

Universidad Internacional de La Rioja
Facultad de Ciencias de la Salud



Máster Universitario en Dirección y Gestión Sanitaria

MEMORIA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE
QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA DEL
HOSPITAL ONCOLÓGICO SOLCA – LOJA

Trabajo fin de estudio presentado por: Paola del Cisne Ordóñez Zhingre
Director/a: Dra. Ana María Díaz-Oliver Fernández-Hijicos
Fecha: 22 – 07 – 2021

RESUMEN

Los cambios que vivimos hoy en día en el ámbito de la salud, sumados a la transformación digital hacen necesario la formación de profesionales sanitarios con una visión estratégica, capaces de dirigir instituciones de salud, interpretar indicadores y brindar los mejores resultados en salud. El trabajo se basa en realizar una memoria de gestión para el área de quimioterapia ambulatoria del Hospital Oncológico SOLCA Núcleo de Loja, y es un requisito imprescindible para la obtención del título de Máster en: Gestión y Dirección Sanitaria por la Universidad Internacional de La Rioja - España. El hospital oncológico SOLCA Núcleo de Loja es una institución privada de servicio social sin fines de lucro y forma parte de la red complementaria de salud, ubicado al sur del país en la provincia y ciudad de Loja. El trabajo se basa en detallar las actividades, estructura del hospital y el análisis del área de quimioterapia ambulatoria mediante la matriz DAFO/CAME, posteriormente el cuadro de mando integral como medio de control para el cumplimiento de los objetivos. El presente trabajo tiene como finalidad mejorar la comunicación interna con el personal para una mejor atención al paciente y ser un referente para el resto de áreas.

Palabras clave: Quimioterapia, SOLCA, Loja, Salud, Gestión

ABSTRACT

The changes that we are experiencing today in the field of health, together with the digital transformation, make it necessary to train health professionals with a strategic vision, capable of directing health institutions, interpreting indicators and providing the best health outcomes. The work is based on making of a management memory for the ambulatory chemotherapy area of the SOLCA Núcleo de Loja Oncological Hospital, and is an essential requirement for obtaining the Master's degree in: Health Management and Direction from the International University of La Rioja – Spain. The Solca Núcleo de Loja cancer hospital is a private non-profit social service institution and is part of the complementary health network located to the south of country in the province and city of Loja. The work is based on detailing the activities, structure of the hospital and the analysis of the outpatient chemotherapy area using the DAFO/CAME matrix, subsequently the Balanced Scorecard as a means of control for the fulfillment of the objectives. The purpose of this work is to improve internal communication with the staff for better patient care and to be a benchmark for other areas.

Keywords: Chemotherapy, SOLCA, Loja, Health, Management.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Propósito del documento.....	9
2. Marco general y características del sistema sanitario del Ecuador.	10
3. Análisis estratégico.....	14
3.1. Análisis externo.....	15
3.1.1. Análisis demográfico	15
3.1.2. Recursos sanitarios en el área donde se localiza la unidad de gestión clínica	19
3.1.3. Recursos sociales y comunitarios	21
3.1.4. Plan estratégico del sistema salud	22
3.2. Análisis interno de la unidad de gestión.....	25
3.2.1. Estructura funcional	25
3.2.2. Recursos humanos	26
3.2.3. Cartera de servicios.....	28
3.2.4. Matriz DAFO/CAME.....	29
4. Plan de actuación de la unidad de gestión clínica.....	32
4.1. Misión, Visión y Valores	32
4.2. Líneas estratégicas, factores clave de éxito.	33
4.3. Objetivos asistenciales, financieros y de sostenibilidad.	35
4.4. Mapa de procesos de la unidad.	37
4.5. Procesos estratégicos, operativos, de soporte.	38
4.6. Calidad y seguridad del paciente.....	40
4.7. Atención centrada en el paciente.	41
4.8. Guías clínicas y rutas asistenciales para una atención integrada.	42
4.9. Gestión del conocimiento e innovación.	43

4.10. Docencia y formación continuada.....	44
4.11. Actividad investigadora.	45
4.12. Monitorización del plan de gestión.	47
5. Currículum	51
5.1. Perfil profesional	51
5.2. Funciones del jefe del área de quimioterapia ambulatoria del hospital oncológico SOLCA Núcleo de Loja.....	53
6. Referencias bibliográficas	55
Anexo A. Notificación de Eventos	58
Anexo B. Notificación de Reacciones adversas	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 El Sistema de Salud del Ecuador	11
Figura 2 Distribución Territorial por Zonas.....	13
Figura 3 Áreas físicas remodeladas	15
Figura 4 Pirámide Poblacional de la provincia de Loja	16
Figura 5 Pirámide poblacional de la provincia de Zamora Chinchipe	16
Figura 6 Unidades móviles y voluntariado	22
Figura 7 Estructura Orgánica del SOLCA Loja	24
Figura 8. Organigrama del área de Quimioterapia Ambulatoria.....	26
Figura 9 Mapa de procesos de la Unidad de gestión	37
Figura 10. Flujograma de la atención del paciente	39
Figura 11 Flujograma de investigación	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de atención de los establecimientos de salud.	12
Tabla 2. Estructura física del Hospital.	17
Tabla 3. Cartera de Servicios.	19
Tabla 4. Instituciones de Apoyo	20
Tabla 5. MATRIZ DAFO.....	29
Tabla 6. MATRIZ DAFO.....	30
Tabla 7. Objetivos del área de gestión.	35
Tabla 9. Cuadro de Mando.	47

ABREVIATURAS

SOLCA: Sociedad de Lucha Contra el Cáncer.

MIES: Ministerio de Inclusión Económica y Social.

MSP: Ministerio de Salud Pública.

IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

SSC: Seguro Social Campesino.

ISSFA: Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.

ISSPOL: Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional.

JBG: Junta de Beneficiencia de Guayaquil.

INEC: Instituto Nacional de Estadísticas y Censo.

UPC: Unidad de Policía Comunitaria

RPIS: Red Pública Integral de Salud.

GPC: Guía de Práctica Clínica.

COVID 19: Enfermedad por Coronavirus 2019.

CNUADS: Comisión Nacional de Unificación de Actividades Docentes de SOLCA

CICH: Comité de Investigación Científica Hospitalaria

AFEME: Asociación de Facultades Ecuatorianas de Medicina

AHA: American Heart Association.

SERCA: Sociedad Ecuatoriana de Reanimación Cardiopulmonar

UTPL: Universidad Técnica Particular de Loja

UNL: Universidad Nacional de Loja

1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

El propósito que se pretende con éste documento, es generar una memoria de gestión clínica descriptiva del servicio de Quimioterapia Ambulatoria del Hospital Oncológico SOLCA Núcleo de Loja y a su vez, elaborar una propuesta de mejora de los resultados asistenciales del servicio con la finalidad de mejorar la calidad de atención de los pacientes y con la intención hipotética de optar a la jefatura de dicho Servicio. El hospital oncológico SOLCA Núcleo de Loja, se sitúa en la capital provincial de Loja – Ecuador y al ser el único hospital oncológico de la región, brinda atención a la población de la provincia de Loja y de las provincias aledañas de Zamora Chinchipe y El Oro.

2. MARCO GENERAL Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA SANITARIO DEL ECUADOR.

En el 2008, la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 32 estipula *La salud como un derecho*, el cual será garantizado por el Estado de manera oportuna y sin exclusión, mediante políticas económicas, sociales, culturales, etc. De igual manera, la prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. ⁽¹⁾

Por otra parte, en el Art. 359 de la Constitución se conforma el sistema nacional de salud, el cual comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; quienes garantizarán la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles. ⁽¹⁾

A ello se añade el Art. 360.- “La red pública integral de salud será parte del sistema nacional de salud y estará conformada por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social y con otros proveedores que pertenecen al Estado”. ⁽¹⁾

El sistema de salud en Ecuador se encuentra segmentado en dos sectores, uno público y otro privado. Al sector público lo integran todas las instituciones del Ministerio de Salud Pública (MSP), Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Seguro Social Campesino (IESS – SSC), Instituto de Seguro de las Fuerzas Armadas (ISSFA), Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL) y servicios de salud de los municipios, prefecturas. ⁽²⁾

El sector privado se encuentra representado por el 15% de los establecimientos de salud a nivel nacional y pueden ser instituciones con o sin fines de lucro como: La Junta de Beneficencia de Guayaquil (JBG), la Sociedad Protectora de la Infancia de Guayaquil, la

Sociedad de Lucha Contra el Cáncer (SOLCA) y la Cruz Roja Ecuatoriana, dichas instituciones trabajan conjuntamente con el sector público.⁽³⁾⁽⁴⁾

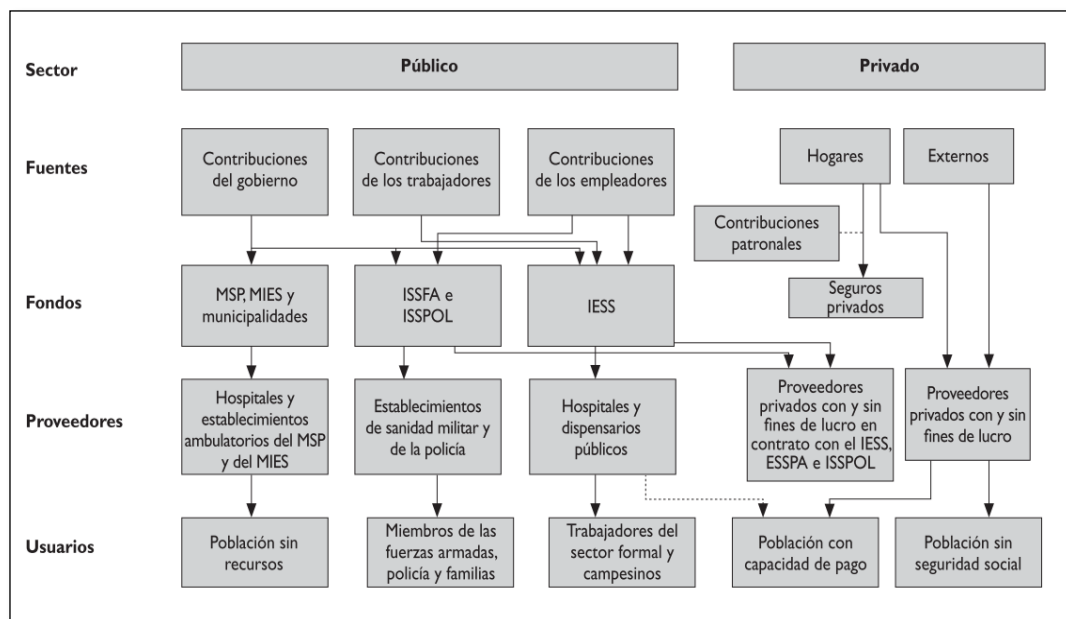


Figura 1 El Sistema de Salud del Ecuador

Fuente: Lucio R. Villacrés N. Henríquez R. Sistema de salud de Ecuador. Salud Pública México [internet] 2011; vol. 53 supl. 2: S177-S187.

