

Especialización en Mercadeo

FICHA TÉCNICA

TÍTULO	: Peor la cura que la enfermedad
ESPECIALIZACIÓN	: Mercadeo
PROMOCIÓN	: 29
PALABRAS CLAVES	: Producto- Cliente- Precio
TEMAS CUBIERTOS	: Servicio- Calidad-Producción –Trazabilidad- Distribuidor- Productor

RESUMEN DEL CASO : Una mujer diabética que iba a ser trasladada de una clínica de tercer nivel murió luego de que explotara un cilindro de oxígeno que llevaba entre sus piernas.

El cilindro pertenecía a la ambulancia que iba a prestar el servicio. Luego de las investigaciones de la Secretaría de Salud en este tiempo se confirmó que varias ambulancias no cumplen el protocolo de seguridad requerido para operar que se le exige a este tipo de prestadores de servicios de salud.

Fue peor la cura que la enfermedad, el oxígeno necesario para vivir le arrebató la vida.

AUTOR	E-MAIL
Maria del pilar Cordoba Figueroa	mpcf07@gmail.com

Especialización en Mercadeo

Peor la cura que la enfermedad

Situación compleja: Seguimiento al Cumplimiento Normativo de estándares de calidad a los prestadores del servicio de salud : Ambulancias.

-Ella recibió una llamada a las 5.30 am del día 9 de septiembre donde su jefe Andres Gomez le daba a conocer la noticias que escucho en la radio sobre la explosión de un cilindro de oxigeno en la madrugada de una paciente diabética la cual le había generado heridas en las extremidades inferiores.

El quería confirmar si conocía la entidad de nombre **Clínica los Ángeles** donde había ocurrido el accidente al oriente de la ciudad en la madrugada del 9 de septiembre del 2013 , ella le confirmo que si la conoce pero que la compañía donde laboran que presta servicios al sector salud no tenía relaciones comerciales con la **Clínica los Angeles**.

-Ella llamo al Jefe operativo logístico a las 5.43 am de nombre Joaquín fajardo.

Joaquín había ingresado a la compañía hace 2 años siempre estaba atento las 24 horas del día , era una persona clave en la cadena de suministro de los productos que entregan a sus clientes desde la producción hasta la entrega a tiempo .

El sector medicinal es una de la línea de negocios donde tienen participación la compañía donde labora Ella - Joaquín y Andres .

Caso de grado realizado por Maria del Pilar Cordoba Figueroa para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. 28 de febrero de 2014

Especialización en Mercadeo

-Hola buenos días Joaquín como amaneció? , bien gracias responde Joaquín

-Ella le confirma la noticia que su Jefe Andres Gomez le comunico telefónicamente y le solicito que indague las causas que produjeron la explosión del cilindro de oxigeno en la paciente.

Jefe muy grave ¡¡ ¿y la Señora como esta?

-Ella le confirma : Joaquín solo conozco que esta delicada, por favor dale prioridad a confirmar que paso, llama a Alfredo y que profundice sobre este accidente, gracias¡¡

- Ahora nos vemos y hablamos al respecto. Agradezco tener ampliación del caso ocurrido . De acuerdo Jefe ya mismo realizo la investigación a través de Alfredo , nos vemos en la empresa .

Joaquín se despide de su esposa a la que le llama cariñosamente la monita de nombre Alejandra Rodriguez con la que está casado desde hace 7 años y de cuya unión tienen 2 hijas de nombre Sara de 5 años y Juliana de 1 año de edad .

Joaquín , que diariamente lo recoge el transporte que lo conduce a la compañía donde labora a las 6 am , se dispone a llamar Alfredo en el camino hacia el trabajo .

Alfredo Muñoz es un joven de 26 años de edad de tez blanca de 1.75 metros de altura que presta la función de in house de la compañía de Seguridad Fotonos.

Especialización en Mercadeo

Hola Alfredo buenos días, que pena llamarte tan temprano hermano requiero que me colabores mi Jefe me acaba de llamar confirmándome la noticia sobre lo ocurrido con el accidente de un cilindro de oxígeno.

-Ella solicita confirmar cual fue la causa de la explosión del cilindro de oxígeno en esta entidad prestadora del servicio de salud de gran reconocimiento en la ciudad.

Alfredo confirma de inmediato; me dirijo hacia el lugar a revisar el caso de la paciente que le explota el cilindro en sus piernas .

