación Zona 3 - SALUD <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	<b>32 de 76</b>
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

Pediatría			1	
Terapia de Lenguaje			1	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	

### TIPO DE CIRUGIAS REALIZADAS EL AÑO 2014

#	MESES	CIRUGIA GENERAL	GINECOLOGIA	TRAUMATOLOGIA	TOTAL
1	ENERO	66	71	31	168
2	FEBRERO	72	79	30	181
3	MARZO	57	93	31	181
4	ABRIL	63	87	35	185
5	MAYO	73	94	56	223
6	JUNIO	68	65	67	200





	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	33 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

7	JULIO	80	72	54	206
8	AGOSTO	91	84	51	226
9	SEPTIEMBRE	59	103	53	215
10	OCTUBRE	115	81	52	248
11	NOVIEMBRE	98	78	58	234
12	DICIEMBRE	116	68	74	258
13	TOTAL	958	975	592	2525



FUENTE: Servicio de Estadística HGP



 <b>Ministerio de Salud Pública</b> Coordinación Zona 3 - SALUD <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	<b>34 de 76</b>
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	



NRO.	TIPO DE CIRUGIAS	TOTAL	%
1	Cesáreas	488	16,12
2	Apendicetomía	311	12,32
3	Colelap	167	6,61
4	Limpieza Quirúrgica	152	6,02
5	Salpingectomía	144	5,70
6	Herniorrafia	72	2,85
7	Excresis	71	2,81
8	Laparoscopía diagnóstica	62	1,90
9	Fijación de clavos de Kishner	48	1,66



 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	35 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		
		9/02/2015		

10	Otras	968	41,54
	TOTAL	2525	100,00





 <b>Ministerio de Salud Pública</b> Coordinación Zona 3 - SALUD <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	<b>36 de 76</b>
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

#### 11.4.- PRINCIPALES CAUSAS DE MORBILIDAD

NRO.	CODIGO	CAUSA	TOTAL	%
1	N760	VAGINITIS AGUDA	385	2,6%
2	J00X	RINOFARINGITIS AGUDA [RESFRIADO COMÚN]	287	1,9%
3	P599	ICTERICIA NEONATAL NO ESPECIFICADA	222	1,5%
4	A09X	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	216	1,5%
5	F412	TRASTORNO MIXTO DE ANSIEDAD Y DEPESION	215	1,4%
6	L700	ACNE VULGAR	207	1,4%





 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	37 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

7	<b>J209</b>	BRONQUITIS AGUDA NO ESPECIFICADO	194	1,3%
8	<b>M545</b>	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	169	1,1%
9	<b>K802</b>	CALCULO DE LA VESICULA BILIAR SIN COLECISTITIS	163	1,1%
10	<b>N390</b>	INFECCION DE VIAS URINARIAS SITIO NO ESPECIFICADO	159	1,1%
		LAS DEMAS CAUSAS	12.620	85,1%

Fuente: RDACAA



#### 11.5.-PRINCIPALES CAUSAS DE MORBILIDAD POR CIRUGIA



 <b>Ministerio de Salud Pública</b> Coordinación Zona 3 - SALUD <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	<b>38 de 76</b>
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

NRO	CODIGO	CAUSA	H	M	TOTAL	%
1	K359	Apendicitis aguda, no especificada	97	115	212	22,1%
2	K808	Otras colelitiasis	25	76	101	10,5%
3	K802	Calculo de la vesicula biliar sin colecistitis	11	44	50	5,7%
4	K409	Hernia inguinal unilateral o no especificada, sin obstrucion ni gangrena	29	21	51	5,2%
5	K80	Colelitiasis	8	18	26	2,7%
6	K100	Abdomen agudo	9	14	23	2,4%
7	K429	Hernia umbilical sin obstruccion ni gangrena	3	15	18	1,9%





 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			 <b>39 de 76</b>
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

8	K800	Calculo de la vesicula biliar con colecistitis aguda	3	15	18	1,9%
9	K85	Pancreatitis aguda	2	12	14	1,5%
10	K439	Hernia ventral sin obstruccion ni gangrena	6	7	13	1,4%
		Las demás causas	250	180	430	44,8%
		<b>TOTAL</b>	<b>443</b>	<b>517</b>	<b>960</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz INEC egresos hospitalario





 Ministerio de <b>Salud Pública</b> Coordinación Zona 3 - SALUD	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	40 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		

## 11.6.-PRINCIPALES CAUSAS DE MORBILIDAD POR EGRESOS HOSPITALARIOS TRAUMATOLOGIA

NRO	CODIGO	CAUSA	H	M	TOTAL	%
1	S525	Fractura de la epifisis inferior del radio	97	115	212	22,1%
2	S626	Fractura de otro dedo de la mano	25	76	101	10,5%
3	S424	Fractura de la epifisis inferior del humero	11	44	55	5,7%
4	S524	Fractura de la diafisis del cubito y del radio	29	21	50	5,2%
5	S526	Fractura de la epifisis inferior del cubito y del radio	8	18	26	2,7%
	S674	M674 Ganglion 4 7 11 1%	9	14	23	2,4%