La Red Pública Integral de Salud (RPIS) está conformada por las instituciones del sector público y la Red Complementaria por las instituciones privadas, ambas redes tienen el objetivo de ampliar la cobertura, organizar y homogenizar el acceso a la salud. El MSP como la máxima autoridad Sanitaria del país y con la propósito de integrar ambas redes, clasifica la atención por niveles (tabla 1).⁽⁵⁾

La organización por niveles que ha implementado el MSP permite garantizar la capacidad resolutive y continua a las necesidades y problemas de salud a través del sistema de referencia y contrareferencia. El primer nivel es la puerta de entrada y en él, se resuelve el 80 % de las necesidades y el otro 20 % lo resuelve la atención especializada.⁽⁵⁾

Tabla 1. Niveles de atención de los establecimientos de salud.

Niveles de Atención	Nivel de complejidad	Categoría del establecimiento	Nombre
Primer nivel de atención	1º Nivel de Complejidad	I – 1	Puesto de salud
	2º Nivel de Complejidad	I – 2	Consultorio general
	3º Nivel de Complejidad	I – 3	Centro de salud tipo A
	4º Nivel de Complejidad	I – 4	Centro de Salud tipo B
	5º Nivel de Complejidad	I – 5	Centro de salud C - Materno Infantil y Emergencia
Segundo Nivel de Atención	AMBULATORIO		
	1º Nivel de Complejidad	II – 1	Consultorio de especialidad (es) clínico – quirúrgico
		II – 2	Centro de especialidades
	2º Nivel de Complejidad	II – 3	Centro clínico – quirúrgico ambulatorio (Hospital del día)
	HOSPITALARIO		
	3º Nivel de Complejidad	II – 4	Hospital Básico
	4º Nivel de Complejidad	II – 5	Hospital General
Tercer Nivel de Atención	AMBULATORIO		
	1º Nivel de Complejidad	III – 1	Centros especializados
	HOSPITALARIO		
	2º Nivel de Complejidad	III – 2	Hospital especializado
Cuarto Nivel de atención	3º Nivel de Complejidad	III – 3	Hospital de especialidades
	1º Nivel de Complejidad	IV – 1	Centros de experimentación pre registro clínico
Nivel de Atención Pre hospitalario	2º Nivel de Complejidad	IV – 2	Centros de alta subespecialidad.
	1º Nivel de Complejidad	APH – 1	Unidades de atención pre hospitalaria de transporte y soporte vital básico.
	2º Nivel de Complejidad	APH – 2	Unidades de atención pre hospitalaria de transporte y soporte vital avanzado.
	3º Nivel de Complejidad	APH – 3	Unidades de atención pre hospitalaria de transporte y soporte vital especializado.

Fuente: Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2012, 14 de junio). Acuerdo Ministerial 1203.https://aplicaciones.msp.gob.ec/upload/upload/1_00001203_2012_ac_00001203_2012.pdf

Con la emisión de la nueva estructura territorial del país, el MSP con la finalidad de asignar responsabilidades específicas, identificar y solucionar problemas de salud en la población, cuenta con 9 zonas de planificación, 140 distritos y 1134 circuitos. El Hospital Oncológico SOLCA Núcleo de Loja se ubica dentro de la Zona de Planificación 7 de Salud y brinda atención a pacientes de las 3 provincias. ⁽⁵⁾



Figura 2 Distribución Territorial por Zonas
Fuente: Modelo de Atención Integral de Salud, 2012

En base a lo expuesto, el sistema sanitario en el Ecuador se basa en un sistema mixto: **Modelo de libre mercado sanitario** para las personas en la capacidad de pagar un seguro de vida; **Modelo Beveridge** con acceso universal y gratuito para toda la población; y un **Modelo Bismarck** con acceso para las personas asalariadas y que se encuentren afiliadas.

3. ANÁLISIS ESTRATÉGICO.

El hospital SOLCA se funda en Loja el 23 de agosto de 1962, bajo el seudónimo de Comité de Amigos de SOLCA de Loja, contando con un pequeño laboratorio de citología e histopatológico. En el año de 1981 obtiene su lugar propio en la Av. Salvador Bustamante Celi y Agustín Carrión esquina, sector Jipiro.⁽⁶⁾ El 20 de abril de 1990 se inaugura el Hospital Oncológico “Vicente Rodríguez Witt”, contando con el servicio de consulta externa y ampliación de los laboratorios de histopatología y citología.

En el año de 1994 se logra elevar a la categoría de Núcleo al Comité de Amigos de SOLCA de Loja, permitiéndole tener autonomía administrativa y jurisdicción en las Provincias de Loja y Zamora Chinchipe y el 8 del 2001 se logra establecer un Dispensario para la atención del cáncer en la capital de la provincia bajo el nombre Hugo Arias Benavides. ^{(6) (7)}

En el año 2004 se inaugura un segundo edificio del hospital bajo el nombre Instituto del Cáncer, situando a la ciudad de Loja en el mismo nivel a nivel técnico y de comodidad para el paciente que el resto de hospitales oncológicos a nivel nacional. Entre los años 2016 y 2020, se han realizado diversos cambios en diferentes áreas físicas del hospital como: la construcción del Centro de Radioterapia inaugurado el 27 de agosto del 2015 y la inauguración de la tercera planta en el Hospital Oncológico Vicente Rodríguez Witt de SOLCA Núcleo de Loja. ⁽⁶⁾



Figura 3 Áreas físicas remodeladas

Fuente: SOLCA Núcleo de Loja. 2021

3.1. ANÁLISIS EXTERNO

3.1.1. Análisis demográfico

El hospital oncológico SOLCA pertenece al sector privado de la salud y forma parte de la red complementaria de salud. El área de Quimioterapia Ambulatoria actualmente se encuentra ubicada en tercer piso del edificio Vicente Rodríguez Witt, brinda atención a pacientes adultos y pediátricos provenientes de la Provincia de Loja, Zamora Chinchipe y en un menor porcentaje, a pacientes de la provincia de El Oro.

En el Ecuador somos 17,373,657 de habitante, SOLCA Núcleo de Loja presta atención a los pacientes con cáncer de provincia de Loja, el cual comprende sus 16 catones con sus respectivas parroquias: Calvas, Catamayo, Celica, Chaguarpamba, Espíndola, Gonzanamá, Loja, Macará, Olmedo, Paltas, Pindal, Puyango, Quilanga, Saraguro, Sozoranga y Zapotillo; de

igual manera el hospital atiende pacientes con cáncer que provienen de la provincia de Zamora Chinchipe, la cual está conformada por 9 cantones: Centinela del Cóndor, Chinchipe, El Pangui, Nangaritza, Palanda, Paquisha, Yacuambi, Yantzaza y Zamora. Según el censo del 2010 la provincia de Loja tiene un total de 448.966 habitantes siendo el 51 % son mujeres y el 49 % son hombres; la provincia de Zamora Chinchipe tiene una población de 91.376 habitantes de los cuales el 48 % son mujeres y el 51 % hombres. ⁽⁸⁾

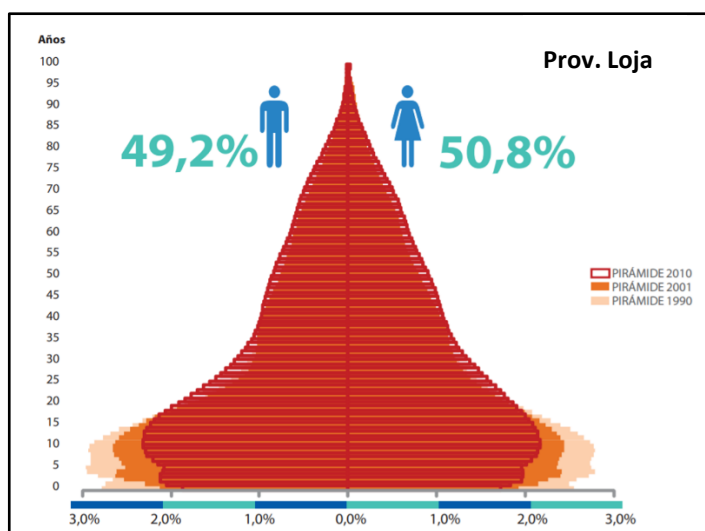


Figura 4 Pirámide Poblacional de la provincia de Loja. Fuente: INEC. 2010

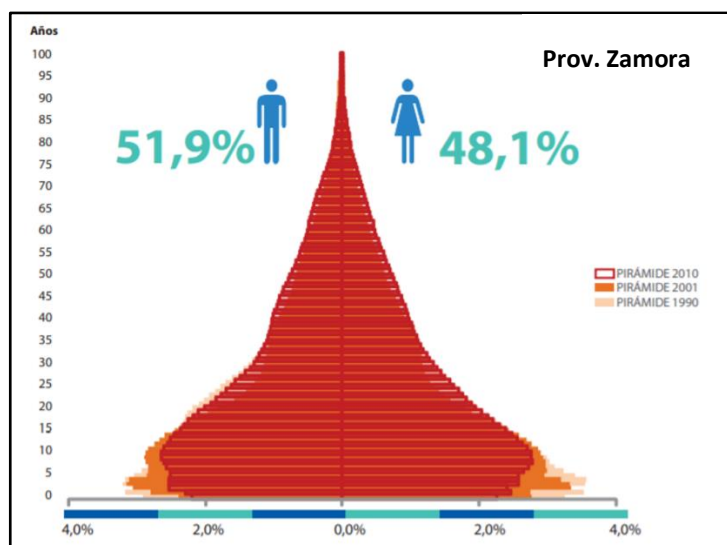


Figura 5 Pirámide poblacional de la provincia de Zamora Chinchipe (Fuente: INEC 2010)

SOLCA es una institución privada de servicio social sin fines de lucro, trabaja con el MSP, IESS, ISSFA, ISSPOL de las dos provincias a través de la red complementaria de salud, por lo que se ha visto en la necesidad de extender su cartera de servicios llegando a tener un registro de 504.193 pacientes atendidos a través de la consulta externa. ⁽⁶⁾ Actualmente el hospital cuenta con cuatro edificios distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2. Estructura física del Hospital.

EDIFICIO INSTITUTO ONCOLÓGICO DEL CÁNCER	
Planta Baja	Ascensores, lavandería, cafetería, oficina de mantenimientos, vestidores de enfermería, dirección administrativa, dirección financiera, centro de cómputo, bodega principal, archivo general, centrales de oxígeno, departamento de convenios, coordinación de RRHH, proveeduría, contabilidad – tesorería.
1ra Planta	Ascensores, consultorios de consulta externa, baños, dirección médica y secretaria, información, presidencia ejecutiva, secretaria general, auditorio, sala de reuniones del directorio, relaciones públicas, asesor jurídico, auditoria interna y auditoria médica, cajas, médico laboral, trabajo social, cuarto de rack de sistemas principal.
2da Planta	Ascensores, laboratorio clínico, laboratorio de citología y patología, sala de espera de quirófano, baños, quirófanos del 1 al 4, sala de recuperación, esterilización.
3ra Planta	Ascensores, cuidados intensivos, estación de enfermería, oficina de médicos residentes, residencia médica, estación de nutrición, área de curaciones, bodega de insumos, ropa limpia, ropa sucia, capilla, habitaciones de cirugía (de 301 hasta las 314), vestidores, salida de emergencia.
4ta Planta	Ascensores, estación de enfermería 2, baños, área de trabajo para médicos residentes, sala de espera, estación de nutrición, ropa limpia, ropa sucia, salida de emergencia, residencia médica, habitaciones (de la 401 a la 418),

	bodega de limpieza, lavachata, bodega de tanques de oxígeno, área de procedimientos.
5ta Planta	Ascensores, estación de enfermería 3, habitaciones (de la 509 a la 516), habitaciones VIP, residencia médica, archivo, quirófano 6 y sala de recuperación.
6ta Planta	Terraza accesible.
EDIFICIO HOSPITAL VICENTE RODRÍGUEZ WITT	
Planta Baja	Ascensor, área de imagen, baños, farmacia, bodega de farmacia, consultorios de consulta externa oncología, sala de colposcopia, salas de espera, caja de imagen, departamento de rayos x, tomógrafo, bomba de cobalto.
1ra Planta	Ascensor, estación de enfermería 2, habitaciones (de la 201 a la 225) consulta externa de oncopediatria, residencia médica, lavachata, bodega de limpieza, estación de nutrición, área de preparación quimioterapia, sala de reencuentro familiar, sala de espera y terraza.
2da Planta	Ascensor, área de quimioterapia ambulatoria, consultorios de gastroenterología y de ginecología sala de reuniones, capilla, salas de espera, oficina de registro de tumores, oficina de detección oportuna del cáncer, oficinas del voluntariado, sala de docencia, terapia del dolor, fisioterapia, baños, salida de emergencia.
EDIFICIO DE MEDICINA NUCLEAR	
Planta Baja	Sala de espera, estación de enfermería, secretaria, resonancia magnética, bodega, nutrición, cocina, consultorio de nutrición, bodega, preparación de alimentos, área de lavado.
1ra Planta	Cinco habitaciones de yodoterapia (desde la 1 a la 5), bodega, talleres de mantenimiento, diez habitaciones de la Posada de Nazaret.

