1084

VERIFICACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SISTEMA UNICO DE HABILITACION EN SALUD EN LA CLINICA DE PREGRADO DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO SEDE CENTRO 2006-II

Castañeda G, Castiblanco P, Gómez A, Méndez E, Ruiz A *

Roca M**

Caycedo M***

Área: Gerencia en salud
Modalidad: Oral
Categoría: Pregrado

RESUMEN

OBJETIVO: En el país existen unas normas que garantizan la calidad en la prestación de los servicios en salud, como la resolución 1439 de 2002, por lo que se hace necesario que en el Colegio Odontológico Colombiano se verifiquen los estándares de calidad de las condiciones técnico-científicas del sistema único de habilitación para dotación – mantenimiento, insumos-gestión de insumos contenidos en su anexo técnico No.1 en la clínica de pregrado sede centro para el segundo semestre de 2006. **MÉTODO:** Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal cuyo objeto de investigación fueron dichos estándares de calidad; su verificación se hizo mediante observación directa de los mismos investigadores validada mediante tres instrumentos que se diseñaron acorde con los requerimientos del ministerio de salud, para tal fin se codificó y se tabulo la información mediante el programa Excel y los resultados se presentaron en tablas de distribución de frecuencias. **RESULTADOS:** En las clínicas del C.O.C cumplen con el estándar de insumos y su gestión en un 92% y solo un 8% no cumple a cabalidad, en cuanto a lo que disponibilidad permanente se refiere. En el estándar de dotación y mantenimiento con respecto a los equipos cumple con los criterios establecidos, pero en la existencia de la hoja de vida se encontró en un 100% que no se cuenta con ella, y específicamente en unidades odontológicas el cumplimiento es de 82,3% y el de no cumplimiento es de 17,7% y se reduce explícitamente en un 11,7% a la no existencia de lámparas de luz fría y un 6% a la no existencia de bandejas para instrumental. **CONCLUSIONES:** Para alcanzar un nivel óptimo es necesario elaborar fichas técnicas y hojas de vida de cada equipo y se debe tener una permanente existencia de insumos.

Palabras claves: Calidad, Garantía, Habilitación, Mantenimiento, Suministros.

ABSTRACT

OBJECTIVE: In the country exists some norms that guarantee the quality in the loan of health services, such as the resolution 1439 of 2002, therefore is necessary that at the Colegio Odontológico Colombiano the quality standards within the tecnical- scientific of the unique qualification system, for endowment - maintenance inputs and it´s administration contained in it´s technical annex No.1., were verified at the center clinic of pregrado for the second semester of 2006. **METHOD:** The study realized was descriptive for transversal bisect wich object of the investigation were the quality standards. Its verification was realized by means of direct observation of themselves investigators, validated by means of 3 instruments wich were designed according the requirements of the health ministry, therefore, the information was coded and tabulated by means of the excel program and the results were presented an a frequency distribution chart. **RESULTS:** It was observed that the clinics of the C.O.C. a complish the input fulfilled, regarding to permanent and it´s administration standard in 92% and only 8% doesn´t fulfilled, regarding to permanent disponobility. Of the inputs and with the endocument and maintenance standards refering specifically to the equipmentes it fulfills the established criterions but in regard to the existence of the record of services of the equipments 100% didn´t fulfilled the item and specifically with the dentistry units the fulfilled was in 82.3% and unfulfilled was in 17.7% to 11.7% of unexistence of cold light lames and 6% of unexistence of instrument trays. **CONCLUSIONS:** To reach an optimum level is necessary to elaborate tecnical records and service records to each equipment and also permanent existence of inputs.

Passwords: Quality, Guarantee, Qualification, Maintenance, Supplies.

*Estudiantes
**Asesora Científica
***Asesora metodológica

INTRODUCCIÓN

En el país existen normas tendientes a garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud, tales como el decreto 1011 de 2006 que establece para Colombia el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud del sistema general de seguridad social en salud y tiene como componentes el sistema único de habilitación, la auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud, el sistema único de acreditación y el sistema de información de la calidad. (1).

En el Colegio Odontológico Colombiano se realizó un estudio para verificar los estándares de las condiciones tecnológicas y científicas del sistema único de habilitación para recursos humanos e infraestructura-instalaciones físicas-mantenimiento en la clínica de pregrado sede centro para el segundo periodo del 2005. Con el propósito de continuar en el proceso de auto evaluación se hace necesario evaluar los nueve estándares establecidos; por tal motivo los investigadores se plantean el siguiente interrogante ¿Cuáles son los estándares de calidad de las condiciones técnico-científicas del sistema único de habilitación para dotación-mantenimiento e insumos-gestión de insumos, que actualmente cumple la clínica del Colegio Odontológico Colombiano sede centro segundo semestre de 2006? (2).