	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	41 de 76

6						
7	S822	S822 Fractura de la diafisis de la tibia	3	15	18	2,9%
8	S423	Fractura de la diafisis del humero	3	15	18	1,9%
9	S729	Fractura del femur, parte no especificada 5 3 8 1%	2	12	14	1,9%
10	S523	S523 Fractura de la diafisis del radio 1 6 7 1%  Las demás causas 179 122 301 31	6	7	13	1,5%
		Las demás causas	250	180	430	44,8%
		total	443	517	960	100%

Fuente: Matriz INEC egresos hospitalaria





 Ministerio de <b>Salud Pública</b> Coordinación Zona 3 - SALUD	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	42 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		

### 11.7.-PRINCIPALES CAUSAS DE MORBILIDAD POR EGRESOS HOSPITALARIOS GINECOLOGIA

NRO	CODIGO	CAUSA	H	M	TOTAL	%
1	O800	Parto unico espontaneo, presentacion cefalica de vertice		639	636	66 %
2	O821	Parto por cesarea de emergencia		318	318	32%
3	O809	Parto unico espontaneo sin otra especificacion		237	237	25%
4	O034	Aborto espontaneo: incompleto, sin complicación		311	311	22%
5	O600	O600 Amenaza Parto prematuro		117	117	12%
	O820	Parto por cesarea electiva		86	86	9%





	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

6						
7	O200	Amenaza de aborto		81	81	8 %
8	O021	Aborto retenido		67	67	7%
9	O829	Parto por cesarea, sin otra especificación		45	45	5%
10	Z302	Esterilizacion		35	35	4%
		Las demás causas		432	432	45%
		total		2265	265	236%

Fuente: Matriz INEC egresos hospitalarios





 <b>Ministerio de Salud Pública</b> Coordinación Zona 3 - SALUD <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	<b>44 de 76</b>
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

### 11.8.-CARTERA DE SERVICIOS HOSPITAL GENERAL PUYO



ESPECIALIDAD	SERVICIOS
<b>PEDIATRIA</b>	Psiquiatría infantil. Cirugía infantil. Traumatología infantil. Broncopulmonar infantil. Cardiología infantil. Ginecología infantil. Infectología infantil. Interconsulta Inmunología infantil. Atención hospitalaria.
	Procedimientos ginecológicos. Interconsulta obstétrica. Procedimientos obstétricos. Interconsulta alto riesgo obstétrico.



 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</p>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	45 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		
		9/02/2015		



GINECO –OBSTETRICIA	<p>Cirugía ginecológica.</p> <p>Cirugía obstétrica.</p> <p>Atenciones de urgencia ginecológicas.</p> <p>Atenciones de urgencia obstétricas.</p> <p>Biopsia de endometrio.</p> <p>Polipectomias de cuello uterino.</p> <p>Ecografía ginecológica, pelviana femenina.</p> <p>Monitoreo fetal. Interconsulta ginecológica</p>
	<p>Cirugía general.</p> <p>Procedimientos diagnósticos y terapéuticos.</p> <p>Cirugía abdominal:</p> <p>Herniorafia.</p> <p>Resección intestinal.</p> <p>Laparotomía exploradora Reconstitución de tránsito.</p> <p>Colecistectomía laparoscopia y / o tradicional.</p> <p>Cirugía intestino delgado y grueso.</p> <p>Cirugía proctológica.</p>



	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	46 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	



<b>CIRUGIA</b>	Cirugía laparoscópica de vesícula
	Colecistectomía Abierta.
	Colelap.
	Laparotomía abierta.
	Laparotomía.
	Laparoscópica.
	Apendicetomía.
	Apendicetomía laparoscópica.
	Osteoma abierto.
	Ostiomia laparoscópica.
<b>TRAUMATOLOGIA</b>	Restitución Tránsito Intestinal
	Reemplazos articulares de cadera y rodilla.
	Trauma de mano.
	Reemplazos articulares de cadera y rodilla.
	Reconstrucción tendinosa.
	Fijación ósea externa.
	Lesiones postraumáticas de muñeca y mano.



 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	47 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	



	<p>Procedimiento quirúrgicos pie equino varo.</p> <p>Reducción cerrada de fractura sin osteosíntesis más colocación de yeso.</p> <p>Reducción cerrada de fractura con osteosíntesis percutánea.</p> <p>Reducción abierta de fractura con osteosíntesis (clavos ,placas, tutores</p> <p>Reemplazos articulares de cadera y rodilla.</p> <p>Reducción cerrada de fractura con osteosíntesis percutánea</p>
<b>CLINICA</b>	<p>Control de enfermedades crónico-metabólicas.</p> <p>Entrevista Clínica: anamnesis y exploración sistémica.</p> <p>Entrevista Clínica: anamnesis y exploración sistémica.</p> <p>Artrocentesis.</p> <p>Toracentesis</p>
	<p>Alergia a Fármacos.</p> <p>Alergia alimentaria.</p>



 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	48 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	



<b>ALERGOLOGIA</b>	<p>Urticaria.</p> <p>Patología cutánea, contacto y atópica.</p> <p>Alergia a himenópteros.</p> <p>Alergia ocupacional.</p> <p>Patologías alérgicas.</p> <p>Asma.</p>
<b>DERMATOLOGIA</b>	<p>Electro fulguraciones causticoterapia , biopsias cutáneas y estudio patológico</p> <p>(realizado en hospital SOLCA Tungurahua ) ,cirugías menores de extirpación</p> <p>diagnóstica y terapéuticas de lesiones benignas, malignas , diagnóstico clínico de</p> <p>melanoma e infiltraciones Terapéuticas</p>
<b>NEFROLOGIA</b>	<p>Hemodiálisis Valoración, Diagnóstico y Tratamiento a pacientes con problemas</p> <p>rales Consejería psicológica -nutricional Colocación de catéteres</p>