Siendo las 7 am de la mañana del día 9 de septiembre del 2013 Alfredo llega a la Clínica los Ángeles y confirma con el personal de seguridad de la compañía Security que la paciente de nombre Miriam Hernandez había llegado a la **clínica los Ángeles** por un vértigo aproximadamente a las 5 PM del día 8 de septiembre llego trasladada de otro centro asistencial de nombre : **La Esperanza** .

El accidente ocurrió cuando la Sra. Miriam se encontraba en la sala de urgencias en la camilla en la madrugada de ese 9 de septiembre a la 1 am camilla que pertenecía a la compañía de ambulancias : **Ambulancia 1ª** la cual realizaría el traslado hacia otro centro asistencial para ser tratada por encontrársele un edema pulmonar y **Clínica los Ángeles** remitía el servicio a la entidad de tercer nivel el **Gran corazón** ubicado al Occidente de la ciudad .

Alfredo indago si el cilindro aun estaba en la **Clínica los Ángeles** y se le confirmo que lo tenía el C.S.I (Centro Social de Investigación) él se dirigió hacia las instalaciones del ente investigativo no se le dio información a profundidad, porque el cilindro se encontraba en este momento en custodia , solo obtuvo información de que el cilindro tenía el logo de la compañía de gases : **OXIGENO**.

Especialización en Mercadeo

-Ella quedo preocupada por la noticia, reviso las noticias de ese día sobre el accidente, donde el gerente de **Ambulancias 1^a** en el noticiero regional de las 12 am , se pronuncio al respecto comunicando lo siguiente : el cilindro de oxigeno realizo contacto con algo y estallo , Además confirmo que ellos cumplen todos los estándares requeridos por la Secretaria de Salud y que los productos que suministran a sus pacientes, uno de ellos el oxigeno medicinal su proveedor de nombre: **Oxigeno 24 horas** , tiene relaciones con una compañía muy reconocida en la ciudad de nombre **OXIGENO** y no se puede confirmar que causa ocasiono la explosión porque aun se encuentra en investigación.

El día 12 de septiembre muere la sexagenaria caleña Miriam Hernandez.

-Que en paz descanse, confirma ella al escuchar la noticia.

Daré seguimiento al caso, se dice a sí misma .

El día 23 de septiembre en el noticiero de la noche se confirma la noticia sobre las compañías prestadores de salud : Las ambulancias vuelven a estar en el ojo de las autoridades tras el reciente caso de la mujer quemada por la explosión de un cilindro de oxigeno.

La secretaria de Salud realizo inspección a 20 ambulancias radicadas en la ciudad encontrando 6 con incumplimiento.

EL 30 % no cumplen la norma sanitaria requerida para operar y prestar el servicio .

La entidad de vigilancia y control de la secretaria de salud confirmo que no pasaron la prueba .

Especialización en Mercadeo

Que encontraron:

1. Los medicamentos estaban vencidos .
2. Medicamentos en mal estado : deteriorados.
3. los carros se encuentran en mal estado no cumplen condiciones tecno mecánicas.
4. No aparecían registrado ante el departamento.
5. La persona que presta el servicio no tiene los cursos exigidos por las autoridades para la atención de los pacientes.

A esto se le suma la guerra por el paciente, quieren de una forma rápida entregar el paciente para generar un nuevo servicio (Cobro) poniendo en riesgo al personal asistente de la ambulancia y al paciente.

Ella consulto en internet y encontró que el oxigeno medicinal, es un medicamento y debe cumplir una normativa ante el ministerio de Protección Social según resolución 1672 del 28 de mayo del 2004(Anexo # 1).

-Ella reflexiona y piensa: será que el cilindro de oxigeno que se estallo en las piernas de la Señora Miriam Hernandez cumplía el estándar de calidad y llenado del producto Oxigeno medicinal?

La personería de Cali confirmo en noviembre del 2012 (Anexo # 2) que nuestra "Sultana del Valle " no cumple con la recomendación de Organización Mundial de la Salud que indica que por cada 25.000 habitantes debe haber como mínimo una ambulancia .

Según los cálculos se requieren 41 ambulancias para cumplir con el protocolo de OMS, pero solo 15 cumplen para reaccionar ante un evento.