Este estudio permitirá a la institución continuar en su proceso de autoevaluación para cumplir con lo dispuesto con el decreto 1011 de 2006 y la resolución 1439 de 2002 en cuanto a lo relacionado con los estándares de las condiciones tecnológicas y científicas del sistema único de habilitación de prestadores de servicio de salud y mejorar el desempeño esperado para alcanzar y mantener la calidad en la prestación de sus servicios. De acuerdo con la ley 100 el sistema establece mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad de acuerdo a la reglamentación que expida el gobierno y la ley 715 que establece como responsabilidad de la nación definir el sistema único de habilitación, el sistema de la garantía de la calidad y el sistema único de acreditación de instituciones prestadoras de servicios de salud, entidades promotoras de salud y otras instituciones que manejen recursos de SGSSS. (3).

El decreto 1011 de 2006, establece el sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud del SGSSS, definiendo como uno de sus componentes el sistema único de habilitación.(4)

La resolución 1439 de 2002 adopta los manuales de estándares y de procedimientos del sistema único de habilitación de prestadores de servicio de salud. (5).

La normatividad relacionada anteriormente evidencia el interés del estado por el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud coincidiendo con la toma de conciencia por parte de las diferentes instituciones que prestan servicios de salud, de la importancia que hoy tiene el diseño y adopción de un sistema de garantía de calidad que pueda ser evaluado regularmente de tal forma que se entregue a los usuarios mejores servicios.

En atención a las anteriores disposiciones, el primer paso que debe presentar un prestador de servicios en salud es realizar la auto-evaluación de las condiciones exigidas en la habilitación, con el fin de verificar su pleno cumplimiento.

El anexo técnico No. 1 de la resolución 1439 de 2002, establece nueve estándares de la calidad para la habilitación de prestadores de servicio de salud, así:

1. Recursos humanos.
2. Infraestructura Física- instalaciones.
3. Dotación mantenimiento.
4. Insumos y su gestión.
5. Procesos prioritarios asistenciales.
6. Historias y registros clínicos.
7. Interdependencia de servicios.
8. Referencia de pacientes.
9. Seguimientos a riesgos. (6).

Este estudio tiene como objetivo verificar, determinar y establecer los estándares de calidad de las condiciones tecnológicas y científicas del sistema único de habilitación para dotación-mantenimiento e insumos-gestión de insumos que actualmente cumple

la clínica de pregrado del Colegio Odontológico Colombiano- C.O.C, sede centro para el segundo semestre del 2006; acorde con lo establecido en el anexo técnico 1 de la resolución 1439 de 2002. (7).

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal adoptando el anexo técnico No.1 de la Resolución 1439 de 2002, donde se establecen los 9 estándares de Calidad para la Habilitación de prestadores de servicios de salud; teniendo como objeto de estudio los estándares Dotación-mantenimiento e insumos y gestión de insumos de la clínica del COC sede Centro.

Para la recolección de la información se diseño tres instrumentos de verificación de cumplimiento de los estándares, adaptado del documento expedido por la Dirección General de Desarrollo de Prestación de Servicios de Salud del Ministerio de Protección Social en el año 2002 y denominado: Instrumento de verificación de cumplimiento de las condiciones de la capacidad Tecnológica y Científica para la habilitación de prestadores de servicios de salud.

Para el estándar de dotación y mantenimiento se diseñaron dos instrumentos, donde se tuvo en cuenta los equipos indispensables, sus condiciones y mantenimiento para prestar los servicios de salud. Dichos equipos existentes en la clínica del COC fueron amalgamadores, lámparas de fotocurado, autoclaves, cavitron, rayos X, unidades odontológicas y compresores, para los cuales se establecieron las siguientes variables: hoja de vida, respaldo y soporte técnico-científico, revisión periódica de carácter preventivo y calibración de equipos.

El segundo instrumento se realizo con el fin de evaluar las condiciones mínimas de una unidad odontológica y se tuvo en cuenta el sillón con cabecera anatómica, escupidera, lámpara de luz fría, bandeja para instrumental, eyector, jeringa triple, negatoscopio, acople para pieza de mano y airomotor.