	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	49 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	



<b>PSIQUIATRIA</b>	<p>Depresión mayor.</p> <p>Conductas maniáticas.</p> <p>Alteración del sueño.</p> <p>Síndrome de abstinencia.</p> <p>Personas ingresadas en psicogeriatría.</p> <p>Trastornos mentales crónicos con frecuentes ingresos o larga hospitalización.</p>
<b>PSICOLOGIA</b>	<p>Atención a los trastornos de salud mental derivados de las situaciones de riesgo o exclusión social.</p> <p>Diagnóstico y tratamiento de conductas adictivas, incluidos el alcoholismo y las ludopatías.</p>
<b>FISIOTERAPIA</b>	<p>Electroterapia.</p> <p>Hidroterapia.</p> <p>Terapia Respiratoria</p>



 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	<b>PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	<b>50 de 76</b>
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	



<b>AUDIOLOGIA</b>	<p>Otoscopias antes para verificación de Oídos.</p> <p>Valoración Auditiva a Recién Nacidos Valoración Auditiva a Recién Nacidos.</p> <p>Audiometrías tonales.</p> <p>Evaluación, diagnóstico y tratamiento de las diferentes patologías del habla y lenguaje.</p>
<b>TERAPIA DEL LENGUAJE</b>	<p>Rehabilitación a niños que utilizan prótesis auditivas.</p>
<b>LABORATORIO CLINICO</b>	<p>Bioquímica.</p> <p>Coprológia.</p> <p>Hematología.</p> <p>Medicina transfusional.</p> <p>Uroanálisis.</p> <p>Citología.</p> <p>Anatomopatología.</p>



 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</p> <p><b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b></p>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	51 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

	<p>Hematología.</p> <p>Microbiología.</p> <p>Biología molecular.</p> <p>Hematología diferencial</p>
<b>ODONTOLOGIA</b>	<p>Endodoncia</p> <p>Cirugía menor de terceros molares</p> <p>Exodoncia</p> <p>Periodoncia</p> <p>Odontopediatria</p> <p>Atención odontológica a pacientes discapacitados</p> <p>Rx de periapicales</p>
<b>EMERGENCIA</b>	<p>Atención a la Parada Cardiorrespiratoria, al politraumatizado, y a la emergencia</p> <p>(Urgencia Vital.</p> <p>Procedimientos de control y Observación procedimientos, diagnósticos de urgencia y servicios de apoyo.</p> <p>Traslado de Pacientes.</p>



	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	52 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	



	Procedimientos Terapéuticos
<b>IMAGENOLOGIA</b>	Rayos X  Tomografía Fluoroscopia Ecografía Mamografía Radiografía equipo portátil Intensificador de imagen

## CARTERA DE SERVICIOS

### INTRODUCCIÓN

Es indudable que las Urgencias constituyen uno de los sectores, hoy en día, más dinámicos de la Medicina. La aparición de nuevas tecnologías y materiales hace que los protocolos y procedimientos se ajusten y modifiquen constantemente, por lo que resulta casi imposible el dominio de toda la panoplia de técnicas y aparatos disponibles. La Cartera de Servicios, entendida como el conjunto de prestaciones



	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO		9/02/2015		53 de 76

que se ofertan a los usuarios de dicho servicio, tiene como objetivo brindar una mejor atención al paciente, y es evidente que cada Sección de Urgencias, cada hospital y cada zona geográfica y de salud tienen unas particularidades que obligan a que la Cartera de Servicios de cada Sección de Urgencias dé respuesta específica a las singularidades que les son propias. La Cartera de Servicios de una Sección de Urgencias se define en función de tres premisas generales:



A) Un área de Urgencias debe estar diseñada para dar atención a la demanda de asistencia urgente de su entorno, por lo que debe proyectar su Cartera de Servicios de forma que pueda:

- ✓ Garantizar la atención.
- ✓ Ofrecer una atención integral.
- ✓ Asegurar la continuidad del proceso asistencial.

B) Un área de Urgencias debe dar respuesta a todas las situaciones. Considerando que el índice de resolución de las diferentes situaciones de urgencia debe estar en función de la complejidad del propio hospital en el que se encuentre, se deberá:

- ✓ Priorizar la asistencia para dar una respuesta adecuada, en tiempo y recursos, a la urgencia en cualquiera de sus niveles.
- ✓ Atender la situación patológica que presente el paciente.
- ✓ Como requisito mínimo se exige que un área de Urgencias tenga los recursos para:
  - Asistir una Parada Cardiorrespiratoria.
  - Estabilizar cualquier proceso patológico.
  - Emitir un juicio diagnóstico sindrómico.