Especialización en Mercadeo

De acuerdo a lo encontrado esa semana en la investigación de la Secretaria de Salud a las ambulancias donde se encontraron medicamentos vencidos y adicional algunos en mal estado (A las ambulancias se les aplico una medida sanitaria de seguridad que consiste en un sello o clausura temporal o parcial y se les sella la puerta del vehículo quedando inmobilizado, por lo que no pueden estar funcionando hasta que se cumpla el debido proceso de investigación).

Sobre el personal que presta los servicios en ambulancias, la secretaria de Salud también verifica que cumplan con los estándares de capacitación exigidas por la ley (Anexo # 3).

Esperemos que este modelo se cumpla, confirma Ella. Después de leer el informe.

-Ella, Inicia el camino hacia su casa al finalizar su jornada laboral,

Coloca su emisora favorita Brown Radio la cual la acompaña en la mañana y al finalizar la tarde de regreso a casa, en el camino recuerda el nombre de un compañero de la universidad el cual se había encontrado el año pasado en el aeropuerto: Enrique Olaya de la ciudad de Medellín el cual trabaja en una compañía que provee gases medicinales al sector salud (EPS – IPS)

Ese día Cuando llega a Casa, saluda a su esposo Alexander.

Con su esposo lleva casado 5 años y están esperando su primer hijo.

¿Amor como te fue?

Bien gracias responde Ella. Aunque he quedado muy inquieta por lo del caso de la señora Miriam Hernandez recuerdas que te comente el día que el jefe Andres me llamo hace 2 semanas.

¿Si que paso? le responde su esposo Alexander.

Especialización en Mercadeo

La señora murió; ¿ recuerdas?

Que lamentable si lo recuerdo que me comentaste responde su esposo.

Descansan, Cenar y Ella ubica el teléfono del compañero de la universidad.

Lo llamare; exclama Ella.

Siendo las 8.30 pm del día 23 de septiembre toma su celular Galaxi 5 y le marca a Santiago.

Timbra una. Dos y tres veces cuando al otro lado del teléfono contesta Santiago Hola; ¿ cómo has estado ¿? Ese milagro; exclama , en diciembre visitare el Señor de los milagros en Buga he tenido en este tiempo varios encuentros con compañeros de la U y ahora tu . Es un verdadero milagro .

Hola, Santiago como has estado confirma ella .

Santiago era un ingeniero industrial que había visto algunas materias al final de la carrera con ella .

Bien bien contesta ella, hablan de su familia y recuerdan compañeros de las U, después de 10 minutos aproximadamente de hablar por teléfono.

- Ella le dice : Santiago ¿ aun trabajas en la cía. productora de gases ¿?

Contesta Santiago, si aun trabajo en la compañía : **Gas del Caribe** .

¿Porque ? Que necesitas? ¿Estas buscando trabajo ?

-Ella le contesta, no mil gracias en este momento no estoy ubicando trabajo pero si hay opciones laborales escucho ;

Especialización en Mercadeo

Santiago , me puedes colaborar o contactar con alguien de tu empresa en producción que me dé información de cómo se realiza el sistema de llenado de oxígeno medicinal, me interesa conocer el proceso actualmente trabajo en una compañía que presta el servicio de asesoría a las entidades de salud y en la ciudad ocurrió un accidente hace algunos días , donde una señora murió porque estallo un cilindro de oxígeno en sus piernas y quisiera profundizar en el tema.

Aunque he leído y encontré que en el mercado existe el servicio de compañías que trabajan con el denominado relleno el cual consiste en el transvase de un cilindro de mayor capacidad a otro de menor capacidad , no siguiendo el procedimiento requerido para el llenado pasando la presión directa al cilindro sin realizar un proceso de expansión apropiado en los cilindros .

Santiago dice esto es correcto ;j

Generalmente pasa porque requieren rapidez en la entrega de los cilindros pequeños de capacidad 0.5 m³ – 1 m³ - 3 m³ .

Cilindros que son utilizados en el mercado de las compañías que requieren un servicio rápido para el caso ambulancias o clientes que requieren solo una cantidad pequeña para realizar un servicio o trabajo y no esperar el proceso de llenado que dura aproximadamente 1 hora 20 minutos en la estación de llenado donde se llenan los cilindros aproximadamente 40 cilindros por línea de llenado .

Y ubican compañías que trabajan con el que tú me confirmas que le dicen relleno, y estas cias a su vez le compran a compañías productoras que cumplen todo el estándar de calidad en el llenado los cuales los provee, realizando una relación comercial la cual en varias ocasiones se incumple por parte del tercero o distribuidor .

