MINISTERIO DE
SALUD PÚBLICA

Procedimiento supervisión TM del nivel nacional al regional

Serie de Documentos:

Procedimientos Operativos del Sistema Único para el Transporte de Muestras Biológicas y sus Resultados en la Red Pública de Servicios de Salud.

Dirección General de Coordinación de los Servicios Públicos de Atención en Salud (DGCSS)

Créditos:

Autores:
Lic. Martha Herrera
Consultora SIAPS/USAID
Lic. Henrry Espinoza
Consultor SIAPS/USAID

Validado por:
Dirección Nacional de Laboratorios Clínicos del Ministerio de Salud Publica.
Programa Nacional de Control de la Tuberculosis (PNCT) del Ministerio de Salud Publica.
Dirección General del Control de Infecciones de Transmisión Sexual y SIDA (DIGECITSS) del Ministerio de Salud Publica.
Unidades Coordinadoras de Laboratorios de los 9 Servicios Regionales de Salud
Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC/RD).
Consejo Nacional del VIH y el SIDA (CONAVIHSIDA)

Revisión:
Lic. Emmanuel Moquete
Coordinador General de los Servicios de Laboratorios y Diagnóstico
Dirección General de Coordinación de los Servicios Públicos de Atención en Salud (DGCSS).
Dr. Edgar Barillas
Gerente de Portafolio SIAPS para Latinoamerica y el Caribe
Ing. Alan George
Consultor SIAPS/USAID
Dra. Claudia Valdez
Consultora Líder
Proyecto SIAPS/USAID

Apoyo:
Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional-USAID-
Systems for Improved Access to Pharmaceuticals and Services (SIAPS)

Noviembre, 2014

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DEL SISTEMA ÚNICO PARA EL TRANSPORTE DE MUESTRAS BIOLÓGICAS Y SUS RESULTADOS EN LA RED PÚBLICA DE SERVICIOS DE SALUD.

PROPÓSITO:

a. Evaluar –en terreno- el desempeño del sistema de transporte de muestras y la remisión de resultados de laboratorio, desde la Dirección de Laboratorios a los laboratorios regionales.

b. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos operativos.

c. Implementar acciones correctivas al momento de identificar deficiencias.

ALCANCE: Laboratorio Nacional de Referencia (LNR), Servicios Regionales de Salud (SRS), Gerencias de Área (GA), Centros de Acopio Regionales, Direcciones Provinciales de Salud – Direcciones Municipales de Salud (DPS-DMS), Centros del Primer Nivel de Atención y Centros Especializados de Atención en Salud (CPN/CEAS de Nivel I y Nivel II de Laboratorios) y Establecimientos Recolectores de Muestras, incluyendo el sistema de transporte utilizado.

Presentacion

1. Responsabilidades

a) Establecimientos Recolectores de Muestras y Establecimientos Procesadores Nivel I y II:

1. Recibir y enviar la documentación requerida para el transporte de muestras y la entrega de resultados.
2. Completar adecuadamente los formularios de solicitud de pruebas de laboratorio.
3. Mantener un registro ordenado y actualizado de los envíos de muestras y los registros de resultados.
4. Brindar las facilidades para el desarrollo de las supervisiones.

b) Centros de Acopio Regionales (CAR):

5. Mantener un archivo ordenado de sus registros (salida de muestras y recepción de resultados de laboratorios).
6. Gestionar la entrega de resultados a través de la Coordinación Regional de Laboratorios.

c) Laboratorio Nacional de Referencia (LNR):

7. Enviar la documentación requerida para el transporte de muestras y de resultados.
8. Mantener un archivo ordenado de sus registros.
9. Brindar las facilidades para el desarrollo de las supervisiones.

d) Gerencias de Área (GA):

10. Asegurar el adecuado registro de los formularios de solicitud de pruebas de laboratorio.
11. Mantener un archivo ordenado de sus registros.
12. Distribuir los resultados a los diferentes niveles de atención.
13. Supervisar la red de laboratorios de su ámbito.

e) Servicios Regionales de Salud (SRS):

14. Mantener un archivo ordenado de sus registros.
15. Brindar las facilidades para el desarrollo de las supervisiones.
16. Supervisar la red de laboratorios de su ámbito.

2. Definiciones

Formulario de Supervisión: Documento que permite recoger, de forma sistemática, información sobre el funcionamiento de los procesos y procedimientos del Sistema de TM.

Supervisión: Proceso educativo y motivador, recíproco, permanente, regulador y planificado, que permite desarrollar los conocimientos y la capacidad del personal, crear actitudes con respecto al trabajo y contribuir a mantener un desarrollo adecuado de las actividades del TM. Evalúa el desempeño de las personas que realizan las actividades y su capacidad para el desarrollo de las mismas.