 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			 <b>54 de 76</b>
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

- ✓ Derivar, en su caso, o dar una solución finalista, en otros, de acuerdo con la capacidad del complejo hospitalario. Un área de Urgencias debe asegurar la continuidad del proceso asistencial y por ello debe proceder a una derivación correcta, tanto en la forma como en el medio, de manera que a cada paciente y a cada proceso se le garantice el nivel asistencial adecuado, al mismo tiempo que se mantenga el principio de equidad, de forma que la geografía no sea un factor discriminatorio



C) Un área de Urgencias Hospitalaria deberá ser totalmente operativa 24 horas todos los días.

## DESCRIPCIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

La Cartera de Servicios de la Sección de Urgencias del Hospital General Puyo incluye los siguientes apartados:

1. Atención a la Parada Cardiorrespiratoria, al Politraumatizado y a la Emergencia (Urgencia Vital).
2. Procedimientos de Control y Observación.
3. Procedimientos Terapéuticos / Diagnósticos.
4. Procedimientos Terapéuticos.
5. Procedimientos Diagnósticos.
6. Traslado de Pacientes.



	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				55 de 76
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

## 11.8.-INTEGRACIÓN.

### 1. Búsqueda de los recursos humanos.

- ✓ Garantizar estabilidad laboral
- ✓ Solicitar más plazas de internas e internos tanto de enfermería como de medicina
- ✓ Solicitar al MSP especialistas
- ✓ Disminuir el tiempo de estadía en el servicio de emergencia.

### 2. Convocatoria de plazas de trabajo: medicina enfermería auxiliar de enfermería.

- ✓ Llamar a concurso abierto para médicos especialistas, enfermeras y auxiliares de enfermería.

### 3. Revisión y aprobación de protocolos.



- ✓ Elaboración de protocolos para la atención en el servicio de emergencia, hospitalización, quirófano y alta los mismos que se encuentran en proceso de revisión y aprobación.

### 4. Capacitación sobre BCLS, ACLS, ATLS

- ✓ Capacitar mensualmente acerca los BCLS, ACLS, ATLS al personal de enfermería.
- ✓ Evaluación acerca los procedimientos capacitados

### 5. Capacitación sobre triaje.



	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	56 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

- ✓ Asignar personal especializado
- ✓ Aplicar procesos establecidos
- ✓ Priorizar las atenciones según protocolos

## 12.- TIPO DE CONTROL



### Reclutamiento

LOSCCA	Contrato Colectivo	Profesionales médicos	Otros profesionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Se aplica la norma del subsistema de selección de personal R.O Nro. 216 del 23-02-2010</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mediante concurso de merecimientos, establecido en el Reglamento Instructivo de la Resolución Nro. SRH 12-011 del 18-05 del 2009</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Se aplica el reglamento único de concursos publicado en el R.O Nro. 646 del 31-07-2009 y su reforma del R.O Nro. 54 del 26-10-2009</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Odontólogos, Obstetrices, Enfermeras, entre otros todavía no se dispone de una norma técnica</li> </ul>

### Capacitación

- ✓ No se dispone de un presupuesto para capacitación, por esta razón no se dispone de
- ✓ un plan de capacitación.
- ✓ Se procede autorizar los cursos, talleres , previa solicitud del interesado, procediendo en unos casos a pagarse la capacitación y en algunos casos una ayuda o solamente el permiso o pasantías en unidades de mayor complejidad del MSP (Para cumplir este registro de capacitación tenemos un plan de capacitación).



 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	57 de 76
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		



### Evaluación

- ✓ Evaluación de desempeño en el periodo de prueba a personal de la LOSCCA de
- ✓ nombramiento, contratos ocasionales a ser renovados, excepto devengantes de beca.
- ✓ El personal de Contratación colectiva, se realiza una evaluación durante el periodo de prueba.

### SISTEMA DE INFORMACION.

- ✓ Oficios
- ✓ MemosCirculares
- ✓ Comunicaciones Internas
- ✓ Comunicaciones Externas
- ✓ Correo electrónico institucional
- ✓ Quipux





	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	58 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

## 13.-DIAGNOSTICO SITUACIONAL.

### 13.1.-APLICACIÓN DE LA MATRIZ FODA (EMERGENCIAS).



FORTALEZAS. (INTERNAS)	OPORTUNIDADES. (EXTERNAS)
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contamos con nuevos programas del MSP.</li> <li>✓ Asistencia por profesionales las 24 horas.</li> <li>✓ Talento humano dispuesto a seguir capacitándose.</li> <li>✓ Brindar atención de calidad y con calidez.</li> <li>✓ Cliente externo</li> <li>✓ Infraestructura adecuada con proyección de crecimiento institucional.</li> <li>✓ Existencia de Infraestructura</li> <li>✓ equipamiento sólido y moderno</li> <li>✓ Personal capacitado</li> <li>✓ Talento humano proactivo al cambio</li> <li>✓ Organización estructural y administrativa para cumplir la política institucional</li> <li>✓ Personal comprometido con la institución.</li> <li>✓ Equipo de trabajo motivado con el</li> <li>✓ cumplimiento de los registros de:</li> <li>✓ prestaciones, garantías explícitas,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recuperación financiera a través de los sistemas de redes SOAT-FONSAT REDES DE SALUD.</li> <li>✓ Demanda elevada de usuarios externos.</li> <li>✓ Los profesionales tienen credibilidad.</li> <li>✓ Inversión del gobierno en salud.</li> <li>✓ Proceso de Acreditación Institucional en marcha</li> <li>✓ Apoyo tecnológico con equipos biomédicos.</li> <li>✓ Tecnología, equipamiento y sistemas de información modernos</li> <li>✓ Avances significativos en la Calidad de Atención y seguridad del paciente.</li> <li>✓ Capacitaciones continuas por parte de los proveedores.</li> </ul>



