

**GUIA DE SUPERVISION  
PARA  
LAS CLINICAS DEL CEPEP**

Stacey Irwin Downey  
Sarah Johnson  
Erin Mone

March 1999  
Management Sciences for Health  
Family Planning Management Development Project  
USAID Cooperative Agreement No. CCP-A-00-95-00000-02

## INTRODUCCION

Management Sciences for Health emplea el concepto del Punto de Prestación de Servicios Plenamente Funcional (PPSPF) con el fin de identificar las características básicas necesarias para que las clínicas y centros de salud presten servicios de atención primaria de salud de calidad a la población local y también para garantizar una interacción efectiva entre el proveedor y el personal. Un Punto de Prestación de Servicios Plenamente Funcional (PPSPF) es “un lugar donde se prestan servicios y en el que se encuentran en forma simultánea personal capacitado, suministros adecuados e instalaciones apropiadas para la prestación de un paquete básico de servicios para cubrir las necesidades de los clientes (FPMD Notas Técnicas, noviembre de 1996). Estas características incluyen:

- “Personal capacitado, dedicado y competente para prestar el paquete de servicios básicos apropiado para un centro de ese nivel;
- Suministros adecuados, anticonceptivos, medicamentos y equipo requerido para el paquete de servicios;
- Una instalación funcional para la distribución de anticonceptivos y consejería así como para la prestación de otras intervenciones de salud reproductiva (por ejemplo, la disponibilidad de agua potable, electricidad u otra fuente de energía, salas de exámenes y consultorios de asesoría privados y depósitos adecuados para almacenar los suministros);
- Una red de referencia adecuada incluyendo comunicaciones y transporte para conectar el Punto de Prestación de Servicios con los centros de apoyo cuando hay necesidad de asesoría o intervenciones más sofisticadas;
- Información adecuada con respecto a los clientes y los recursos disponibles con el fin de permitir al personal que responda a las necesidades de los clientes y los ayuden a tomar decisiones informadas con respecto a su salud reproductiva (FPMD Notas Técnicas, noviembre de 1996).

Esta herramienta está diseñada para ayudar a los supervisores a evaluar la administración y calidad de los servicios provistos en la actualidad por las clínicas del CEPEP en todo el Paraguay incluyendo las áreas más amplias de: administración, servicios clínicos y desarrollo del personal. Esta herramienta se emplea mejor sobre una base trimestral y puede ser completada en una visita de un solo día. La herramienta que está diseñada para promover el trabajo en equipo y la interacción con el personal se divide en cuatro componentes o áreas:

- auditoría administrativa
- observación de la clínica
- reuniones de equipo
- planificación resumida.

### Cuatro Componentes de la Guía de Visitas de Supervisión y Horario Modelo

9:00-9:30am	El supervisor llega, intercambio de saludos
9:30-11:00am	<b>AUDITORIA ADMINISTRATIVA:</b> Una reunión entre el supervisor y el director del centro de salud/clínica, tomando como punto central la elaboración de informes y los Sistemas de Información Gerencial (SIG), la calidad de la atención, la administración financiera, el manejo y desarrollo de recursos humanos
11:00-12:30pm	<b>OBSERVACION DE LA CLINICA:</b> Un recorrido de la clínica y una observación de la consulta de un cliente
12:30-2:00pm	<b>REUNION DE EQUIPO/ALMUERZO:</b> Una reunión entre el supervisor y el personal de la clínica con el fin de promover el trabajo en equipo y la resolución de problemas a nivel local
2:00-3:00pm	<b>RESUMEN DE LA VISITA:</b> El supervisor y el director del centro de salud/clínica resumen la reunión del día y fijan las metas para el próximo período designado de tiempo, por ejemplo 3 meses.

**NOTA:** Las actividades como las mencionadas en la “observación de la clínica” deberían llevarse a cabo por lo menos una vez al año.

## GUIA PARA LA VISITA DE SUPERVISIÓN

Clínica: \_\_\_\_\_  
Supervisor: \_\_\_\_\_  
Director de la  
Clínica: \_\_\_\_\_  
Fecha de la Visita: \_\_\_\_\_

### 1) AUDITORIA ADMINISTRATIVA

**Propósito:** La auditoría administrativa se lleva a cabo con el director del centro de salud/clínica para evaluar la calidad y la administración de los servicios que se proporcionan en general. Se da inicio a la reunión con una serie de preguntas abiertas y una revisión de las metas previamente establecidas, a continuación se efectúa una revisión de las operaciones gerenciales críticas. Si esta es su visita, revise la situación actual de los servicios y la administración en general y establezca metas para el siguiente período de tiempo designado.