CENTRO DE RADIOTERAPIA	
Planta Baja	Consultorios, sala de espera, Bunker del acelerador lineal uno, Bunker del acelerador dos, braquiterapia, TAC simulador, Gamacamara, salas de mandos, sala de preparación y recuperación, sala de procedimientos, estación de enfermería, dosimetría, física médica, bodega, sala de equipos UPS, vestidor.
1ra Planta	Archivo, bodega, diez consultorios de medicina nuclear y radioterapia, sala de moldes, bodega de limpieza, batería sanitaria, ingreso desde la calle Agustín Carrión.

Fuente: Plan de Riesgos Institucional SOLCA Núcleo de Loja, septiembre 2020.

3.1.2. Recursos sanitarios en el área donde se localiza la unidad de gestión clínica

En base a la Tipología de las Unidades Operativas del Sistema Nacional de Salud, el hospital Oncológico SOLCA Núcleo de Loja pertenece al segundo nivel de atención con un nivel cuatro de complejidad. Entre el 2013 y 2015 se realizaron remodelaciones en las áreas físicas e instalaciones, llegando a inaugurar modernas instalaciones para el servicio de radioterapia en la que se incluyen acelerador lineal dual, gabinetes de lectura de resultados, planificación, física médica, consultorios de radioterapeutas, enfermería, sala de espera. ⁽⁶⁾ A partir de este año se han incorporado más especialidades a la cartera de servicios de consulta externa, actualmente cuenta con 52 especialistas y 102 camas hospitalarias.

Tabla 3. Cartera de Servicios.

CARTERA DE SERVICIOS		
Consulta externa	Hospitalización	Diagnóstico y tratamiento
Oncología clínica	Oncología Clínica.	Laboratorio Clínico
Cirugía Oncológica	Hematología	Laboratorio de anatomía patológica
Gastroenterología	Ginecología	

Dermatología	Pediatría	Farmacia
Ginecología	Terapia Intensiva	Imagenología
Hematología.	Urología.	Radioterapia.
Pediatría	Cirugía Oncológica	Medicina Nuclear.
Radioterapia		Registro de Tumores
Neurocirugía		
Urología		
Cardiología		
Neumología		
Medicina Interna		
Endocrinología		
Anestesiología		
Traumatología		
Nutrición		
Radioterapia		
Medicina Nuclear		
Fisioterapia.		
Cuidados paliativos		
Psicología		
El hospital cuenta con 5 salas de quirófano, 1 área de quimioterapia ambulatoria,		

Fuente. Elaboración Propia 2021

El hospital oncológico de SOLCA Núcleo de Loja tiene a su disposición instituciones tanto sanitarias como de carácter público que le brindan ayuda ante cualquier circunstancia.

Tabla 4. Instituciones de Apoyo

INSTITUCIONES	DIRECCIÓN	Distancia estimada
Hospital IESS Manuel Ignacio Monteros, Loja	Santo Domingo de los Colorados entre Ibarra y Riobamba	1.4 km., tiempo estimado 4 minutos.

Estación de Bomberos, Miguel Cano Madrid, Loja.	Francisco Lecaro y Miguel Cano Madrid.	750 m., tiempo estimado 2 minutos.
Policía Nacional – UPC Sauces Nortes 2	Av. Salvador Bustamante Celi y Sebastián Paredes.	900 m., tiempo estimado 2 minutos.
Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias	Cuenca y Azogues.	850 m., tiempo estimado 3 minutos.

Fuente: Elaboración propia. Tomado del Plan de Emergencia de SOLCA Núcleo de Loja. 2020

3.1.3. Recursos sociales y comunitarios

El hospital oncológico SOLCA Núcleo de Loja cuenta con el Voluntariado de Damas de SOLCA Loja “FUNSOLCA” desde 1996 cuyo objetivo principal es el prestar apoyo a los pacientes oncológicos más necesitados y en especial a aquellas personas que no son de la ciudad de Loja. A través de los años su labor se ha multiplicado hasta constituirse en un grupo de distinguidas damas. Los fondos que el Voluntariado obtiene son a partir de donaciones voluntarias de personas que quieren ayudar a la casa de salud. Actualmente la presidenta con motivo de incrementar las donaciones, lidera varias actividades como: "Un convenio con tu corazón", el programa de Musicoterapia a los pacientes con cáncer, implementado para brindar apoyo emocional dentro del área de hospitalización, "Campaña por la Vida" que fomenta el optimismo en los pacientes que terminan su tratamiento oncológico. ⁽⁶⁾ Estas acciones responden a políticas de responsabilidad social corporativa en la dimensión social por el que el centro sanitario apuesta, consiguiendo una humanización del Servicio.

Además, el hospital cuenta con el albergue “Posada de Nazareth” un espacio para brindar el de descanso a los pacientes y en algunos casos a sus familiares que los acompañan a recibir su tratamiento oncológico por lo general personas de escasos recursos y/ o que son de lugares alejados a la ciudad o que por algún motivo terminaron tarde su tratamiento en el área de quimioterapia ambulatoria y necesitan un alojamiento.

El hospital cuenta con un Programa para la Detección Oportuna de Cáncer el cual se lo realiza con el apoyo y coordinación con los Gobiernos Seccionales de las Provincias de Loja y parte de Zamora Chinchipe, para lo cual cuenta con dos Unidades Móviles. El programa consiste en ofrecer a la comunidad rural atención médica para la detección oportuna de cáncer, especialmente el cáncer de cérvix y mama.



Figura 6 Unidades móviles y voluntariado

Fuente: Diario La Hora, 2019

Dentro de los pacientes que se atienden en la casa de salud se encuentra el área de pediatría, lo cuales conjuntamente con el Ministerio de Educación del Ecuador han implementado el Aula Hospitalaria, de manera que los niños que se encuentren internados puedan seguir con su formación sin retrasarse en sus estudios.

3.1.4. Plan estratégico del sistema salud

La estructura con la que hoy cuenta SOLCA se ha ido edificando con el tiempo con la finalidad de mejorar y fortalecerse acorde a las necesidades, no solo mejorando su infraestructura

física, sino la estructura de la coordinación y organización de la institución. Actualmente se encuentra dividido en cuatro niveles: (figura 4)

- Nivel I: la parte Directiva.
- Nivel II: es el Ejecutivo asesor y lo integra Comité Ejecutivo, la Comisión de Contratación, Asesoría Jurídica, Relaciones Públicas y Centro de Cómputo.
- Nivel III: la parte de Apoyo en él se integran: La unidad ambulatoria de Zamora, El hospital Oncológico y el Voluntariado.
- Nivel IV: la parte Operativa, conformado por la Dirección financiera, Dirección administrativa, la Dirección de RR.HH., Dirección médica y dentro de ella el departamento de auditoría y los comités; y las funciones de la parte hospitalaria como son enfermería, residencia, trabajo social, farmacia.

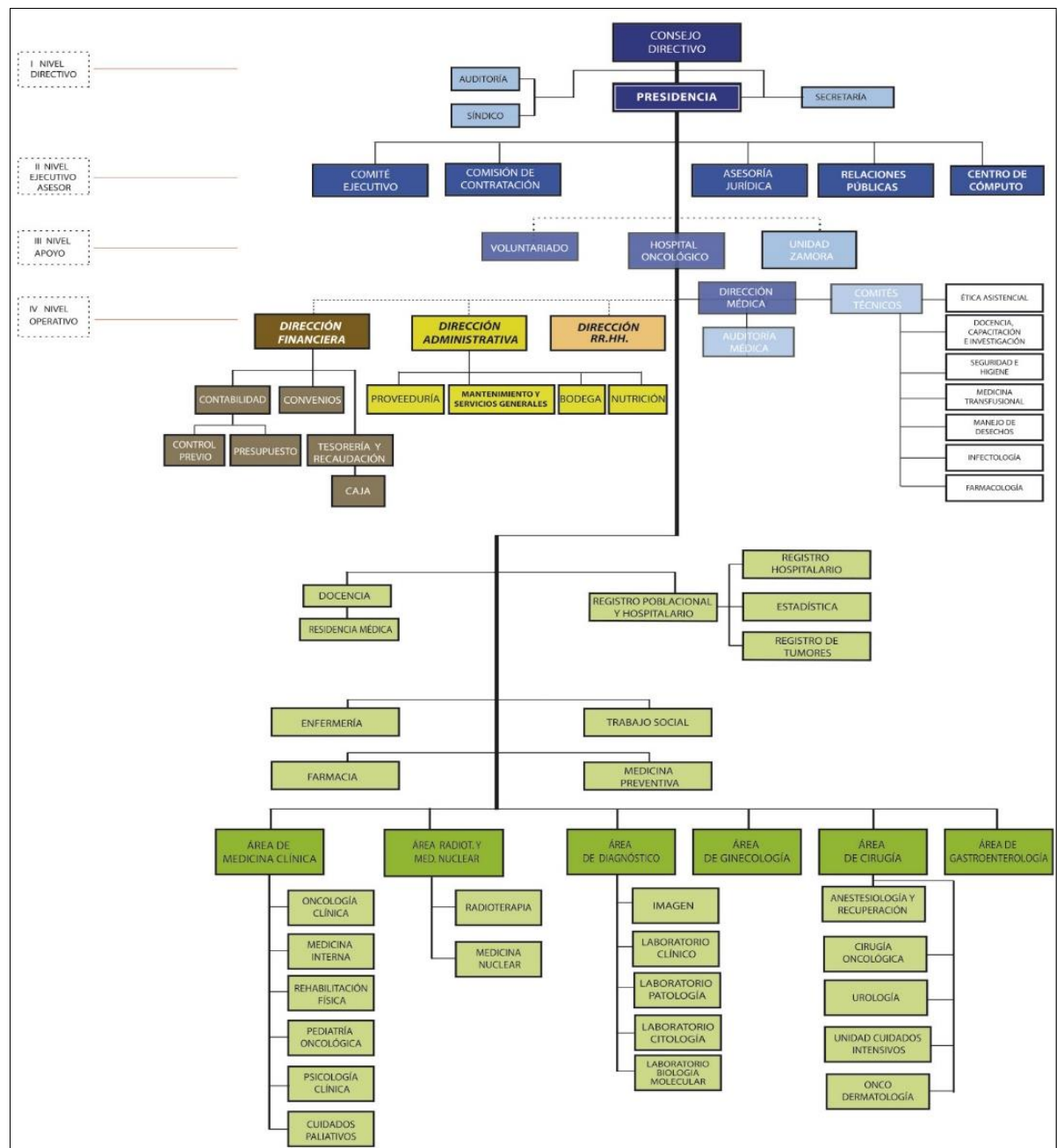


Figura 7 Estructura Orgánica del SOLCA Loja

Fuente. SOLCA Núcleo de Loja 2015

La *visión* que mantiene la institución es ser una institución de salud con el más alto nivel en cuanto a lo científico, tecnológico y humano; mientras que la *misión* es abrir las puertas de sus servicios para atender con eficiencia, profesionalidad y humanismo, a todos los pacientes afectados de cáncer. ⁽⁹⁾ Los fines que tiene el hospital SOLCA Núcleo de Loja son:

1. Aplicar una política y acciones concretas orientadas a la prevención.
2. Impulsar por todos los medios a su alcance, el interés de los médicos y estudiantes de medicinas y profesionales afines sobre la gravedad de las enfermedades oncológicas.
3. Dar facilidad a las personas enfermas de cáncer para que reciban asistencia médica apropiada; ⁽¹⁰⁾ a través de sus valores de: compromiso con la sociedad, la tolerancia y el respeto que son los puntos de partida para poder acompañar y fortalecer a los pacientes que acuden al hospital.