	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ compromisos de gestión y metas</li> <li>✓ Capacidad de respuesta a la demanda de atención de urgencia</li> <li>✓ Protocolos existentes</li> </ul>	
<b>DEBILIDADES. (INTERNAS)</b>	<b>AMENAZA. (EXTERNAS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Déficit de talento humano</li> <li>✓ Falta de capacitación específica BCLS, ACLS, ATLS.</li> <li>✓ Falta de protocolos médicos/enfermería.</li> <li>✓ Demoran y no asisten a valoraciones solicitadas por emergencia a las diferentes especialidades.</li> <li>✓ Falta de personal Auxiliar en el servicio de Emergencia.</li> <li>✓ Demora en la recepción de los ingresos de los usuarios a los diferentes servicios.</li> <li>✓ No existe personal capacitado para realizar verdadero Triage.</li> <li>✓ No se realizan pasantías nacionales.</li> <li>✓ Falta de conocimiento sobre temas de atención al cliente.</li> <li>✓ Cambios constantes del talento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Insatisfacción del cliente externo.</li> <li>✓ Presupuesto asignado deficiente para el servicio de emergencias.</li> <li>✓ Cliente externo exigente con el conocimiento de que las instituciones de salud disponen de todo lo necesario y no es así.</li> <li>✓ Mala información al cliente externo donde debe recibir atención de los diferentes niveles de atención del MSP.</li> <li>✓ Falta de información sobre trámites legales por la mala práctica médica.</li> <li>✓ Mal trato al usuario interno por los familiares.</li> <li>✓ Déficit en la disponibilidad de recursos presupuestarios y financieros para la adquisición de dispositivos médicos de un solo uso.</li> <li>✓ Pérdida de garantía de equipos</li> </ul>





	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	60 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

<p>humano capacitado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de un plan de exposición a riesgos del personal por parte de Salud Ocupacional</li> <li>✓ Ruptura de stock de insumos</li> <li>✓ Tiempo prolongado en la reparación de equipos biomédicos.</li> </ul>	<p>biomédicos por uso inadecuado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de capacidad resolutive en caso de daños de equipos.</li> <li>✓ Reesterilización de dispositivos médicos de un solo uso</li> </ul>
--	---

<div> <div>INTERNOS</div> <div>EXTERNOS</div> </div>	FORTALEZAS.	DEBILIDADES.
	1. Asistencia por profesionales las 24 horas. 2. Infraestructura nueva.	1. No hay suficiente talento humano. 2. Falta de capacitación específica.
OPORTUNIDADES.	ESTRATEGIAS.	ESTRATEGIAS.
1. Demanda elevada de usuarios externos. 2. Recuperación financiera a través de los sistemas de redes SOAT-FONSAT REDES DE SALUD.	1. Contratar más personal de salud. 2. Utilización correcta de los recursos físicos y económicos.	1. Garantizar estabilidad laboral. 2. Capacitar al personal
AMENAZAS.	ESTRATEGIA.	ESTRATEGIAS.



 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	61 de 76
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

1. Insatisfacción del cliente externo.  2. Cliente externo exigente conocedor de que las instituciones de salud disponen de todo lo necesario y no es así.	1. Promocionar los puestos de salud ante el personal profesional.  2. Realizar un cálculo correcto de los materiales, medicamentos e insumos necesarios.	1. Elaborar procesos para la atención de pacientes.  2. Disponer de personal capacitado
--	--	---

### 13.2.-RESUMEN DE LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN LA MATRIZ FODA.

#### 1. No hay suficiente talento humano.



La falta de talento humano en el servicio de emergencias del Hospital General Puyo es un problema muy serio, ya que a esto se suma la gran demanda de clientes, debido a que por ser un hospital que tiene la infraestructura moderna (medios de diagnóstico, laboratorio, y especialidades básicas), se ha convertido en un hospital de referencia de las demás provincias amazónicas como, Morona Santiago, Napo, Sucumbíos.

#### 2. Falta de capacitación específica BCLS, ACLS, ATLS.

La existencia de un médico y enfermera de mayor experiencia por cada turno, la rotación continua de personal nuevo (médico o de enfermería) por el servicio de emergencias, además a que los profesionales estén poco entrenado para hacer frente a las diferentes urgencias o emergencias que lleguen y poder resolverlas de manera eficaz y sin contratiempos, hacen que la capacitación con lo que respecta a BCLS, ACLS, ATLS, sea de suma urgencia.

#### 3. Falta de protocolos médicos/enfermería.



	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	62 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

La documentación sobre los procedimientos y protocolos propios de la institución está en proceso de revisión y aprobación por parte de las autoridades del Hospital, ya que se venía considerando protocolos de otras instituciones.

**4. Demoran y no asisten a valoraciones solicitadas por emergencia a las diferentes especialidades.**

La gran demanda de clientes en consulta externa, las intervenciones quirúrgicas programadas y de emergencias, hace que el médico especialista se demore considerablemente en la valoración del cliente en el servicio de emergencias y se pueda diagnosticar oportunamente.