#### El Supervisor formulará las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles fueron los aspectos más exitosos de las actividades de la clínica/programa durante los últimos seis meses?
2. ¿Que retos se encontraron durante el último período de seis meses?
3. ¿Que se ha hecho para hacer frente a esos retos?
4. ¿Cuales son los retos existentes en la actualidad?
5. ¿Otros asuntos/retos/problemas? (Como ser problemas relacionados con el personal, los suministros, asuntos logísticos, etc.)

RESUMEN:

1) AUDITORIA ADMINISTRATIVA	
Revisar los siguientes aspectos con el Gerente de la Clínica	Comentarios/Recomendaciones
<p><b>A. Avance del plan de trabajo anual o trimestral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los planes de trabajo han sido desarrollados en forma conjunta y están al día (por ejemplo: las actividades planificadas, avance logrado en cuanto a la consecución de las metas, etc.)</li> </ul>	
<p><b>B. Estructura de la Organización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama actualizado</li> <li>• Los niveles de autoridad están claros</li> <li>• Las reuniones del personal se llevan a cabo en forma regular</li> </ul>	
<p><b>C. Informes y SIG</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La información se reporta regularmente y es compartida entre las diferentes unidades</li> <li>• El personal procede al llenado adecuado de los formularios y los presenta a tiempo</li> <li>• El análisis de datos es accesible al personal (completado a nivel local)</li> <li>• Los informes mensuales son enviados de Asunción</li> <li>• Los archivos son mantenidos y actualizados para cada uno de los clientes</li> </ul>	
<p><b>D. Administración Financiera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los registros contables, el libro diario y el libro mayor están al día y contienen datos fidedignos</li> <li>• Los informes de datos financieros y de los clientes son presentados oportunamente</li> <li>• Las actividades financieras garantizan que más de una persona revise las transacciones</li> <li>• El flujo de caja es proyectado en forma anual y se monitorea con el fin evitar desajustes</li> <li>• Monitoreo del sistema de caja chica</li> </ul>	
<p><b>E. Administración de Recursos Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Son claras las líneas de supervisión? ¿Hay Problemas?</li> <li>• ¿Está actualizado el Plan de capacitación y desarrollo del personal y vinculado a los objetivos de desempeño?</li> <li>• ¿El gerente de la clínica realiza actividades de supervisión en forma rutinaria?</li> <li>• ¿Se utiliza el sistema de Planificación y Revisión de Desempeño?</li> <li>• ¿Tienen todos los miembros del personal las descripciones actuales de sus cargos con sus obligaciones claramente definidas?</li> <li>• ¿Recibe el personal de la Clínica Educación Médica Continua?</li> <li>• ¿Se prevén cambios inminentes del personal (retiro de personal, baja por maternidad, nuevas contrataciones)?</li> </ul>	



## 2. OBSERVACIÓN DE LA CLINICA

**Propósito:** El propósito de esta sección es observar la administración y calidad de los servicios prestados a través de la observación de una consulta del cliente, así como un recorrido de la clínica. Los Supervisores de la Oficina Central también pueden efectuar una revisión de los expedientes médicos una vez al año.

2) OBSERVACION DE LA CLINICA	
	Comentarios/recomendaciones
<p><b>A. Observación de la interacción entre el cliente y el proveedor (un mínimo de dos observaciones)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El proveedor da la bienvenida al cliente amablemente y se presenta</li><li>• El proveedor garantiza la confidencialidad</li><li>• Se proporciona información clara y completa al cliente<ul style="list-style-type: none"><li>- como funciona</li><li>- como se usa</li><li>- efectos colaterales adversos</li><li>- signos de advertencia</li><li>- manejo de los efectos adversos (si ocurriesen) y signos de advertencia</li><li>- seguimiento y reabastecimiento</li></ul></li><li>• Se emplea una actitud, tono de voz y lenguaje apropiados</li><li>• El cliente tiene una diversidad de métodos de Planificación Familiar disponibles en la clínica</li><li>• La consulta es privada y confidencial</li><li>• Todos los materiales están fechados y firmados tanto por el proveedor como por el cliente (si fuera necesario)</li><li>• Existen materiales de IEC disponibles. Estos están colocados en un lugar visible y son utilizados de manera apropiada y se encuentran actualizados</li><li>• El proveedor siguió todos los procedimientos clínicos apropiados</li><li>• El proveedor alentó al cliente a volver a la clínica</li></ul>	
<p><b>B. Observación de la clínica</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los procedimientos de prevención de infecciones son adecuados e implementados</li><li>• Existe un suministro continuo de insumos para el cliente</li><li>• La puerta de ingreso, la sala de espera para los pacientes, las salas de exámenes, los baños están limpios (es decir que no hay polvo ni telarañas), los ambientes están bien iluminados y ventilados.</li><li>• Se hace un uso racional de los medicamentos</li><li>• Se siguen pautas escritas para la educación y práctica de la Planificación Familiar y éstas se encuentran expuestas</li></ul>	