3.2. ANÁLISIS INTERNO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN.

3.2.1. Estructura funcional

El área de quimioterapia ambulatoria se constituye en un servicio anexo al departamento de consulta externa en la especialidad de oncología clínica. El área no solamente atiende a pacientes que requieren su tratamiento oncológico sino a pacientes que presentan alguna complicación postquimioterapia o realizar algún procedimiento de carácter ambulatorio tanto pacientes adultos como pediátricos. La jornada laboral que cumple el área es de 8 horas diarias (7 am – 16 pm), llegando atender entre 15 a 20 pacientes por día, un aproximado de 199 pacientes al mes. Entre las funciones que actualmente se desempeñan el departamento están:

Funciones asistenciales.

- Administración de quimioterapia intravenosa, intravesical e intratecal en adultos
- Administración de quimioterapia intravenosa e intratecal a pediátricos.
- Administración de hemoderivados.
- Administración de tratamiento a base de: hierro intravenoso y otros.
- Heparinización de catéter venoso central a pediátricos y adultos.
- Planificación de estudios internos SOLCA Loja (medulogramas y biopsia de hueso) y estudios externos SOLCA Cuenca (citogenética, biología molecular).
- Ingreso del paciente a hospitalización dependiendo de la complicación que presente.

Función docente - investigativa.

- Asistencia a las charlas de docencia con la finalidad de aportar y/o adquirir nuevos conocimientos.
- Colaboración con el departamento de docencia para incluir la participación de los integrantes del área.
- Participar en congresos que organice la Institución SOLCA a nivel nacional.

Funciones de apoyo administrativo.

- Realizar la documentación necesaria para el ingreso a hospitalización de las emergencias que ameriten.
- Gestión de los materiales de escritorio necesarios para el funcionamiento del área.
- Coordinar la asistencia con el laboratorio para la toma de muestras a los pacientes de emergencia.

3.2.2. Recursos humanos

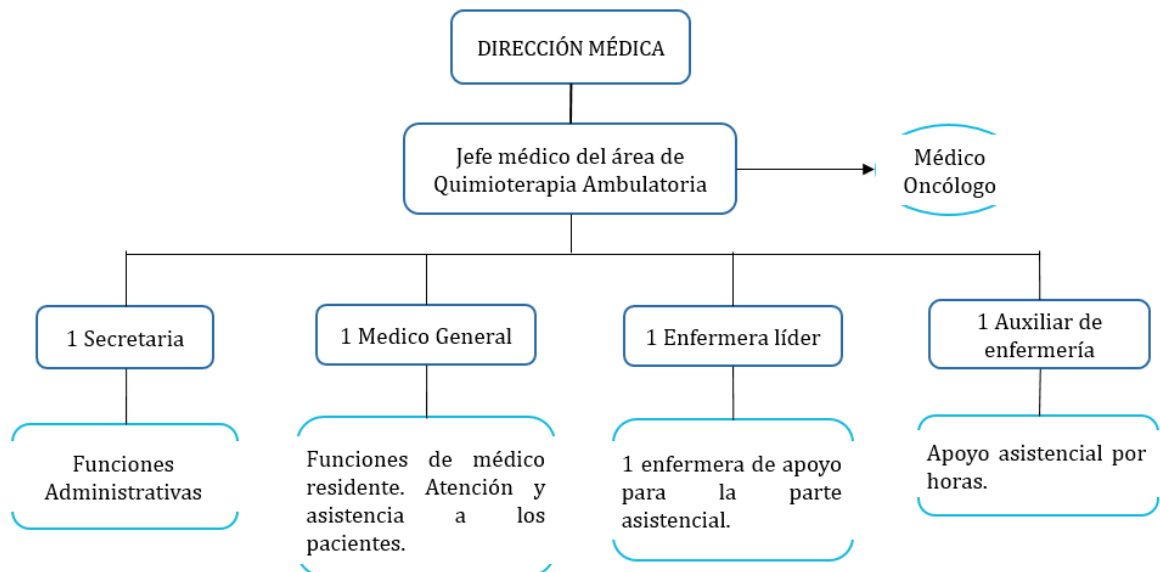


Figura 8. Organigrama del área de Quimioterapia Ambulatoria

Fuente: Elaboración Propia. Md. Paola Ordóñez 2021

Funciones de la secretaria

- Revisión y entrega del tipo de convenio que mantiene el paciente con el hospital (MSP, IESS, ISFFA, ISSPOL)
- Verificar la documentación de los pacientes.
- Realizar toda la documentación necesaria, en caso hospitalización de las emergencias oncológicas.

Funciones del Médico residente:

- Ingresar a los pacientes en el sistema informático después de verificar las constantes vitales y resultados de laboratorio.
- Realizar las prescripciones en base a las indicaciones de los médicos especialistas.
- Atención de los pacientes de llegan de emergencia por complicaciones postquimioterapia.

Funciones de la Enfermera líder

- Verificar las prescripciones realizadas por el médico residente.
- Realizar el Kardex de enfermería y su respectiva verificación de los medicamentos administrados al paciente.
- Realizar el plan de alta de los pacientes que terminan su tratamiento o hayan superado su emergencia.

Funciones de la enfermera de apoyo

- Realizar procedimientos de su competencia (preparación del paciente)
- Administrar el tratamiento a los pacientes con quimioterapia y pacientes que acuden por alguna emergencia.
- Soporte asistencial al médico residente cuando se tiene que realizar procedimientos (quimioterapia intravesical)

Función de la auxiliar

- Retirar la medicación de farmacia.
- Llevar los planes de quimioterapia a los bioquímicos para su preparación y a la vez, se encargan de retirarlos cuando se encuentren listos.
- Toma de signos vitales (función compartida con enfermería)

3.2.3. Cartera de servicios

La cartera de servicios que presenta la Unidad es la atención a pacientes oncológicos con los diferentes tipos de cánceres que acuden para recibir su tratamiento o ante complicaciones presentadas post quimioterapia, entre los más frecuente encontramos:

- Cáncer de Mama
- Cáncer Gástrico.
- Cáncer de Próstata
- Cáncer de Cérvix.
- Cáncer de vejiga.
- Cáncer de Pulmón
- Linfomas Hodgkin y no Hodgkin
- Leucemias, aplicación del tratamiento para completar el ciclo de quimioterapia, tanto adultos como niños.
- Atención por Toxicidad Gastrointestinal.
- Atención Hemorragias digestivas
- Atención a pacientes neutropénicos pediátricos y adultos.
- Atención a pacientes por compresiones medulares.
- Atención a pacientes pediátricos y adultos para realizar estudios internos y externos (medulogramas, análisis molecular, citogenético)
- Administración de Hemoderivados previo a recibir tratamiento.
- Administración de medicamentos intravenosos, como Hierro intravenoso, pegfilgrastim (factor de crecimiento estimulante de colonias).

3.2.4. Matriz DAFO/CAME

Con la información recopilada del Hospital oncológico SOLCA Núcleo de Loja, se ha podido realizar un análisis para determinar la situación actual, fortalecer ciertos aspectos y mejorar los puntos negativos.

Tabla 5. MATRIZ DAFO

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Agradable ambiente laboral. 2. Excelente relación para el trabajo en equipo con las distintas áreas del hospital. 3. Adecuado sistema informático para llevar el registro médico. 4. Aplicación de la historia clínica electrónica. 5. Especialistas calificados y con alta experiencia laboral. 6. Ser un hospital oncológico de la región sur del país, para atención a pacientes de Loja, Zamora y parte de El Oro. 7. Programas de prevención y detección del Cáncer de Cérvix, Próstata y de Mama. 8. Disponibilidad de habitaciones individuales y VIP y las de aislamiento.	1. Cursos de actualización en temas oncológicos. 2. Invitación a charlas educativas por parte de laboratorios. 3. Profesionales dedicados a la docencia. 4. Alta demandada de la cartera de servicios siendo un hospital de referencias para el sur del país.
DEBILIDADES	AMENAZAS
1. Largo tiempo de espera de los pacientes para acceder al área. 2. Elevada carga laboral al personal. 3. Mala gestión de recursos humanos. 4. Delimitación inespecífica para la atención de pacientes adultos, pediátricos y de emergencia dentro del área.	1. Quejas de los pacientes. 2. Denuncias por mala praxis. 3. Falta de insumos médicos. 4. Demora en el pago del convenio por parte de las instituciones públicas (MSP, IESS, ISSPOL, ISFFA).

5. Personal médico residente con déficit de conocimiento en el manejo de pacientes oncológicos. 6. Escasez de protocolos estandarizados. 7. Ausencia de programas para educación superior.	5. Falta de apoyo gubernamental por la economía inestable del país.
---	--

Fuente: Elaboración propia. 2021

Tabla 6. MATRIZ DAFO

MANTENER – FORTALEZAS	EXPLOTAR - OPORTUNIDADES.
1. Fortalecer las buenas relaciones establecidas con todo el personal del hospital. 2. Realizar el mantenimiento oportuno al sistema informático. 3. Reforzar la seguridad de cada historia clínica que tiene el hospital. 4. Impulsar la formación continua de calidad. 5. Informar sobre la cartera de servicios que cuenta la institución, los proyectos de innovación y mejorar 6. Conservar los programas de prevención y detección del cáncer. 7. Evitar el cierre de camas a nivel hospitalario por largos periodos de tiempo.	1. Impulsar a los profesionales para la publicación de ensayos clínicos. 2. Crear vínculos con los laboratorios para proyectos de investigación, ensayos. 3. Participar en reuniones organizadas por el comité de docencia del hospital. 4. Reforzar la confianza con las instituciones para las que somos centro de referencia.