**5. Falta de personal Auxiliar en el servicio de Emergencia.**

La falta del personal auxiliar de enfermería en el servicio de emergencias hace que las/los profesionales se demoren en la atención a los clientes que ingresan al área de observación que requieren hidratación, administración de medicamentos, realización de procedimientos menores.



**6. Demora en la recepción de los ingresos de los usuarios a los diferentes servicios.**

Por una alta demanda de clientes hospitalizados (mayor a 30 pacientes por servicios), la falta de recursos humanos para los diferentes servicios de hospitalización, hacen que la recepción del paciente sea demorada.

**7. No existe personal capacitado para realizar verdadero Triage.**

El servicio de emergencias cuenta con el área de triaje, que al momento es administrado por un médico o enfermera, mismos que tienen poco conocimientos sobre triaje, lo que conlleva a que el servicio se sature de clientes en espera de su atención y que no justifiquen la atención en emergencias.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	63 de 76
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

#### **8. No se realizan pasantías nacionales.**

No existe el programa de pasantías nacionales, por falta coordinación.



#### **9. Falta de conocimiento sobre temas de atención al cliente.**

Debido a que el talento humano es nuevo y viene de diferentes niveles de atención (primer o segundo), tanto público o privado, se desconoce sobre los programas y protocolos que el MSP maneja para la atención a las diferentes patologías.

#### **10. Cambios constantes del talento humano capacitado.**

Debido a que son pocos los talentos humanos que tienen estabilidad laboral, mismos que son considerados como antiguos y jefe de guardia para cada turno compuesto de 4 personas (3 enfermeras/os nuevos y una/o antigua/o), si existe la necesidad de que deban ir a otro servicio se realiza la rotación.





	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

### 13.3.-PONDERACION DE PROBLEMAS.

FORTALEZA		DEBILIDAD		OPORTUNIDAD		AMENAZAS	
El hospital consta de cinco especialidades:	Valor	Comunidades con difícil acceso geográfico y cultural con baja ofertas de servicios	Valor	Apoyo Interinstitucional , con los hospitales locales (IESS).	Valor	Clima variable no permite traslado aéreo de emergencias, retorno de pacientes y brigadas de atención móvil.	Valor
Ginecología, Cirugía, Clínica, Traumatología y Oftalmología, Dermatología.	1 0,07%		2 0,22%		1 0,04 %		2 0,12%
Apoyo de la zona 3 económico para cubrir necesidades del hospital.	Valor	Falta motivación al Recurso Humano.	Valor	Disponibilidad del servicio de ambulancia aérea.	Valor	Disponibilidad de otra casa de salud privada sin control de la DPS y brigadas medicas externas, sin coordinación ni control local.	Valor
	1 0,07%		1 0,11%		1 0,04 %		2 0,12%
Disponibilidad de teléfono y radios en comunidades con mejor acceso para referencias. Y ambulancias del ECU 911.	Valor	Malas relaciones interpersonales entre el personal	Valor	Apoyo del MSP	Valor	Falta de aprobación por parte del Ministerio de Economía, del presupuesto programado a nivel local.	Valor
	1 0,07%		1 0,11%		1 0,04 %		1 0,06%
Infraestructura adecuada nueva	Valor	Sobrecarga de trabajo en el personal	Valor	Convenio con empresas de transporte para movilización del personal de llamada.	Valor	Inadecuada selección de personal a otro nivel	Valor
	1 0,07%		2 0,11%		1 0,04 %		1 0,06%
Docencia	Valor	Faltan	Valor				



	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

Hospitalaria para análisis de casos, elaboración de protocolos y actualización de conocimientos	1 0,07%	Medicinas en el Servicio de Emergencia	1 0,11%
Ampliación de un albergue para pacientes y familiares del Interior de la Provincia.	Valor 1 0,07%	Insuficientes recursos humanos	Valor 3 0,33%
Alto porcentaje de ocupación de camas hospitalarias 80% año 2014.	Valor 1 0,07%		

#### 13.4.-PROBLEMAS RESULTADOS DE LA PONDERACION.



##### **Insuficientes recursos humanos (Valor 3 - 0,33%).**

Mediante la reestructuración del presupuesto anual, realizando los justificativos correspondientes en función del porcentaje de clientes y talento humano existente.

##### **Comunidades con difícil acceso geográfico y cultural con baja ofertas de servicios (Valor 2 - 0,22%).**

Por ser una de las regiones del Ecuador con mayor extensión territorial y a su vez de difícil acceso tanto para las brigadas como para que los clientes busquen ayuda oportunamente, se implementara un cronograma de brigadas médicas (medico, enfermera, odontólogo), para que realicen prevención y para aquellos clientes que necesiten valoración y tratamiento de especialidad sean sacados al hospital de



	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	66 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

manera coordinada por las empresas de aviación con las que el MSP tiene convenios (Alas de socorro del Ecuador, Sankit, Aerosentsa).

#### **Sobrecarga de trabajo en el personal (Valor 2 - 0,11%).**

Debido a la falta de talento humano y la gran demanda de clientes, el personal de turno se sobrecarga de actividades, por lo que se realizara la convocatoria para la contratación de profesionales.