Supervisión capacitante: Es una supervisión que incluye capacitación individual y/o grupal en el servicio, respondiendo a las debilidades identificadas, con el objetivo de reforzar los conocimientos y habilidades del personal encargado de una actividad o tarea.

3. Descripción de procedimientos

Organización

1. Para el desarrollo de las supervisiones, la Dirección de Laboratorios de la DDF-SRS conformará un equipo supervisor o designará a un responsable de las supervisiones, con el perfil y competencias apropiadas para el desarrollo de esta actividad.

2. El equipo/persona supervisor del nivel nacional supervisa al LNR y a los SRS, así como a una muestra de CPN y CEAS en su ámbito.

3. Las supervisiones se realizan de forma trimestral.

Planificación

4. A finales de septiembre de cada año, el equipo/persona supervisor elabora un plan anual de supervisión considerando las recomendaciones de la tabla 1.

Tabla 1.

Nivel Nacional
• Visitar el Laboratorio de Referencia utilizado, al menos trimestralmente. • Visitar todos los laboratorios regionales, al menos trimestralmente. • Visitar dentro de los SRS seleccionados, al menos el 5% de los CPN, CEAS y Centros de Acopio de su ámbito, trimestralmente (los priorizados en el diagnóstico).

5. En octubre de cada año, el equipo/persona supervisor presenta y sustenta el plan anual de supervisión ante el Director de la Unidad Supervisora, para su aprobación y gestión de los recursos necesarios para su ejecución.

6. En los últimos 5 días de los meses de enero, abril, julio y octubre, el equipo/persona supervisor deberá presentar un cronograma para las visitas de supervisión (Anexo 1), a su supervisor inmediato en la Unidad Supervisora, para los fines de revisión y aprobación.

7. Para determinar los lugares a visitar el equipo/persona supervisor utilizará el reporte de monitoreo y priorizará las visitas a los laboratorios regionales que presentan bajo desempeño en las siguientes actividades:

- % de muestras tomadas (BK, cultivos, pruebas de sensibilidad, CD4, CV, DNA-PCR), que son enviadas dentro de los plazos establecidos.
- Tiempo promedio transcurrido entre la toma de la muestra hasta el envío de la muestra (BK, cultivos, pruebas de sensibilidad, CD4, CV, DNA-PCR).
- % de muestras enviadas (BK, cultivos, pruebas de sensibilidad, CD4, CV, DNA-PCR) para las cuales se emite un resultado.
- % de resultados (BK, cultivos, pruebas de sensibilidad, CD4, CV, DNA-PCR) que son recibidos en los plazos establecidos por la unidad que envió la muestra.
- Tiempo promedio transcurrido entre la toma de las muestras y la entrega de resultados de CD4, CV, ADN-PCR, BK, cultivo y pruebas de sensibilidad en establecimientos.
- Tiempo promedio transcurrido entre la recepción de la muestra y el reporte de resultados de CD4, CV, ADN-PCR, BK, cultivo y pruebas de sensibilidad en el laboratorio.
- % de establecimientos que cumplen con los criterios de bioseguridad y aseguramiento de la calidad para el transporte.

4. Estructura de los procesos: envío y recepción de resultados

8. El equipo/persona supervisor realiza las coordinaciones administrativas y logísticas para la supervisión:

a. Coordina con las autoridades administrativas, realizando la documentación requerida para la ausencia del personal por supervisión y para la autorización del presupuesto de gastos de viaje, pasajes o vehículo y combustible, en caso de que sea requerido.

b. Coordina con el personal del lugar a supervisar lo referente a la visita que se efectuará (información requerida, fecha, horarios, duración), de manera que dicho personal pueda estar presente durante la visita y se complete el formulario de supervisión. Solicita que se tengan disponibles los siguientes formularios: TMR-01, TMR-02 y TMR-03.

c. Prepara información, instrumentos y materiales para la supervisión:

- Formularios de supervisión.
- Lapiceros, borrador, engrapador, otros materiales.
- Material para capacitación en servicio.
- Informe de la última supervisión.

Ejecución

Trabajo de campo

9. La supervisión se realiza en el servicio o lugar de trabajo, con presencia del personal responsable del área técnica, incluyendo la Gerencia de Área, observando cómo realiza su tarea y brindándole retroalimentación, en caso de que sea necesario.

10. El equipo/persona supervisor deberá iniciar su labor en el Servicio Regional de Salud (SRS), presentando al Director Regional el objetivo de la visita, las actividades programadas y solicitándole brinde las facilidades para la supervisión. Seguidamente supervisará la oficina del Encargado de Laboratorios, el Centro de Acopio y las Unidades de Laboratorio seleccionadas.

