

# Procedimiento supervision TM del nivel regional a los centros

---

## **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. Henry Espinoza**

Consultor SIAPS/USAID

### **Validado por:**

Dirección Nacional de Laboratorios Clínicos del Ministerio de Salud Pública.

Programa Nacional de Control de la Tuberculosis (PNCT) del Ministerio de Salud Pública.

Dirección General del Control de Infecciones de Transmisión Sexual y SIDA (DIGECITSS) del Ministerio de Salud Pública.

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 Latinoamérica 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

---

**Procedimiento supervision TM del nivel regional a los centros**

**Código:** PRO-SUP

## **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, desde los laboratorios regionales hasta los centros de acopio y recolectores.
- b. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos operativos.
- c. Implementar acciones para la mejoría continua.

**ALCANCE:** 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, Centros del Primer Nivel de Atención y Centros Especializados de Atención en Salud (CPN/CEAS de Nivel I y II de Laboratorios):

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

### b. Centros de Acopio Regionales (CAR):

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

### c. Gerencias de Área (GA):

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

### d. Servicios Regionales de Salud (SRS):

- Mantener un archivo ordenado de sus registros.
- Brindar las facilidades para el desarrollo de las supervisiones.
- 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 Transporte de Muestras (TM) y de la entrega de resultados.

**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, los SRS conformarán 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 regional supervisa a los centros de acopio y recolectores en su ámbito.
3. Las supervisiones se realizan de forma mensual, priorizando las áreas o niveles con mayores problemas.

#### 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.**

<b>Nivel Nacional</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Visitar los centros de acopio mensualmente.</li><li>• Visitar los centros recolectores mensualmente.</li></ul>

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

6. En los primeros 5 días laborables 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 Gerencia Asistencial del SRS, para la revisión y aprobación.

7. Para determinar los lugares a visitar el equipo/persona supervisor realizará una visita de diagnóstico a los establecimientos utilizando el reporte de monitoreo y priorizando las subsecuentes visitas a los SRS que presentan bajo desempeño en las siguientes actividades:

- Los formatos del Procedimiento de Transporte de Muestras (TRM-01 y TRM-02) son llenados correctamente.
- Las muestras se envían a los Procesadores I y II y CAR desde los Recolectores y Procesadores I y II el día establecido.
- Las muestras se reciben en los Procesadores Nivel I y II y CAR el día establecido.
- El sistema de transporte opera dentro de los horarios establecidos.
- Los Procesadores Nivel I y II y CAR remiten las muestras al laboratorio que le corresponde.
- Los resultados son recibidos oportunamente.
- Cumplimiento con los criterios de bioseguridad.



## 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, elaborando 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, por lo menos con 3 días de anticipación), 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 y TMR-02.

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 obligatoria del personal responsable del área, observando cómo realiza su tarea y brindándole retroalimentación, en caso de que sea necesario.

10. El equipo/persona supervisor realiza su labor utilizando el formato de supervisión STRM-01 (Anexo 2).

11. 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.

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

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

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



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

15. Entrega copia del formato de supervisión al supervisado.

### **Análisis y presentación de resultados**

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

17. El equipo/persona supervisor realiza una presentación al Director del 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**

18. Concluido el cronograma trimestral de supervisión, el equipo/persona supervisor elabora un informe consolidado por cada supervisión realizada, el cual 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, compromisos asumidos y responsables, incluyendo cronograma.
- Sugerencias.

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

### **Seguimiento**

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

21. El equipo/persona supervisor realiza el seguimiento monitoreando el cumplimiento de los indicadores del numeral 7, a través de los informes TMR-01 y TMR-02.

**Anexo 1. Modelo de cronograma mensual de supervisión.**

SRS	Provincia	Establecimiento	Fecha programada



## Anexo 2. Formulario de supervisión STMR-01.

### FORMULARIO DE SUPERVISIÓN DESDE LOS SRS A LOS CENTROS DE ACOPIO Y RECOLECTORES

<b>Región/Provincia</b>		<b>Establecimiento</b>	<b>Fecha</b>
<b>Supervisor</b>	<b>Cargo</b>	<b>Hora de llegada</b>	<b>Hora de salida</b>

#### 1. Supervisión

	No	Si	Observaciones
Mantiene informes de las supervisiones realizadas			

#### 2. Información

	No	Si	Observaciones
Las muestras recibidas están llegando con los formularios TRM-01 y TRM-02 de los laboratorios de su ámbito (solicitar evidencia)			
Mantiene una copia archivada de los informes producidos y recibidos TRM-01 y TRM-02 (solicitar copia)			
Revisa si los formularios recibidos han sido completados con todas las informaciones requeridas			

#### 3. Control de calidad

	No	Si	Observaciones
Conoce el procedimiento de envío y recepción de muestras (mostrar la guía como evidencia)			Hacer preguntas relacionadas con la guía
Las muestras son remitidas al centro con el nivel que corresponde a la prueba solicitada			
El sistema de transporte cumplen con los horarios establecidos			
Las muestras se envían en los plazos establecidos			
Las muestras se reciben en los plazos establecidos			
Los resultados son recibidos en los plazos establecidos			
Los resultados son recibidos en el plazo establecido			
Cumple con los estándares de bioseguridad a) Sistema de embalaje apropiado (triple embalaje cuando corresponda); b) Recipiente hermetico y a prueba de fugas; c) Uso de material absorbente en caso de fugas; d) Etiquetado apropiado (señal de riesgo biologico, señas de orientación); e) Uso de guantes para el manejo de muestras			

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Supervisor

\_\_\_\_\_  
Firma del Supervisado

### Anexo 3. Formulario de supervisión STRM-02.

Código	Fecha de toma de la muestra	Fecha de envío de la muestra	Fecha de recepción de resultados

### Anexo 4. Insumos requeridos.

Detalle de insumos	
Formulario TMR-01	
Formulario TMR-02	
Neveritas	
Prescripción médica	
Sobres para introducir las prescripciones	
Sobres para introducir los resultados	
Conservadores de frío	
Material absorbente (por si hubiera una fuga)	







***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).***