CORREGIR – DEBILIDADES	AFRONTAR – AMENAZAS
1. Implementar un sistema de triaje en el caso de las emergencias y fortalecer el agendamiento del turno desde consulta y hospitalización. 2. Reparto equitativo de la tareas dentro del área. 3. Incorporar personal necesarios de acuerdo a las necesidades del área. 4. Determinar espacios específicos para la atención adultos, niños y emergencias dentro del área. 5. Incentivar al personal a participar en ensayos, charlas de docencia del hospital. 6. Incorporar protocolos para la actuación dentro del área. 7. Desarrollar un plan académico para incorporar Internado o Externado.	1. Planificar reuniones con los integrantes del área para elaborar planes de trabajo en equipo. 2. Analizar las situaciones conflictivas presentadas con los usuarios y proponer lineamientos de mejora. 3. Realizar una lista de los insumos disponibles y de las que se requiera adquirir dentro de un plazo determinado. 4. Adecuar al presupuesto acorde a las necesidades mas emergentes.

Fuente: Elaboración propia. 2021

4. PLAN DE ACTUACIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN CLÍNICA

4.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

El servicio de Quimioterapia Ambulatoria es una unidad dedicada a brindar una atención oportuna, eficaz y rápida a todos los pacientes afectados con cáncer, a través de un trato respetuoso, con el profesionalismo y humanismo de sus profesionales.

VISIÓN

Cumplir con el control del cáncer en la población de la zona, ayudando a reducir su morbilidad y mortalidad y a su vez, contribuir a mejorar la calidad de vida del paciente y la de su familia.

VALORES

Los valores en los cuales se basa el trabajo del Hospital Oncológico SOLCA Núcleo de Loja se encuentran:

- Calidad en sus profesionales y medicamentos.
- Profesionalismo en el tratamiento.
- Solidaridad y sensibilidad con el paciente y familiares.
- Responsabilidad y compromiso social para cumplir con las necesidades de los pacientes.

4.2. LÍNEAS ESTRATÉGICAS, FACTORES CLAVE DE ÉXITO.

Actualmente el área de quimioterapia ambulatoria del hospital no cuenta con líneas estratégicas, por medio de la presente memoria de gestión se plantea definir dichas líneas para mejorar la calidad asistencial en los usuarios que se atienden dentro de la unidad. Para el cumplimiento de las mismas se necesita de la coordinación, colaboración y compromiso de todos los profesionales dentro del área, además de la integración de la Dirección del Hospital como órgano regulador. Las líneas estratégicas a trabajar son:

Línea estratégica 1. Mejorar la calidad asistencial dentro del área.

- Protocolizar procedimientos que se realizan dentro del área como la Heparinización de catéteres, quimioterapia intravesical, quimioterapia intratecal, realización de exámenes especiales (medulogramas, estudios externos), transfusiones.
- Capacitar frecuentemente al personal del área.
- Utilizar las guías de prácticas clínica del MSP aplicables a los pacientes oncológicos.
- Asignar funciones específicas a cada integrante del área.
- Fomentar la optimización de recursos de laboratorio y radiología ante las emergencias.
- Instruirse sobre nuevas procedimientos o llenado de formularios dentro del área.
- Mejorar la comunicación entre todos los niveles asistenciales.
- Concientización a los pacientes sobre las emergencias oncológicas.
- Fortalecer el agendamiento con cita previa desde consulta externa u hospitalización para recibir su tratamiento en el área
- Conocimientos y aptitudes para afrontar situaciones de duelo.
- Transparencia en los informes.
- Notificar sobre eventos adversos, cuasi evento que se presenten dentro del área.
- Realizar planes de emergencia para trabajar ante crisis sanitarias como la actual pandemia.

Línea estratégica 2. Efectuar medidas de seguridad para el paciente.

La seguridad del paciente es la clave para la calidad asistencial y en los últimos años ha adquirido gran importancia para los pacientes y sus familias como para las gestores y profesionales que ofrecen la atención sanitaria.

- Tener una comunicación transparente con los pacientes y familiares sobre el diagnóstico, tratamiento.
- Implementación del manual de seguridad del paciente del MSP.
- Impartir charlas educativas sobre los hábitos y cuidados al paciente y sus familiares.
- Responder a la brevedad posible ante quejas presentadas por los pacientes.
- Realizar reuniones para analizar situaciones que hayan puesto en peligro la seguridad del paciente.
- Promover el reporte de los eventos adversos de manera inmediata.

Línea estratégica 3. Implementar estrategias para la docencia e investigación en el área.

Al constituirse SOLCA como una institución de carácter científico a nivel nacional, dentro de la unidad de gestión se plantea mantener la línea de la docencia e investigación tanto para mejorar la calidad de la atención y la actualización de conocimientos de los profesionales.

- Impulsar la participación del personal médico y de enfermería a las charlas que organice el comité de docencia del hospital sean internas como externas.
- Motivar al personal a participar o ser ponentes en congresos y/o seminarios nacionales e internacionales.
- Incentivar al equipo de trabajo a participar en ensayos clínicos o a realizar proyectos de investigación.

4.3. OBJETIVOS ASISTENCIALES, FINANCIEROS Y DE SOSTENIBILIDAD.

Tabla 7. Objetivos del área de gestión.

Perspectiva	Objetivo	Acciones.
ASISTENCIAL	1. Atención humana, segura y centrada en el paciente. 2. Capacitar frecuentemente al personal del área. 3. Aplicar las GPC del MSP relacionadas con los pacientes oncológicos. 4. Incentivar a los pacientes al cuidado de su salud. 5. Establecer medidas para reducir el riesgo de infección o eventos adversos. 6. Coordinar con las instituciones de la red complementaria para la atención de pacientes con COVID-19 +.	1. Realizar encuestas de satisfacción e implementar un buzón de sugerencias. 2. Formar parte de las reuniones de docencia. 3. Socializar con el equipo de trabajo sobre las nuevas actualizaciones. 4. Realizar charlas informativas dirigidas a los pacientes y familiares. 5. Elaborar protocolos para trabajar dentro del área. 6. Elaborar planes de emergencia
FINANCIERO	1. Optimizar el gasto de exámenes de laboratorio solicitados. 2. Optimizar el gasto de exámenes de imagen que se solicitan en las emergencias. 3. Control del gasto de farmacia.	1-2. Capacitar al personal médico residente sobre los exámenes importantes en los pacientes oncológicos según la patología. 3. Entregar el número exacto de medicación oncológica

		para el alta hasta el próximo control por consulta externa.
SOSTENIBILIDAD	1. Reducir el tiempo de espera para acceder a la atención dentro del área. 2. Mantener un ambiente laboral adecuado para continuar llevando un trabajo en equipo con todas las áreas del hospital. 3. Disminuir la carga laboral del personal. 4. Estimular la formación del personal e investigación científica. 5. Solicitar la acreditación a la dirección para la formación de profesionales.	1. Impulsar el agendamiento desde consulta externa y hospitalización, en el caso de las emergencias incorporar el triaje. 2. Comunicación horizontal y vertical entre los diversos servicios del hospital. 3. Aplicación de la encuesta de Burnout al personal del área. 4. Participación en congresos, seminarios y ensayos. 5. Diseño de programas de educación superior.

Fuente: Elaboración Propia: Md. Paola Ordóñez 2021

4.4. MAPA DE PROCESOS DE LA UNIDAD.

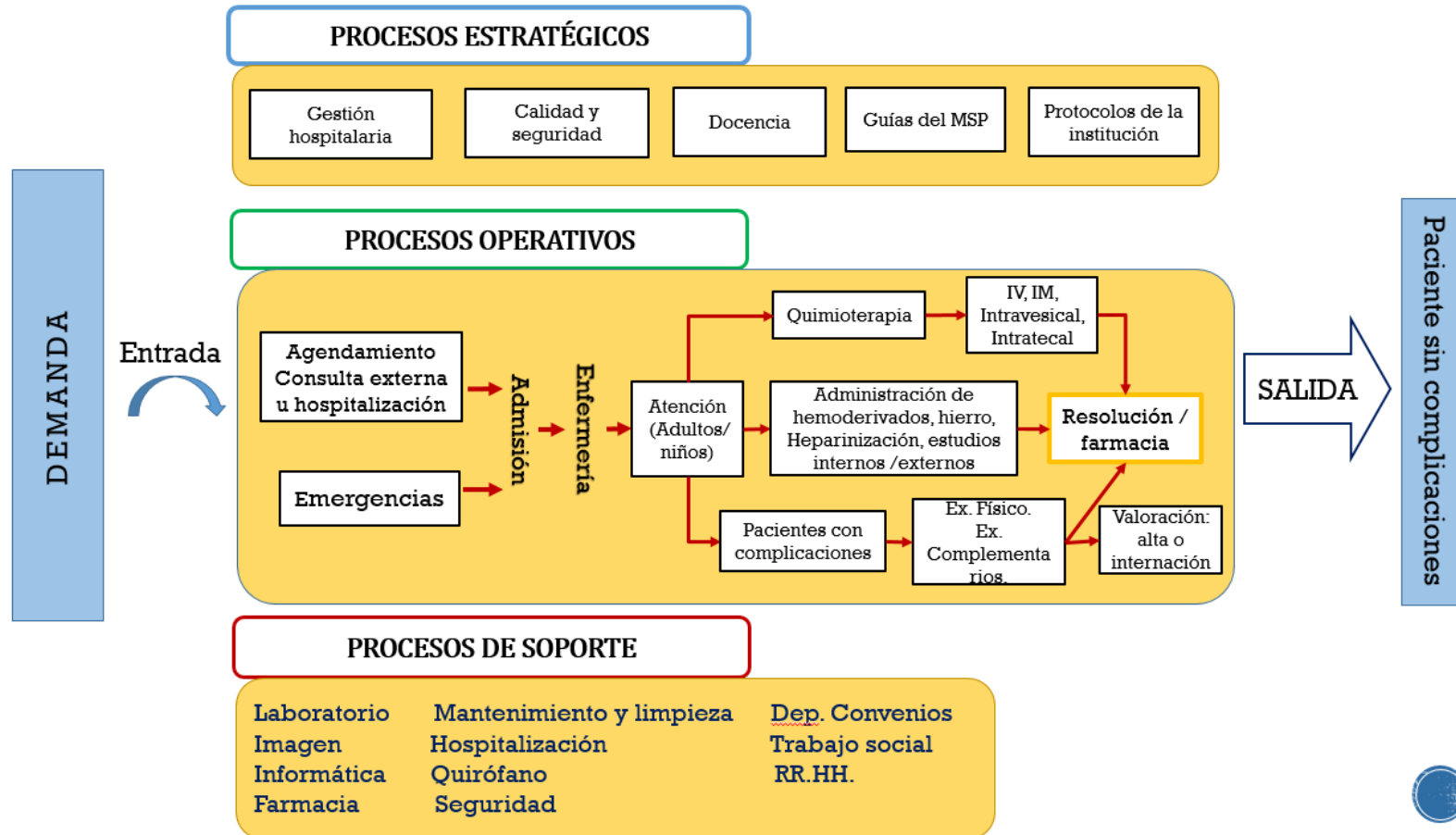


Figura 9 Mapa de procesos de la Unidad de gestión

Fuente: Elaboración Propia

4.5. PROCESOS ESTRATÉGICOS, OPERATIVOS, DE SOPORTE.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Son todos los métodos que tienen una empresa para desarrollar sus objetivos y cumplir con el funcionamiento del servicio. ⁽¹⁰⁾

- Gestión hospitalaria.
- Calidad y seguridad.
- Docencia.
- Guías del MSP.
- protocolos de la institución.