Especialización en Mercadeo

Los distribuidores envían a llenar cilindro a estas compañías, eventualmente , pero generalmente realizan el llenado como ellos dicen.: Rápido ¡¡ dándole un valor al cliente al cual denominan Servicio y cobran un precio mayor por este producto .

Confirman que es servicio y la gente paga aun más costoso por este producto y no conocen los riesgos del transvase.

Santiago confirma que en Colombia la ANDI (Asociación Nacional de Empresarios del Colombia) trabaja con la Cámara Sectorial de Gases Industriales y medicinales, donde hacen parte de esta Cámara las compañías productoras de gases en Colombia y trabajan varios aspectos dentro de ellos educar a la comunidad en los riesgos, manipulación, características de los gases y prevención te envió la información a tu mail . (Anexo # 4)

Si requieres mas información con gusto te puedo apoyar. Confirma Santiago

Generalmente las empresas productoras de gases medicinales e industriales en el país son compañías como en la que laboro **Gas del Caribe** que manejan un protocolo en los estándares de llenado y producción de los gases, cumpliendo la normativa técnica exigida para los diferentes gases.

Son compañías multinacionales donde el factor seguridad para sus relaciones comerciales es de primer orden y priman sobre un negocio.

-Ella le confirma me amplias este último punto.

Claro confirma Santiago.

Especialización en Mercadeo

Se encuentra en el mercado muchos negocios donde los clientes aun el valor de seguridad a propios y terceros no es importante, solo les interesa un producto a un determinado precio, puede ser más alto que lo que se encuentra en el mercado pero no cumpliendo los estándares de llenado: técnicos de los productos.

Para el caso que me mencionas donde lo exploto el cilindro a la Señora en las piernas se debe identificar si el cilindro cumplió el sistema de llenado adecuado por la compañía que provee el servicio a las ambulancias.

-Entendido confirma Ella.

Como te mencione la Secretaria de Salud a encontrado en investigaciones anomalías con algunos prestadores del servicio de Ambulancia y para este caso es revisar si dentro del protocolo de suministro del oxígeno medicinal de la compañía **Ambulancias 1ª**. Cumplía con las exigencias técnicas de llenado del cilindro que se encontraba en la ambulancia.

De acuerdo es lo primero que se debe investigar. Confirma Santiago.

En este momento el productor la compañía **OXIGENO** es que le debe de estar en investigación por el CSI porque el cilindro aparece que ha sido llenado por la compañía **OXIGENO** que a su vez le entrega producto a **OXIGENO 24 HORAS**.

A su vez **OXIGENO** que el productor debe revisar el lote de producción y es fácil detectar la trazabilidad del cilindro, como este producto es un medicamento todos los cilindros llenados tienen una identificación por lote de producción el cual se encuentra en el lomo del cilindro y se coloca en la factura de entrega para este caso a **OXIGENO 24 HORAS**.

Que a su vez suministro producto a **Ambulancias 1ª**.

Especialización en Mercadeo

Con el fin de investigar el día de llenado, el operario, los estándares de llenado y el lote de producción y liberación que libera un químico farmacéutico.

Un accidente donde una compañía productora de gases esté involucrada en la investigación de la muerte de una persona genera una imagen negativa para el mercado que ellos atienden.

Tensión hacia el interior de la compañía (junta directiva y gerencia) adicional al tiempo dedicado a la investigación que debe dar respuesta a los valores de:

Ética –Responsabilidad –Seguridad. Los productores de gases los cumplan debe velar que sus clientes lo cumplan.

De esta forma la cadena se sostiene en el tiempo en un suministro cumpliendo los estándares de calidad y seguridad.

En internet puedes encontrar información ampliada de los gases.

Te envié información a tu mail. (Anexo # 5)

Mil gracias Santiago por la información se despiden esperamos en diciembre reunirnos.

Te cuidas hasta luego

Santiago :

Espero que la información que te entregue y te envié te apoye en la labor que desarrollas y en el asesoramiento al sector Salud.

Es importante crear conciencia al mercado en la manipulación de cilindros con gas para uso medicinal e industrial

Especialización en Mercadeo

Gracias y hasta prontojj.

Al colgar ella dice muy buena la información .

Alexander le sirve un plato con frutas, plato que no ha faltado todas las noches gracias a DIOS desde que se conocieron .

¿Alex le dice como te fue con tu compañero?