El ultimo instrumento se diseño para el estándar de insumos y su gestión en el cual el propósito fue evaluar la aplicación de procesos para el manejo de insumos sus condiciones de almacenamiento, distribución y entrega; para resinas, núcleos prefabricados, blanqueamiento, adhesivo, desmineralizante, fijador, revelador y radiografías; donde la variables a considerar fueron: almacenamiento adecuado, registro invima, control de fechas de vencimiento, no reutilización de los mismos y la disponibilidad permanente en cada piso.

Con el fin de facilitar la estandarización se hizo necesario realizar una codificación que consistió en un sistema de abreviaturas denominadas de las siguiente manera: C: cumple; NC: no cumple; NA: no aplica; NV: no verificable y una casilla de observaciones donde se consignó cada una de las irregularidades o datos importantes que aparecieron en el transcurso de la recolección de la información.

Después del diseño de los instrumentos se solicito autorización para la aplicación de los mismos al director de la clínica del COC sede Centro, por medio de una carta explicando el propósito del estudio.

Se recolectaron los datos en los 4 pisos en servicio de la clínica del COC, para los dos estándares nombrados; se procedió a realizar la prueba piloto donde se tomaron 5 unidades odontológicas para la validación del instrumento y la estandarización de los investigadores.

Se aplicaron los 3 instrumentos en los 4 pisos seleccionados y se realizó la recolección de los datos. El primer documento se diligenció con la colaboración del técnico encargado de los equipos en cada piso, revisando cada uno de los criterios y dando la codificación correspondiente. Para la aplicación del segundo instrumento se tomó 20 unidades odontológicas por alumna para un total de 100 unidades en los 4 pisos de la clínica, y por medio de la observación se consignó los respectivos códigos y observaciones encontradas. Por último con la ayuda de la jefe de registro de insumos y su auxiliar, se facilitó recolectar la información del tercer documento, ya que se dio a

conocer el lugar de almacenamiento, los registros del invima, las marcas comerciales y sus exigencias, y el proceso general de los insumos de una forma verbal.

Una vez reunidos los datos se organizó, codificó, tabuló, y procesó, la información mediante el programa Excel. Para la presentación de los resultados se utilizó la distribución de frecuencias y porcentajes.

RESULTADOS

GRAFICO 1. Porcentaje de cumplimiento para el estándar de dotación y mantenimiento en la clínica centro 2006-II.

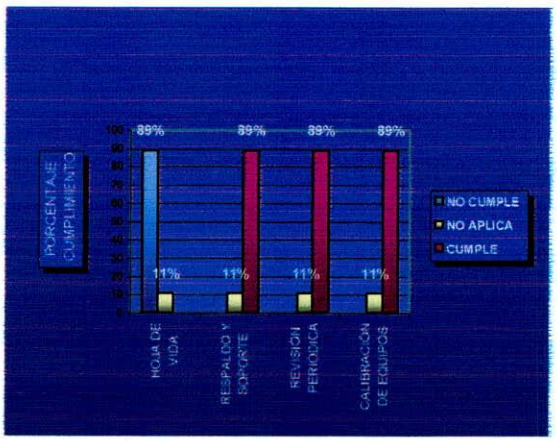


GRAFICO 2. Porcentaje de cumplimiento para las condiciones mínimas de las unidades odontológicas en la clínica centro 2006-II.

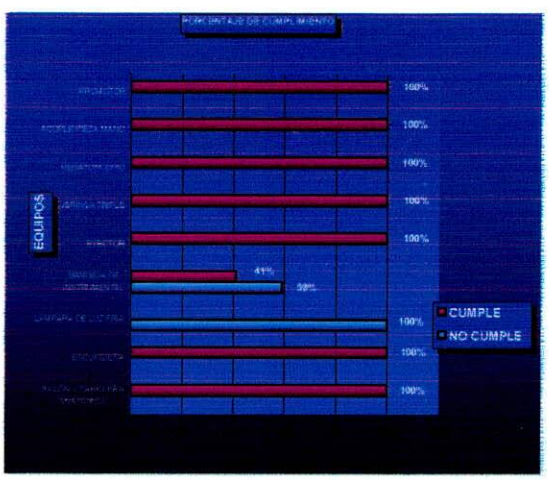
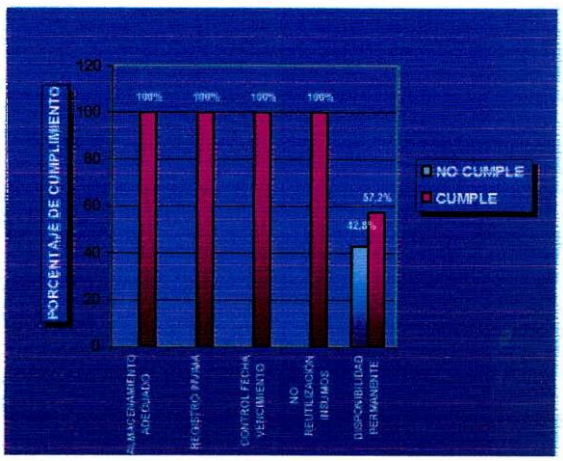