#### **Falta motivación al Recurso Humano (Valor 1 - 0,11%).**

Realizada la convocatoria y la contratación del recurso humano faltante se ofrecerá estabilidad y beneficios de ley correspondientes a la región amazónica.

#### **Faltan Medicinas en el Servicio de Emergencia (Valor 1 - 0,11%).**



Se realizara una revisión a la lista de medicamentos esenciales para el Hospital, se analizara e incrementaran de acuerdo a la necesidad y requerimiento que harán los profesionales contratados.

### **ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACION POA.**

El plan operativo anual institucional, es elaborado tomando en cuenta los principales problemas localizados en la matriz FODA como son:

1. No hay suficiente talento humano.
2. Falta de capacitación específica BCLS, ACLS, ATLS.
3. Falta de protocolos médicos/enfermería.
4. Falta de personal Auxiliar en el servicio de Emergencia.
5. No existe personal capacitado para realizar verdadero Triage.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				67 de 76
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

## 14.- RECURSOS QUE SE DISPONE

### 14.1.-HUMANO

#### EL SERVICIO DE EMERGENCIA CUANTA CON

#### 3 MEDICOS EMERGENCIOLOGOS

Dr. MERO LUCAS ROGER VLADIMIR (Coordinador de emergencia)

Dr. PABLO ENRIQUE TAPIA ESPINOZA (Emergenciólogo)

Dr. IVAN MAXIMILIANO LUGUÑA TITUANA (Emergenciólogo)

#### MEDICO RESIDENTES

**Contamos con 12 médicos residentes**

CARGUA RIOS LUCIA MAGDALENA

MORENO ANDRADE CARLOS IVAN

CHAVARREA CAJAMARCA YOLANDA DEL ROCIO

PALACIOS ABAD DAVID ANTONIO

BARIONUEVO BARRIONUEVO MONICA DEL ROCIO

POMA RAMON MONICA ALEXANDRA

PACHECO LOPEZ LUIS SANTIAGO

JORDAN ARIAS JACQUELINE ALEXANDRA

LLERENA ESPINOZA MAYRA LISBETH

CHIRAO CUDCO KARINA EVELYN

MIRANDA SOLIS EDWIN MARCELO

#### PERSONAL DEL ECU 911

#### MEDICOS

RIVERA URBINA MIRYAM JAKELINE

ALVEAR FIGUEROA LUCY PAOLA

MARROTO LLERENA GABRIEL ENRIQUE



#### PERSONAL DE LA SALA DE PRIMERA ACOGIDA

IDROVO PALACIOS RUTH MARITZA

#### ENFERMERAS

Contamos con 23 Enfermeras



	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				68 de 76
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

- 1.- Lic. Rosa Vasconez (Líder de Enfermería de emergencia)
- 2.- Lic. Silvia Morales (Cuidado Directo)
- 3.- Lic. Mariana Sánchez
- 4.- Lic. Rosa Criollo (permiso por lactancia)
- 5.- Lic. Roció Ortiz
- 6.- Lic. Magaly Parra
- 7.-Lic. Ángel Castro
- 8.-Lic. Miriam Ortiz
- 9.-Lic. Natalia Tanguila
- 10.-Lic. Maricruz Paguay
- 11.-Lic. Luis Chicaiza
- 12.-Lic. Rebeca Cadmelema
- 13.-Lic. Geovany Patin
14. - Lic. Patricia Procel
- 15.- Lic. Dolores Orozco
16. - Lic. Rebekah Molina
17. - Lic. Margoth Torres
18. - Lic. Fanny Ashanca
19. - Lic. Nelly German
- 20.-Lic. María Chafra
- 21.-Lic. Gabriela Medina
- 22.-Lic. Diana Maza
- 23.-Lic. Marlene Chicaiza
- 24.-Lic. Lady Gusqui
- 25.-Lic. Alba Barreto
- 26.-Lic. Verónica Toalombo (permiso por lactancia)

#### **CHOFERES DEL ECU 911**



#### **CONTAMOS CON 4 CHOFERES DEL ECU 911**

CALDERON MORENO EDWIN VINICIO  
 CALDERON MORENO WILMER PATRICIO  
 JATIVA REYES PEDRO IGNACIO  
 ZAPATA SANCHEZ HUGO HERNAN

#### **ADMISIONES**

VARGAS GALLEGOS FRANCIS MISHELL  
 LESANO TAMAYO MARGOT DEL ROCIO





	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	69 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

CERDA MANYA CARLA IRENE

## 14.2.-EQUIPOS BIOMEDICOS



- ✓ 2 COCHE DE PARO
- ✓ 2 DESFRIBRILADOR EXTERNO AUTOMATICO
- ✓ 2 VENTILADORES MECANICO
- ✓ 2 ELECTROCARDIOGRAFO
- ✓ 4 DE PARED EQUIPO DE DIAGNOSTICO
- ✓ 1 EQUIPO DE DIAGNOSTICO
- ✓ 2 LAMPARAS DE CUELLO GANSO
- ✓ 2 NEBULIZADOR
- ✓ 3 SUCCIONADOR DE VACIO PORTATIL
- ✓ 8 NEGATOSCOPIO
- ✓ 16 BOMBAS DE INFUSION VOLUMETRICAS
- ✓ 13 CAUDALIMETRO
- ✓ 1 ECOGRAFO
- ✓ 1 ECO DOPPLER
- ✓ 2 ESFIGMOMANOMETRO EN SOPORTE CON RUEDAS:
- ✓ 4 ESFIGMOMANOMETRO ANEROIDE DE PARED
- ✓ 2 TENSÍOMETRO EN ESTUCHE
- ✓ 2 OSCILÓMETRO CON BRAZAL DE PIERNA
- ✓ 2 Tensiometro Digital