PROCESOS OPERATIVOS

Son los procesos que se llevan a cabo dentro del área de Quimioterapia Ambulatoria y permiten llevar un trabajo de acorde a las necesidades del paciente. Dentro del área se atienden a paciente que necesitan su tratamiento de quimioterapia o procedimiento, pacientes de emergencia con alguna complicación.

Para que el paciente reciba su tratamiento, es necesario que se le asigne un turno desde consulta externa u hospitalización. El día que el paciente tiene su turno como primer paso se verifica sus documentos, posteriormente enfermería le toma los signos vitales, se ingresa al sistema informático y proceder a recibir el tratamiento establecido por el médico especialista, terminado el tratamiento y si no hay complicaciones se le da el Alta.

En la atención de los pacientes de emergencias de igual manera se le realiza la admisión, toma de signos vitales, valoración y según la necesidad, medicación, los exámenes complementarios y posterior valoración se decide su alta u hospitalización.

PROCESOS DE SOPORTE

Son los recursos y el apoyo necesario del que disponemos para desarrollar la atención. ⁽¹⁰⁾
Dentro de ellos se incluyen varios servicio y departamentos.

- Laboratorio
- Imagen
- Farmacia
- Quirófano
- Hospitalización
- Trabajo Social
- Departamento de RR.HH.
- Departamento de Convenios.
- Departamento de Informática.
- Mantenimiento y Limpieza
- Seguridad.

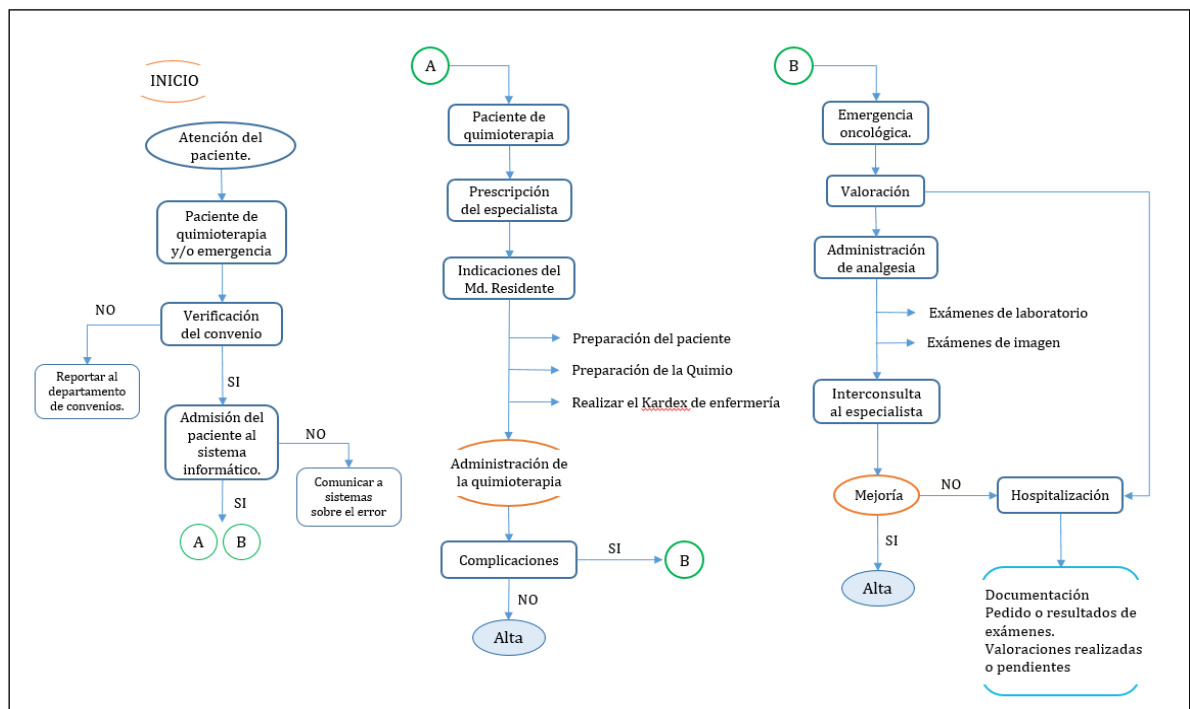


Figura 10. Flujograma de la atención del paciente

Fuente: Elaboración propia. 2021

4.6. CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE.

La calidad y seguridad del paciente se establece como una política de carácter técnico y ética de una institución de salud, la cual se refleja en los procesos y resultados de las acciones desarrolladas.⁽¹¹⁾ Por calidad nos referimos a que el paciente reciba los servicios adecuados de manera óptima garantizando su atención, en tanto que la seguridad del paciente hace referencia a evitarle lesiones accidentales, para lo cual el MSP como de las instituciones de salud instauran sistemas o procesos que reduzcan los errores.⁽¹¹⁾⁽¹²⁾⁽¹³⁾

El Hospital Oncológico para incrementar la calidad y seguridad del paciente dentro del área y de todo el hospital implementa las siguientes acciones:

- Impulsar la formación y actualización continua de los profesionales dentro de sus respectivos campos.
- Incorporar las guías de práctica clínica del MSP que tengan relación con los pacientes oncológicos: manejo del dolor oncológico, cuidado paliativos, Linfoma de Hodgking en adultos, transfusión de sangre y sus componentes.
- Desarrollo e implementación de protocolos básicos de prácticas aplicables dentro del área: higiene de manos, protocolo de hemorragia digestiva, protocolo de manejo de catéteres subcutáneos, protocolo de protección personal ante la pandemia.
- Potenciar el cumplimiento del reporte de reacciones adversas y eventos adversos en los formularios correspondientes. **(Anexo A – B)**
- Garantizar el mantenimiento de los equipos médicos (bombas de infusión, monitores) y en caso de requerir nuevos, gestionar dicha adquisición.
- Brindar los cuidados apropiados a cada paciente para evitar la extravasación de la medicación.
- Controlar las abreviaturas peligrosas y de los 5 momentos de lavado de manos al personal de enfermería y médicos.

4.7. ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE.

La atención centrada en el paciente implica varios cambios dentro de un hospital y aplicables a cada servicio o área. Dentro de la literatura la atención centrada en el paciente se la define como un enfoque innovador, en el cual el médico deja de ver al paciente como objeto, sino a una persona comprendiendo los aspectos que influyen en cada paciente.⁽¹⁴⁾

La atención centrada en el paciente se logra a partir de tres elementos claves, a partir de los cuales el área de quimioterapia ambulatoria mantiene sus objetivos para la atención de los pacientes.⁽¹⁵⁾

- Perspectiva ampliada del cuidado a la salud

Crear un entorno seguro y confiable para el paciente.

Garantizar la continuidad asistencial, desarrollo y seguimiento con apoyo de los especialistas (oncólogos) de la red complementaria de salud.

Brindar la atención sanitaria adecuada según las necesidades y situación del paciente.

Evitar las demoras para acceder a su tratamiento dentro del área.

- Participación del paciente en su propio cuidado y participación social

Respetar la autonomía del paciente o de los familiares.

Brindar al paciente y familiares toda la información necesaria sobre su patología.

- Relación interprofesional y entre el profesional y el paciente

Fortalecer la capacitación y compromiso entre los profesionales

Coordinación entre las profesiones y los distintos servicios para apoyar a la atención de los pacientes.

Incluir el apoyo de trabajo social ante situaciones de crisis o emergencias.

4.8. GUÍAS CLÍNICAS Y RUTAS ASISTENCIALES PARA UNA ATENCIÓN INTEGRADA.

El hospital oncológico SOLCA Loja pertenece a la red complementaria de salud del Ecuador, por lo que también trabaja con las guías de práctica clínica que guardan relación con los pacientes oncológicos. Además, dentro de la propia institución se lleva a cabo la elaboración de protocolos desde hace un año.

Guías de práctica clínica del MSP aplicables a los pacientes oncológicos:

- Transfusión de sangres y sus componentes, MSP 2013
- Lupus eritematoso sistémico, MSP 2013
- Cuidados paliativos, MSP 2014
- Prevención, diagnóstico, tratamiento y control de la tuberculosis, MSP 2016 (actualizado 2018)
- Tratamiento del dolor oncológico en adultos. MSP 2017
- Linfoma de Hodgkin en adultos. MSP 2017
- Diabetes Mellitus tipo 2. MSP 2017
- Neumonía adquirida en la comunidad en pacientes de 3 meses a 15 años. MSP 2017
- Hipertensión arterial. MSP 2019
- Prevención, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad renal crónica. MSP 2018

Protocolos elaborados y aprobados por el Hospital SOLCA Núcleo de Loja.

- Protocolo del manejo de catéteres subcutáneos. SOLCA 2019
- Protocolo de infecciones asociadas. 2019
- Protocolo de protección persona ante la pandemia COVID 19, SOLCA - Actualizado febrero 2021.
- Protocolo soporte transfusional. SOLCA 2019
- Protocolo de Melanoma. SOLCA 2019

- Protocolo de Urocultivo. SOLCA 2019
- Protocolo del uso de antibióticos. SOCLA 2019
- Protocolo Neumonía adquirida en la comunidad modificados. SOLCA 2020

Las rutas asistenciales se refieren a las alianzas entre profesionales con el fin de dar respuestas a problemas de salud de los pacientes. ⁽¹⁶⁾ Dentro del área se plantea las siguiente rutas asistenciales:

- Asignación del turno al paciente desde consulta externa u hospitalización, Recepción y verificación de los documentos, admisión del paciente al sistema informático, Revisión y cumplimiento de las órdenes del tratante, preparación de la quimioterapia, administración del tratamiento, notificación de reacciones adversas (en caso de presentarse), alta.
- Atención del paciente de emergencia, recepción, toma de signos vitales, examen físico, verificación de los documentos, ingreso al sistema, tratamiento y exámenes, alta u hospitalización según la evolución.

4.9. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN.

La gestión del conocimiento a nivel de SOLCA tiene su base en la Comisión Nacional de Unificación de Actividades Docentes de SOLCA (CNUADS), el cual es el máximo organismo de la producción académica, científica de todas sus unidades a nivel Nacional, para ello se realizan reuniones trimestrales rotativas en SOLCA Matriz y los Núcleos de Quito, Cuenca, Loja, Portoviejo y Machala. ⁽¹⁷⁾ Dentro de las funciones que tiene la Comisión son:

- Realizar Jornadas Oncológicas Nacionales, Congresos y Cursos Internacionales de Oncología.

- Establecer las directrices de la Docencia dirigidas a posgrado, capacitación médica continua y actualizaciones del personal médico de SOLCA.
- Formación complementaria y rotaciones médicas internúcleos.

En el año 2018, SOLCA Núcleo de Loja organizó el VII Congreso CONTROVERSIAS EN EL TRATAMIENTO ACTUALIZADO DEL CÁNCER llevado a cabo en la misma ciudad. El evento contó con la participación de 5 expositores internacionales, 48 médicos que laboran en los diferentes núcleos de Solca a nivel nacional y 46 casos clínicos; permitiendo compartir experiencias sobre el tratamiento, diagnóstico y prevención. Conjuntamente se desarrolló talleres de: hematología y cuidados paliativos, enfermería oncológica y tecnología médica oncológica.