GRAFICO 3. Porcentaje de cumplimiento para el estándar de insumos y su gestión en la clínica centro 2006-II



DISCUSIÓN

El cumplimiento de los estándares por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud, en éste caso el servicio de atención odontológica, más que un simple formalismo o procedimiento burocrático es una necesidad al momento de mejorar la calidad del servicio. Con respecto al manejo de los insumos y su gestión, se debe tener especial cuidado para así disminuir la probabilidad de riesgo en la salud del paciente.

Se observó que insumos como las resinas, blanqueamiento y radiografías no contaban con una disponibilidad permanente, situación que dificulta el desempeño exitoso de las actividades dentro de la institución, según el 5º criterio de los estándares para insumos el Ministerio sostiene que la institución garantiza la disponibilidad permanente de los medicamentos, productos biológicos, reactivos y dispositivos médicos indispensables para la prestación de los servicios que ofrece.

Se entiende por abastecimiento y suministro la parte logística que trata sobre las actividades que se desarrollan para la adquisición, el almacenamiento y el suministro, de tal manera que la institución cumpla plenamente con sus objetivos y

metas en cuanto a prevención, diagnóstico, tratamiento y recuperación de la salud, por eso es indispensable garantizar la existencia permanente de los insumos necesarios para el desempeño adecuado de las clínicas en cuanto a la atención a los pacientes se refiere. Así como la existencia de insumos y su calidad en cuanto a mantenimiento se refiere es muy importante para las instituciones prestadoras de servicios de salud, la dotación y el mantenimiento de los equipos también lo es, pues de ello depende en gran parte el manejo adecuado y exitoso de los pacientes y el buen funcionamiento de las clínicas.

El mantenimiento incluye todas las acciones que se toman para conservar los elementos de una institución de salud en condiciones de servicio o para restaurarlo, incluye aseo, inspecciones, pruebas, clasificación, reparación, reconstrucción, recuperación y modificación. En las Clínicas del Colegio Odontológico, sede centro, se encontró que el 89% de los equipos no presentan una hoja de vida, donde se pueda corroborar el mantenimiento, número de reparaciones, fecha de adquisición, etc., con respecto al respaldo y soporte técnico- científico, revisión periódica de carácter preventivo y calibración de equipos se encontró que un 89% cumple con el estándar, mientras que el 11% no aplica, por otro lado no se encontró registros de los criterios que se cumplen, situación que dificulta un diagnóstico en cuanto al estado actual y su posible tratamiento para cada equipo.

En la Resolución. 1439/2002 del MINISTERIO DE SALUD. Anexo Técnico No.1se especifica claramente que la Unidad odontológica debe contener: sillón con cabecera anatómica, escupidera, lámpara odontológica de luz fría, bandeja para instrumental, eyector, jeringa triple, módulos de tres servicios con negatoscopio y acople para piezas de mano. En las clínicas del C.O.C, sede centro, se encontró que el 100% contaban con sillón y cabecera anatómica, escupidera, eyector, jeringa triple, negatoscopio, acople para pieza de mano y airomotor, sin embargo ninguna de las unidades cuenta con lámparas de luz fría, el 100 % (103) presentan luz halógena, el 59% no cumple con la bandeja para el instrumental en su lugar se emplean módulos tipo carro, en cuanto al negatoscopio, el 100% de las unidades cuentan con él sin embargo, el 22 % (28) no sirven.

Los estándares de condiciones tecnológicas y científicas definidas en el anexo técnico de la Resolución 1439 representa el nivel de desempeño esperado y alcanzable, comparado con el nivel de desempeño actual, acorde con parámetros universalmente aceptados para la calidad y descritos con anterioridad por DONAVEDIAN, en cuanto a los estándares 3 y 4 objeto de estudio del presente trabajo, se observa que el C.O.C, se acerca en gran medida a las exigencias en cuanto al desempeño esperado se refiere, sin embargo se puede alcanzar uno mejor al garantizar la existencia de los insumos, como las resinas y radiografías y acondicionar los equipos existentes a los exigidos en el anexo técnico, como es el caso de las lámparas de luz fría y las bandejas para el instrumental mejorando así la calidad en el servicio.