Muy bien, amor voy a realizar una presentación y a trabajar de la mano con las EPS – IPS con el área de enfermeros, camilleros en un plan de capacitación y prevención del riesgo en el uso adecuado y manipulación de cilindros de oxígeno medicinal o gases utilizados en el área de la salud.

Su esposo Alexander le confirma que está de acuerdo y que a su vez inicie una campaña con la Secretaria de Salud en : educación y prevención del riesgo en la manipulación de gases medicinales .

La Secretaria de Salud como veedores del servicio que prestan las compañías que suministran los gases medicinales, los cuales son medicamentos. Deben conocer la información técnica y normativa en el momento de una auditoria a los prestadores del área de la salud.

Especialización en Mercadeo

Termina el día ¡¡

Ella piensa: antes de la llegada de mi bebe espero haber iniciado con la Secretaria de salud con el plan de capacitación.

Faltan 3 meses de la llegada de mi chiquilín¡¡ . ”

“Ella se va a la cama con el deseo de realizar un plan para minimizar el riesgo creando conciencia y contribuir a cero accidentes a una comunidad”.

Especialización en Mercadeo

ANEXO 1

El Oxígeno Medicinal un Medicamento

http://www.indura.net/_file/file_2270_ox%C3%ADgeno%20medicinal%20ok.pdf

ANEXO 2

<http://www.elpais.com.co/elpais/cali/noticias/personeria-denuncia-irregularidades-y-falencias-servicio-ambulancias-cali>

Informacion del Diario el Pais de noviembre 13 del 2012 .


En Cali faltan ambulancias para atender a los usuarios de la red pública: Personería

Déficit de ambulancias, demora en los tiempos de atención y la persistencia de la llamada 'lleva' tienen en 'jaque' al servicio de emergencia en Cali.

Por: Elpais.com.co

Martes, Noviembre 13, 2012 - 4:54 p.m.



Ampliar 

Según indicó la Personería Municipal, mientras se estipula que una ambulancia debe demorarse 18 minutos para no comprometer la vida del paciente, en Cali el promedio de atención es de 23 minutos.

ANEXO 3

Investigan abusos con Ambulancias en Cali

<http://m.co.msn.com/device/news/nota.aspx?cp-documentid=250012031>

Investigan abusos con ambulancias en Cali



ANEXO 4

ANDI

Camara Sectorial de Gases Industriales y Medicinales

<http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=2&ved=0CDAQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.andi.com.co%2Fdownloadfile.aspx%3FId%3D087e3b46-a170-4689-8724-bd4ee8c09b24&ei=AwkKU467Gc3JkAeQ2IHYAQ&usq=AFQjCNGEZLWNnsQ7XvU4Nm-4nd7hx2-oCQ>




ANDI
Cámara Sectorial de Gases
Industriales y Medicinales

PROBLEMAS CON LOS CILINDROS PARA GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN CIRCULACION

PROBLEMAS CON LA INADECUADA MANIPULACION DE LOS CILINDROS	
PROBLEMA	PELIGRO
Cilindros esmerilados, alterados en su estampe que dañan el espesor de pared afectando sus propiedades físicas y mecánicas	Al llenar este cilindro a alta presión pueden producir explosión.
cambio de color a los cilindros de Hidrógeno para otros usos	Puede producir contaminación
Cambio de color de los cilindros de uso industrial a medicinal	Viola las Buenas Prácticas de Manufactura de los Gases Medicinales
Cilindros que no se someten a las pruebas técnicas reglamentarias (PH)	Al no tener especificaciones pueden producir explosión
Válvulas forzadas a cilindros que no les corresponde	Puede producir fugas y/o explosión
Producción de Hidrógeno casero en cilindros que no cumplen condiciones técnicas y mecánicas para su uso para infrarrojos	Produce accidentes y quemaduras de segundo y tercer grado porque al contacto con la chispa explota el globo
Trasvase de cilindros de uno más grande a pequeños sin normas de seguridad	Produce explosión severa atentando contra las personas, el ambiente y las construcciones
No se cumple con las normas de transporte y almacenaje.	Puede producir explosión severa atentando contra las personas, el ambiente y las

Especialización en Mercadeo

Proceso inseguro de llenado de envases – Transvase (alto riesgo para quien lo llena y la comunidad)

Llenado de producto que no sigue un proceso seguro y sin las maquinarias adecuadas.



ANEXO 5

http://www.indura.net/_file/file_1774_m_gases_2007.pdf

Manual de Gases de Indura