4.10. DOCENCIA Y FORMACIÓN CONTINUADA.

El hospital oncológico SOLCA no cuenta con un programa de formación académica para estudios de tercer y cuarto nivel, a pesar que la mayoría de sus especialistas tienen actividad docente en las Universidad de la ciudad de Loja.

La formación continua que el hospital brinda al personal de salud se lo viene realizando desde hace un año, a través de la planificación general que da la coordinación de docencia y cuenta con la participación de todos los médicos residentes y especialistas, además cada 15 días se realiza la exposición de casos clínicos. Dentro de los temas que se tratan se incluyen relacionado con la actual pandemia como la socialización de protocolos, las pruebas para la detección del COVID -19 y temas relacionado con la oncología, manejo del dolor oncológico, manejo de las complicaciones oncológicas tales como síndrome de compresión medular, manejo de líquidos, nutrición parenteral.

4.11. ACTIVIDAD INVESTIGADORA.

En el año 2018 se reconoce legalmente al Comité de Investigación Científica Hospitalaria (CICH) de SOLCA Núcleo de Loja cuyo objetivo principal se basa en hacer más ágil y dinámica la gestión interna y externa para el desarrollo de la investigación. Dentro de sus funciones constan: ⁽¹⁸⁾⁽¹⁹⁾

1. Regularizar el funcionamiento del CICH, cumpliendo sus estatutos.
2. Receptar solicitudes del personal que desee ser parte del CICH.
3. Establecer y mantener en forma regular la página web.
4. Normalizar el funcionamiento del CICH.
5. Establecer proyectos de investigación científicas.
6. Elaborar una revista de publicaciones científicas y proyectos.
7. Crear y mantener vigente la revista indexada de SOLCA Núcleo de Loja.
8. Posicionas a SOLCA Núcleo de Loja como Centro de Investigación en el Área Oncológica a nivel Nacional.

Con la implementación del comité de investigación, SOLCA busca motivar al personal a participar y desarrollar proyectos de carácter científico. EL Actualmente SOLCA Núcleo de Loja posee las siguientes publicaciones:

- Validación de un paradigma de razonamiento abstracto para Resonancia Magnética funcional (RMf). Rev. Ecuat. Neurol. VOL 29 Nº 2, 2020
- Publicación del libro titulado: *Incidencia del Cáncer en Loja. Estudio de una década, 2010.*

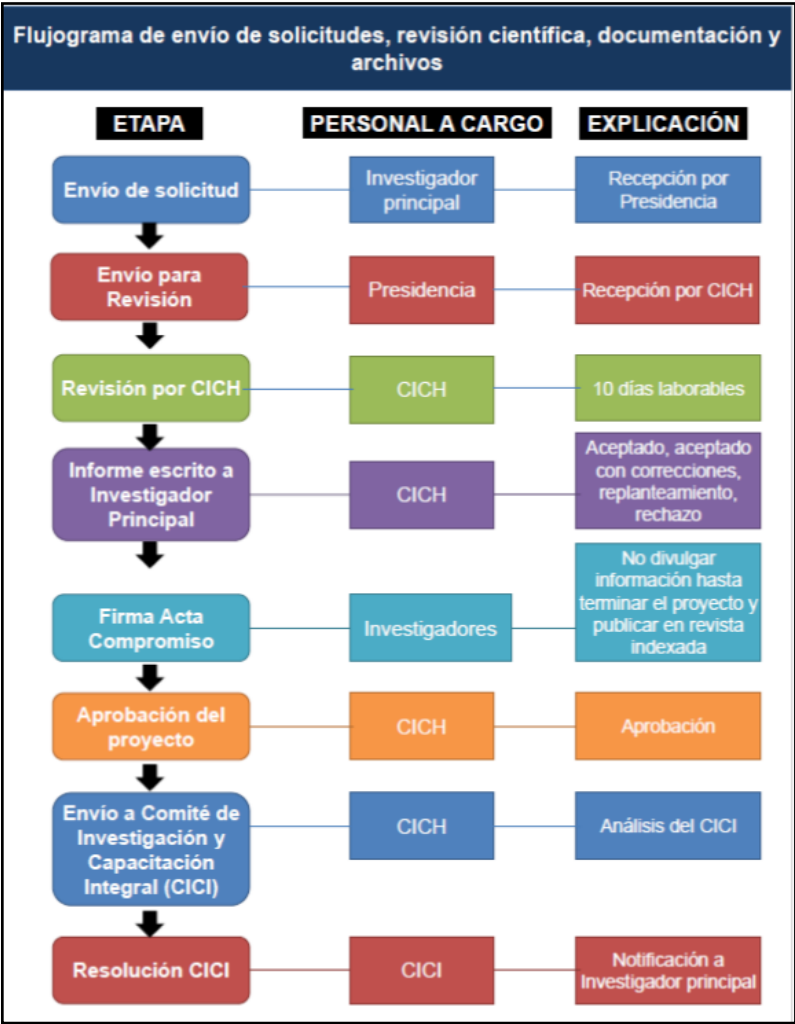


Figura 11 Flujograma de investigación

Fuente: Comité de investigación científica hospitalarios, página web SOLCA. 2018

4.12. MONITORIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN.

Tabla 8. Cuadro de Mando.

PERSPECTIVA FINANCIERA			
OBJETIVOS	INDICADOR	META A CONSEGUIR	INICIATIVA
Optimizar los gastos en los reactivos de laboratorio.	Gasto de laboratorio por paciente	Realizar la anamnesis y examen físico completo.	Aplicación de los protocolos de la institución.
Optimizar los gastos en la realización de exámenes de imagen.	Gasto de imagen por paciente	Realizar la anamnesis y examen físico completo.	Realizar una valoración adecuada. (tener como base los antecedentes de los pacientes, un cáncer de pulmón no es necesario una rx de Tórax).

PERSPECTIVA DEL CLIENTE			
OBJETIVOS	INDICADOR	METAS A CONSEGUIR	INICIATIVA
Seguridad del paciente	Disminuir el número de eventos adversos dentro del área.	(No. eventos adversos reportados al mes/total del pacientes atendidos en el mes) x 100.	Reducir la tasa de eventos avdersos.
			• Realizar el reporte de eventos adversos a tiempo y detallando claramente la situación. • Proponer medidas preventivas para evitar la aparición de eventos adversos.

	Reducir el número de reacciones adversas.	(No. de Reacciones adversas a medicamentos reportadas en el mes / total de pacientes atendidos en el mes) X 100.	Disminuir la tasa de reacciones adversas.	• Reportar las reacciones de los medicamentos de quimioterapia y de la medicación ordinaria. • Crear protocolos para reducir la tasa de reacciones adversas (rotular la carpeta con las alergias del paciente.)
	Disminuir el número de reclamos	(Nº de reclamos presentados en el mes/ total de pacientes atendidos en el mes) x 100	Conocer los motivos existentes.	• Realizar sesiones con el grupo para evaluar el trabajo e implantar mejoras. • Elaborar informes mensuales o trimestrales del departamento a la dirección.
	Incentivar a los pacientes al cuidado de su salud.	Número de charlas educativas impartidas a los pacientes al año.	Mejorar la calidad de vida del paciente y disminuir la mortalidad.	• Realizar charlas educativas dirigidas a los pacientes y familiares.
	Medir el nivel de satisfacción de los pacientes	Pacientes encuestados / Total de pacientes atendidos	Mejorar en la calidad de atención.	• Realizar encuestas de manera anónima y voluntaria. • Incorporar un buzón de sugerencias.

PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS			
OBJETIVOS	INDICADOR	METAS A CONSEGUIR	INICIATIVA
Minimizar el tiempo de espera para la admisión en el área.	(Hora de inicio de admisión – hora de llegada) / N° de pacientes.	Disminuir reclamos en la demora por la atención y mejorar el flujo de pacientes.	• Implementar el triaje en el caso de emergencias. • Mejorar la comunicación para el agendamiento desde consulta externa y hospitalización.
Determinar el balance de personal médico y de enfermería en la atención.	No. de enfermera en la atención directa / No. de médicos. No. de enfermeras en la atención directa / No. de camas no censables.	Aumentar el personal necesario al área.	• Trabajo coordinando dentro del área.
Conocer la productividad hora médico.	No. de atenciones médicas realizadas en un periodo / No. horas programadas en el mismo periodo.	Conocer el rendimiento del profesional.	• Motivar y recordar al profesional los valores de la institución.
Conocer el clima laboral	(No. de profesionales satisfechos / total de profesionales encuestados) x 100	Conocer el número de profesionales satisfechos con sus actividades.	
Detectar el síndrome de desgaste profesional	Evidencia del síndrome de desgaste (SI / NO)	Seguridad para el paciente y el profesional.	• Realizar una encuesta anual.

PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO			
OBJETIVOS	INDICADOR	METAS A CONSEGUIR	INICIATIVA
Capacitar al personal (médicos, enfermeras)	• Presencia de planes de capacitación (SI / NO) • No. de capacitaciones impartidas a los médicos residentes en temas oncológicos / No. de reuniones de docencia al año	Realizar dos sesiones a la semana, la primera referente a la literatura y la segunda un caso clínico.	• Participación en el cronograma del comité de docencia.
Publicar artículos científicos	No. Artículos publicados en revistas indexadas/ No. de publicaciones al año	Obtener 1 o 2 publicaciones por año a cada médico residente.	• Motivar al personal a la publicación de artículos científicos.
Elaborar protocolos propios del área.	Nº. de protocolos elaborados y publicados por año / protocolos planificados por año	Lograr la aprobación de 3 protocolos y su respectiva implementación dentro de la institución.	• Elaboración de protocolos propios en base a las patologías más frecuentes en oncología, en coordinación con docencia.

Fuente. Elaboración propia. Md. Paola Ordóñez 2021

5. CURRÍCULUM

5.1. PERFIL PROFESIONAL

DATOS PERSONALES

Nombres: Paola del Cisne

Apellidos: Ordóñez Zhingre

Edad: 30 años

Cédula: 1105045288

Nacionalidad: ecuatoriana

Provincia y ciudad: Loja

Dirección: Cdla. Daniel Álvarez. Benito Juárez y Francisco Santander

Fecha de nacimiento: 17 de agosto de 1990

Profesión: Médico General

Teléfono fijo: 2110935

Celular: (593) 0991725443

Correo electrónico: cisne.48@hotmail.com

EDUCACIÓN MÉDICA

- **Pregrado**

Facultada de medicina: Universidad Nacional de Loja – Ecuador.

Fecha de graduación: 2015

Registro Senescyt: 1008-15-1434386

- **Posgrado - Maestría**

Institución: Universidad Internacional de la Rioja, fecha 2020 - 2021.