<p>en un lugar visible</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay espacio suficiente para ofrecer privacidad a los clientes durante la consulta</li> <li>• Los desechos (como ser jeringas, envolturas, guantes, etc.) son descartados en forma apropiada</li> <li>• Los instrumentos son esterilizados adecuadamente</li> <li>• Los nombres de los proveedores están expuestos en la sala de espera</li> <li>• Los derechos de los clientes están expuestos</li> <li>• Los precios están expuestos a la vista de los clientes</li> <li>• Los expedientes médicos están completos y actualizados</li> </ul>	
<p><b>C. Métodos de Planificación Familiar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una amplia gama de métodos de planificación familiar a disposición de los clientes</li> <li>• Las existencias de productos de planificación familiar son adecuadas, y están actualizadas y listas para prestar servicios seguros</li> <li>• Los clientes son referidos para obtener métodos no disponibles en la clínica</li> </ul>	
<p><b>D. Las existencias de otros medicamentos y materiales para la atención primaria de salud son adecuadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sales de rehidratación oral</li> <li>• Antibióticos</li> <li>• Etc.</li> </ul>	
<p><b>E. Procedimientos para los Suministros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los registros reflejan el inventario actual</li> <li>• Se emplea un almacenaje adecuado y seguro</li> <li>• La rotación de inventarios se realiza en forma rutinaria</li> <li>• Se ha implementado un sistema de monitoreo para evitar desabastecimientos.</li> </ul>	

**Resumen**

### **3. REUNION DEL EQUIPO**

**Propósito:** El propósito de las reuniones del equipo es promover el trabajo en equipo, la resolución de problemas a nivel local y la capacitación en el lugar de trabajo. El director y el personal preparan en forma conjunta la agenda de la reunión y todo el personal debería participar en la elaboración de la misma. Como supervisor, utilice este tiempo para proporcionar información actualizada de la oficina central, haga preguntas dirigidas y fomente la capacidad del equipo local para resolver problemas.

#### **Aspectos que los Supervisores deben mantener en mente:**

- ¿Es apropiada la agenda (por ejemplo: el contenido de la misma está claramente explicado, contiene un número apropiado de ítems, se ha asignado tiempo para que el personal exprese sus preocupaciones y encare los ítems referentes al trabajo en equipo) ?
- ¿El Director y el personal están preparados para la reunión?
- ¿Participa la mayor parte del personal?
- ¿Existe buena disposición de parte del personal para encarar ciertos asuntos?
- ¿Se alienta la comunicación y se escucha atentamente a los participantes?

#### **Resumen de la Reunión del Equipo y Recomendaciones**

#### **4 RESÚMEN DE LA VISITA**

**Propósito:** El propósito del resumen es discutir los hallazgos con el Director de la Clínica/Programa llegar a un acuerdo conjunto con respecto a las metas y actividades para el siguiente período designado.

<b>Retos Identificados</b>	<b>Recomendaciones para su Solución</b>	<b>Acciones de Seguimiento y Persona responsable</b>	<b>Para qué fecha</b>

**Se deben incluir las siguientes firmas al final de la reunión para garantizar que todas las partes involucradas sigan los procedimientos de seguimiento relacionados con la reunión de supervisión.**

\_\_\_\_\_  
**Supervisor de la Oficina Central**

\_\_\_\_\_  
**Fecha**

\_\_\_\_\_  
**Supervisor de la Clínica**

\_\_\_\_\_  
**Fecha**