Para la realización de la investigación se trabajo con la resolución 1439 del 2002. Pero para la fecha de presentación del mismo este ya estaba derogado por la resolución 1043 de 2006 lo cual se deberá tener muy en cuenta para las siguientes auto-evaluaciones.

CONCLUSIONES

Se encontró que en cuanto al estado actual de las condiciones de habilitación para el estándar de insumos – gestión de insumos, acorde con lo establecido en el anexo técnico No.1 de la resolución 1439 de 2002, en la clínica de pregrado del COC, para el primer período de 2006, éstas cumplen con los estándares establecidos por la resolución, en cuanto a almacenamiento adecuado, registro INVIMA, control de fechas de vencimiento y la no reutilización de insumos.

Se encontró que para el requisito de disponibilidad permanente de insumos, las clínicas de pregrado del C.O.C sede centro, no cumplen con éste con respecto a la existencia permanente de resinas, blanqueamiento y radiografías.

En general se observó que el porcentaje de cumplimiento de las Clínicas del C.O.C,

respecto a los insumos y su gestión es de un 92%, sólo un 8% no se cumple a cabalidad, explícitamente a lo que disponibilidad permanente se refiere.

Se observó que en cuanto a las condiciones de habilitación para el estándar dotación-mantenimiento, acorde con lo establecido en el anexo técnico No.1 de la resolución 1439 de 2002, en la clínica de pregrado del COC, para el primer período de 2006, éstas cumplen con los estándares establecidos por la resolución en cuanto a respaldo y soporte técnico – científico, revisión periódica de carácter preventivo y calibración de equipos.

En cuanto a la existencia de hoja de vida se encontró que el 100% de los equipos no contaban con ella, por lo cual se dificulta establecer el estado actual de cada uno, sus revisiones periódicas y preventivas y el procedimiento que se debe llevar a cabo con cada uno de ellos.

En cuanto a la disponibilidad de equipos el porcentaje de cumplimiento es de 82,3%, y el de no cumplimiento es de 17,7%, y se reduce explícitamente en un 11,7% a la no existencia de lámparas de luz fría y 6% a la no existencia de bandejas para instrumental.

Se puede decir que en cuanto a cumplimiento de la existencia de equipos, las clínicas del C.O.C. cumplen con los estándares, y que el funcionamiento adecuado aunque puede mejorar ajustándose a tales parámetros actualmente es satisfactorio.

RECOMENDACIONES

Se recomienda mantener una existencia permanente de insumos como las resinas, blanqueamientos y radiografías, para asumir a cabalidad los estándares de cumplimiento en cuanto a insumos y su gestión.

Es necesario elaborar fichas técnicas y hojas de vida para cada equipo, dejando registros documentados; de ésta manera se facilitará el trabajo de manejo, control, mantenimiento y seguimiento de cada uno de ellos,

consiguiendo así una vida útil más larga y productiva para los mismos.

Se debe procurar cambiar las lámparas de luz halógena por lámparas de luz fría, como lo estipula la ley, y cambiar los módulos tipo carro, por bandejas de instrumental, con lo cual se conseguiría el cumplimiento total de los requerimientos expuestos por el Ministerio de Salud.

Se debe continuar con la autoevaluación de los estándares acorde con lo establecido en el anexo técnico No.1 de la resolución 1439 de 2002, en la clínica de de pregrado del COC.

Se debe continuar con la auto-evaluación de los estándares de calidad en la clínica de pregrado del COC acorde con lo establecido en la resolución 1043 de 2006 que es la que actualmente se encuentra vigente.

BIBLIOGRAFIA

1.MALAGON, G. Administración Hospitalaria. Ed . Panamericana 2ª edición. Bogotá. 2000.

2. LONDOÑO, J. (Ministro de Salud), Resolución 1439. Noviembre 1 de 2002. Sistema Único de Habilitación. Bogotá.

3. CONGRESO DE LA REPUBLICA, Ley 100. 23 de diciembre de 1993. Sistema General de Seguridad Social en Salud Integral. Artículo 153. Bogotá.

4. URIBE, A. (Presidente de la República) Decreto 1011. 3 de Abril de 2006. Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad. Artículo No. 4. Bogotá.

5. LONDOÑO, J. (Ministro de Salud), Resolución 1439. Noviembre 1 de 2002. Sistema Único de Habilitación. Bogotá.

6. LONDOÑO, J. (Ministro de Salud), Resolución 1439. Noviembre 1 de 2002. Sistema Único de Habilitación. Anexo Técnico No.1. Bogotá.