 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	70 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

- ✓ 1 ELECTROCAUTERIO
- ✓ 4 BALANZA CON TALLIMETRO ADULTOS
- ✓ 2 BALANZA PEDIATRICO
- ✓ 3 GLUCOMETRO
- ✓ 3 SATURADOR DE OXIGENO
- ✓ 4 TANQUES DE OXIGENO
- ✓ 20 CAMAS
- ✓ 9 CAMILLAS
- ✓ 3 MARTILLO DE PERCUSION
- ✓ 4 SILLA DE RUEDAS





 <b>Ministerio de Salud Pública</b> Coordinación Zona 3 - SALUD	<b>PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA</b>			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	<b>71 de 76</b>

### 14.3.-PLAN OPERATIVO ANUAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HGP

#### INDICADORES Y METAS.

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA												RESPONSABLE	INDICADOR DE GESTION	META
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Búsqueda de Recursos económicos.													Gerente.	Presupuesto estimado/ presupuesto re=	90%
Convocatoria de plazas de trabajo (Medicina, Enfermería, Aux. de enfermería, otros).													Talento Humano.	Lista de aspirantes/ Total de plazas/ *100=	100%
Revisión y aprobación de protocolos.													Comisión Médica. (Director médico, Subcoordinadora de Enfermería, Especialistas, delegados).	Total de protocolo aprobados /Total de protocolos elaborados* 100=	90%
Capacitación sobre BCLS, ACLS, ATLS.													Comisión de docencia del HGP	Total de personal /Listado de asistencia* 100=	100%
Capacitación sobre triaje.													Comisión de docencia del HGP	Total de personal /Listado de asistencia* 100=	100%





 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
				72 de 76

## TABLERO DE GESTION



INDICADOR	FRECUENCIA	PUNTO DE PARTIDA	ESTANDAR	META PROMEDIO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	ENE	FE	MARZ	AB	MAY	JUNIO	JULIO	AGOS	SEP	OCT	NOV	DI	TOTAL
Presupuesto estimado/ presupuesto re=	AÑO			90%	Búsqueda de Recursos económicos.													
Lista de aspirantes/ Total de plazas/ *100=	SEMESTRAL			100%	Convocatoria de plazas de trabajo (Medicina, Enfermería, Aux. de enfermería, otros).													
Total de protocolo aprobados /Total de protocolos	MENSUAL			90%	Revisión y aprobación de protocolos.													



 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	73 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		
		9/02/2015		

elaborados* 100=																	
Total de personal /Listado de asistencia* 100=	MENSUAL			100%	Capacitación sobre BCLS, ACLS, ATLS.												
Total de personal /Listado de asistencia* 100=	MENSUAL			100%	Capacitación sobre triaje.												





 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	74 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

## 14.-CONCLUSIONES.

Después de realizado el siguiente trabajo se concluye:

- ✓ La capacitación constante es una buena alternativa que se le debe al talento humano, de esta manera se trabaja en equipo y las actividades a realizar serán menos complejas en beneficio de los clientes.
- ✓ La implementación o actualización de las normas y protocolos de la propia institución, de igual manera su socialización y ejecución harán que los procedimientos y actividades se hagan correctamente.
- ✓ El incremento del personal hace que los clientes sean atendidos oportunamente, obteniendo así la satisfacción del mismo.
- ✓ La continuidad con la dotación de fármacos e insumos hará que los profesionales disminuyan los riesgos laborales al igual que los pacientes regresen a sus casas con los tratamientos adecuados y completos.





 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	75 de 76
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

## 15.-RECOMENDACIONES.

Las principales recomendaciones a realizarse son las siguientes.

1. Capacitar al talento humano continuamente.
2. Implementar o actualizar normas y protocolos para un mejor manejo.
3. Incrementar el personal para una mejor atención al cliente.
4. Continuidad con la dotación de fármacos e insumos, para los tratamientos adecuados.



 <b>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</b>	PLAN OPERATIVO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA			
	CÓDIGO	DIGSITSEMER001	PÁGINA	76 de 76
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		
		9/02/2015		

## 16.-BIBLIOGRAFÍA.

- Administración Hospitalaria, Malagón Londoño, Calán Morera. 3era Edición. Ed. Panamericano. 2009.
- OPS/OMS “Programa de Garantía de Calidad en los hospitales de América Latina y el Caribe”
- OPS/OMS “Manual de Orientación en la Aplicación de Estándares para la Atención de la Salud”
- <http://erc.msh.org/quality/pstools/psdefstd.cfm>
- [http://www.mordecki.com/ebusiness/economias\\_de\\_red/economias\\_de\\_red.shtml](http://www.mordecki.com/ebusiness/economias_de_red/economias_de_red.shtml)