Maestría Universitaria en Dirección y Gestión Sanitaria **(En curso)**

Registro del Senescyt: **Maestría en curso.**

ACTIVIDAD PROFESIONAL

1. MEDICO RESIDENTE DE ONCOLOGÍA CLÍNICA: Hospital Oncológico SOLCA Loja. 2017 - 2019
2. MEDICO RURAL: Hospital Básico De Alamor, Puyango - LOJA. 2016 - 2017
3. INTERNADO: Hospital Isidro Ayora - LOJA. 2014 - 2015

EDUCACIÓN MÉDICA CONTINUA

- Curso en soporte cardiovascular avanzado para profesionales de la salud - ACLS de la sociedad ecuatoriana de reanimación cardiopulmonar – SERCA y AHA. (15 HORAS)
- Curso en Pediatric Advanced Life Support - PALS de la sociedad ecuatoriana de reanimación cardiopulmonar – SERCA y AHA. (15 HORAS)
- Virtual course on fundamentals of palliative care – PAHO. (20 horas)
- Curso en actualización y puesta al día en analgesia y sedación, anestesia y reanimación de la Universidad de San Jorge. (250 horas).
- VII congreso de oncología SOLCA Loja "controversias en el tratamiento actualizado del cáncer" con el aval de la UNL Y UTPL (69 horas).
- XIII curso nacional de actualización en medicina interna, terapia intensiva y emergencia de la UIDE Y AXXIS Hospital (60 horas).
- Curso sobre manejo de la hipertensión arterial para equipos de atención primaria de la OPS. (60 horas).
- Congreso en emergencias respiratorias de la Universidad de Cuenca y AFEME. (50 HORAS)
- Congreso en emergencias endocrino metabólicas de la Universidad de Cuenca y AFEME (50 HORAS)

PARTICIPACIÓN EN CONFERENCIAS

- Conferencista en el VII congreso de oncología SOLCA Loja "controversias en el tratamiento actualizado del cáncer".

5.2. FUNCIONES DEL JEFE DEL ÁREA DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA DEL HOSPITAL ONCOLÓGICO SOLCA NÚCLEO DE LOJA.

La persona a ocupar el cargo de jefe del servicio de Quimioterapia Ambulatoria debe ser un especialista en oncología clínica o médico general con los conocimientos necesarios para mejorar la calidad y seguridad en la atención del paciente dentro del área. Además, debe de tener ciertas competencias para cumplir con las funciones encomendadas para el puesto.

COMPETENCIAS:

- Comunicación
- Liderazgo
- Pensamiento Crítico.
- Iniciativa
- Trabajo en Equipo
- Capacidad para planificar y organizar.

FUNCIONES

Las funciones que debe desempeñar el jefe de la unidad son:

- ❖ Fomentar un ambiente laboral adecuado.
- ❖ Cumplir con las funciones encomendadas por los superiores.
- ❖ Informar a la Dirección, sobre cualquier asunto relacionado con el Servicio, emitiendo informes con la periodicidad que se soliciten.
- ❖ Asignar tareas y responsabilidades a cada integrante del área.
- ❖ Programar, dirigir, controlar las actividades asistenciales.
- ❖ Resolver problemas que se presente de manera inoportuna con los pacientes.
- ❖ Coordinar el apoyo con los demás servicios de la institución incluso externos.
- ❖ Controlar la actividad asistencial del área.

- ❖ Organizar reuniones trimestral o mensual con el equipo de trabajo.
- ❖ Evaluar el desempeño de cada uno de los integrantes del área.
- ❖ Elaborar Guías / Protocolos de quimioterapia y exámenes de especialidad
- ❖ Aplicar protocolos clínicos sean nacionales e internacionales para la mejora en la calidad de la atención.
- ❖ Planificar el cronograma de vacaciones del personal dentro del área.
- ❖ Gestionar los recursos necesarios según lo necesite el área.
- ❖ Solicitar a la institución nuevo personal de ser necesario.
- ❖ Incluir al personal del área dentro de la actividad docente de la institución.
- ❖ Promover y liderar el desarrollo de proyectos de investigación.
- ❖ Motivar al equipo a participar en actualizaciones periódicas sean congresos, talleres, seminarios, maestrías, etc.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Constitución de la República del Ecuador. Constitucion Ecuador 2008. Publicación Of la Asam Constituyente [Internet]. 2008;4–44. Available from: http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Normas_Constitucionales.pdf
2. Lucio R, Villacrés N, Henríquez R. Sistema de salud de Ecuador. Salud Publica Mex. [Internet]. 2011; 53 (SUPPL. 2): s177-s187. Available from: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800013
3. Chang C. Evolución del sistema de salud de Ecuador: buenas prácticas y desafíos en su construcción. Década 2005-2014 TT - Evolution of health system Peru: Good practices and challenges in construction. Decade 2005-2014. An Fac Med [Internet]. 2017;78(4):445–51. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000400014
4. Organización Panamericana de la Salud. Perfil de Sistema de Salud: Ecuador, monitoreo y análisis de los procesos de cambio y reforma. Organizacion Panamericana de la Salud, USAID. [Internet]. 2008. Tercer Edición. 57. p. Available from: https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Perfil_Sistema_Salud-Ecuador_2008.pdf
5. Ministerio de Salud Pública. Modelos de Atención Integral del Sistema Nacional de Salud. [Intenet]. 2012. In 1377. p. 84 - 90. Available from: https://www.hgdc.gob.ec/images/DocumentosInstitucionales/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf
6. SOLCA Núcleo de Loja [Sitio Vitrual] Loja; 2021. Disponible en: <http://solcaloja.med.ec/site2/index.php/quienes-somos/consejo-directivo>.
7. Peñarreta S. Seguimiento de las pacientes con el Test de Papanicolaou positivo para la lesión premaligna y/o maligna analizado en el Instituto del Cáncer SOLCA Núcleo de Loja durante el año 2010 [Tesis de fin de titulación; PDF]. Loja, 2014, Abril. p 15 - 18. Available from: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6560/3/Pe%c3%b1arreta_%20Quezada_

%20Santiago_%20Xavier.pdf

8. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Resultados del Censo 2010 Ecuador: Fascículo provincial Zamora Chinchipe. Result del Censo 2010 Ecuador [Internet]. 2010;8. Available from: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manual/Resultados-provinciales/zamora_chinchipe.pdf
9. Rosillo A. La Comunicación Interpersonal Hospitalaria y su Efecto en la Relación entre Médico y Paciente, en el Hospital de la Sociedad de la Lucha Contra el Cáncer (SOLCA) de la Ciudad de Loja. [Tesis de maestría; PDF]. Guayaquil; 2019 Jun. p 39. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13226/1/T-UCSG-POS-MGSS-197.pdf>
10. SOLCA Núcleo de Loja [Intenet]. Reglamento Orgánico Funcional de la Sociedad de lucha contra el Cáncer Ecuador, SOLCA Núcleo de Loja. 2015, agosto 13, p 9. Consejo Directivo SOLCA Loja. Disponible en: http://solcaloja.med.ec/site/images/PDF/2016/REGLAMENTO_ORGANICO_FUNCIONAL.pdf.
11. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Manual Seguridad del Paciente-Usuario. Regist Of [Internet]. 2016;80. Available from: <http://www.calidadsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/08/MANUAL-DE-SEGURIDAD-DEL-PACIENTE.pdf>
12. Rocco C. Garrido A. Seguridad del paciente y medicamentos. REV. MED. CLIN. CONDES. [Internet]. 2017; 28(5); 785-795. Available from: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-pdf-S071686401730126813>.
13. Mina Osorio AM. Calidad En Salud Y Seguridad Del Paciente, ¿Entendemos Lo Que Significa?. Revistapuce ISSN: 2528-8156. [Internet]. 2019; NÚM. 109; 145–61. Available from: <https://www.revistapuce.edu.ec/index.php/revpuce/article/view/249/297>
14. Aguirre M. Ayuso S. Berrondo C. Garea M. Grundaum J. Joaquin W. et al. Seguridad del paciente. Rev. Hosp. Niños (B. Aires). [Internet]. 2019; 61(274): 176-178. Available from: <http://revistapediatria.com.ar/wp-content/uploads/2019/10/Revista-274-11-Seguridad-del-paciente.pdf>.
15. Castañeda-Hernández MA. Atención centrada en el paciente y práctica interprofesional colaborativa TT - Patient-centered care and interprofessional collaborative practice. Rev

- enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2019;27(1):1–3. Available from: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/1064/
16. Planelles FM, Estevan G, Pérez CM, Rico JR, Lorenzo PF, Blasco TA. Rutas asistenciales como herramienta de gestión y cambio. Premios Profr Barea [Internet]. 2018;16(1):50–5. Available from: https://www.fundacionsigno.com/archivos/16_barea_2018/07_Rutas_asistenciales.pdf
 17. SOLCA Ecuador. [Internet]. Actividades Académicas - SOLCA. 2018. Disponible en: <https://www.solca.med.ec/docencia-e-investigacion/actividades-academicas/>
 18. SOLCA Núcleo de Loja. Estatuto del Comité de Investigación Científica Hospitalaria SOLCA Núcleo de Loja. [Internet]. 2018, mar. 8. p 11. Disponible en: http://solcaloja.med.ec/site/images/PDF/2018/EstatutosCICH_aprobados.pdf
 19. SOLCA Núcleo de Loja. INSTRUCTIVO DE RECONOCIMIENTO PARA PUBLICACIONES EN REVISTAS INDEXAS. [Internet]. 2019, Jun. 13. Primera Edición. p. 6. Disponible en: http://solcaloja.med.ec/site/images/PDF/INSTRUCTIVO_PUBLICACIONES_REVISTAS_INDEXADAS.pdf

Anexo A. Notificación de Eventos

[illegible]

[illegible]

Anexo B. Notificación de Reacciones adversas

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA CENTRO NACIONAL DE FARMACOVIGILANCIA NOTIFICACION DE SOSPECHA DE REACCION ADVERSA A MEDICAMENTOS							
1. INFORMACIÓN DEL PACIENTE							
NOMBRE O INICIALES DEL PACIENTE	EDAD	SEXO F ☐ M ☐		PESO	TALLA	Nº HISTORIA CLÍNICA	
2. INFORMACIÓN SOBRE LA REACCIÓN ADVERSA		FECHO INICIO DE RAM:			FECHA FIN DE RAM:		
DESCRIPCIÓN DE LA RAM:				HISTORIA CLÍNICA RELEVANTE DEL PACIENTE:			
3. INFORMACIÓN DEL MEDICAMENTO (Información de los medicamentos administrados. Marque con una x los medicamentos sospechosos)							
NOMBRE GENÉRICO	NOMBRE COMERCIAL	LOTE	FECHA INICIO	FECHA FIN	DOSIS DIARIA	VIA DE ADMINIS.	INDICACIÓN
4. DESENLACE							
RAM desapareció al suspender el medicamento? SI ☐ NO ☐	RAM desapareció al reducir la dosis del medicamento? SI ☐ NO ☐	RAM reapareció al administrar de nuevo el medicamento? SI ☐ NO ☐	Mortal ☐ Recuperado/ Resuelto ☐ Recuperado sin secuelas ☐ En recuperación ☐ No recuperado ☐ Desconoce ☐ Malformación ☐ Requirió o prolongó hospitalización ☐ Otro (especificar) _____ ☐				
5. INFORMACIÓN DEL NOTIFICADOR							
NOMBRE:		PROFESIÓN:		LUGAR DE TRABAJO:			
DIRECCIÓN:				TELÉFONO:		FIRMA:	
				MAIL:			
6. SOLO PARA USO DE CNFV Y COMITES DE FV, CLASIFICACIÓN DE RAM							
IMPUTABILIDAD:				GRAVEDAD:		CÓDIGO ATC:	
PSD	PBB	PSB	DUD	L	M	G	
Nº NOTIFICACIÓN :				FECHA DE NOTIFICACIÓN:			
PROVINCIA:		RAM HA SIDO COMUNICADA POR OTRA VÍA: NO ☐ SI ☐ (especificar) _____		TIPO DEL INFORME: INICIAL ☐ SEGUIMIENTO ☐		ORÍGEN: AMBULATORIO ☐ HOSPITALARIO ☐	