11. El equipo/persona supervisor realiza su labor utilizando el formulario de supervisión STM-01 (Anexo 2).

12. El equipo/persona supervisor desarrolla su labor considerando lo siguiente:

Paso 1: Revisar y constatar los registros de datos primarios e informes de los formularios TMR-01 y TMR-02.

Paso 2: Evaluar el desempeño actual del supervisado, observando su trabajo y solicitando que explique o demuestre cómo lo realiza.

Paso 3: Identificar las causas de la deficiencia en el desempeño.

Paso 4: Dar retroalimentación al supervisado (sobre aspectos positivos y sobre aquellos en los que requiere mejorar).

13. Registra los hallazgos y recomendaciones en el formulario de supervisión.

14. Informa al director/supervisor del lugar visitado sobre las actividades realizadas y los resultados de las mismas.

15. Firma y hace firmar el formato de supervisión al personal supervisado y al director/supervisor del lugar visitado.

16. Entrega copia del formato de supervisión al supervisado.

Análisis y presentación de resultados

17. El equipo/persona supervisor consolida, analiza los hallazgos y desarrolla una propuesta de mejoramiento por cada elemento supervisado.

18. El equipo/persona supervisor realiza una presentación al Director del Laboratorio de Referencia utilizado, SRS y a su Equipo de Gestión. La reunión concluye con acuerdos que son registrados en el formulario de supervisión, donde se establecen las actividades, responsable(s) y cronogramas para implementar las recomendaciones de la supervisión.

Informes

19. Concluido el cronograma trimestral de supervisión, el equipo/persona supervisor elabora un informe consolidado por cada supervisión realizada, que contiene los siguientes datos:

- Lugares visitados.
- Personas supervisadas.
- Áreas supervisadas, incluyendo aspectos técnicos, conocimientos y habilidades.
- Hallazgos, incluyendo nivel de desempeño y áreas a mejorar.
- Acciones tomadas, tales como capacitación individual, grupal, compromisos asumidos y responsables.
- Sugerencias.

20. El equipo/persona supervisor presenta el informe al supervisor inmediato en un máximo de diez días hábiles después de finalizado el trabajo de campo.

Seguimiento

21. El equipo/persona supervisor realiza el seguimiento de las recomendaciones de la supervisión, solicitando al responsable de la Red de Laboratorios Regionales que le informe sobre el cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias hechas.

22. El equipo/persona supervisor realiza el seguimiento monitoreando el cumplimiento de los indicadores del numeral 7, a través de los informes de los formularios TMR-01 y TMR-02 o los datos registrados en el software.

Anexo 1. Modelo de cronograma mensual de supervisión.

SRS	Fecha programada

Anexo 2. Formulario de supervisión STMR-01.

Formulario de supervision a nivel central

		Fecha

Supervisor	**Cargo**	**Hora de llegada**	**Hora de salida**

1. Supervisión

	No	**Si**	**Observaciones**
Tiene un plan anual de Supervisión aprovado			
Tiene cronogramas mensuales / trimestrales de Supervisión			
Mantiene informes de las supervisiones realizadas			

2. Información

	No	**Si**	**Observaciones**
Ha recibido todos los reportes TRM-1 y TRM 02 de los laboratorios de diagnóstico de su ámbito			
Mantiene una copia de los informes de supervisión producidos y recibidos para el último trimestre o última supervisión realizada			
Revisa si los formularios recibidos han sido completados con las informaciones requeridas			

3. Control de calidad

	No	**Si**	**Observaciones**
% de establecimientos supervisados			
Las muestras son remitidas al centro con el nivel que corresponde			
Los choferes cumplen con los horarios establecidos			
Las muestras se envían el día establecido			
Las muestras se reciben el día establecido			
Las muestras enviadas pudieron ser procesadas			
Los resultados son recibidos en el plazo establecido			
Conoce el procedimiento de envío y recepción de muestras			
Cumple con los estándares de bioseguridad			

Observaciones: _____

_____

_____

_____ _____

Firma del Supervisor **Firma del Supervisado**

Anexo 3. Control de calidad de los datos.

Código	% de establecimientos supervisados que envían la muestra en el plazo establecido	% de establecimientos supervisados que recibieron los resultados en el plazo establecido

Este documento ha sido elaborado y reproducido gracias al apoyo financiero de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y a la asistencia técnica de Management Sciences for Health (MSH), a través del proyecto Systems for Improved Access to Pharmaceuticals and Services (SIAPS).