

VALIDACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE HABILITACIÓN MEDIANTE LA AUTOEVALUACIÓN EN EL SERVICIO DE FISIOTERAPIA DEL CENTRO DE SERVICIOS DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA Y LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO - EXTENSIÓN CALI EN EL AÑO 2014.

STANDARD VALIDATIONS OF SELF EMPOWERMENT IN PHYSIOTHERAPY SERVICES AT THE HEALTH SERVICES CENTER AT THE UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA Y LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO, CALI EXTENSION OF THE YEAR 2014.

Giselle Galindo Rivera, Lina María Muñoz Sarria. Estudiantes en proceso de grado del programa de Fisioterapia de la Fundación Universitaria María Cano Extensión Cali.

RESUMEN

El trabajo realizado corresponde a una investigación de tipo cualitativa, basada en la observación y el cual surgió por la necesidad de evaluar periódicamente la calidad de la atención y de los servicios ofrecidos a la comunidad por el servicio de fisioterapia, prestado en el centro de servicios de salud de la Universidad Cooperativa de Colombia y la Fundación Universitaria María Cano Extensión Cali. Este es realizado previamente a la auditoria por parte de la secretaria de salud pública para la renovación de la habilitación.

Palabras claves: Calidad, normatividad, habilitación, autoevaluación, estándares, requerimientos.

ABSTRACT

The work corresponds to a qualitative type research based on observation and which arose from the need to periodically evaluate the quality of care and services offered to the community by the physiotherapy services, provided in the service health center at the Cooperative University of Colombia y la University Foundation María Cano with extension to Cali. This is done prior to the audit by the secretary of public health for the renewal and approval.

Key words: Quality, norms, empowerment, self-evaluation, standards, requirements.

INTRODUCCION

El presente trabajo se basó en la normatividad vigente para el proceso de renovación y habilitación de un centro prestador de servicios de salud; una de las normas principales con la que se desarrolla el trabajo es la resolución 1441 de 2013 por la que se establecen los procedimientos y condiciones de habilitación que deben cumplir las prestadoras de el interés de realizar el proyecto fue orientar el mecanismo de renovación de la habilitación del servicio de fisioterapia prestado en el centro de servicios de salud en la Universidad Cooperativa de Colombia y la Fundación Universitaria María Cano- Extensión Cali.

PROPUESTA METODOLOGICA:

Para el desarrollo del trabajo aplicativo se realizó un estudio descriptivo, el cual permitió conocer la situación actual del servicio de fisioterapia del centro de servicios de salud de la Fundación Universitaria María Cano y la Universidad Cooperativa de Colombia , extensión Cali, y de esta manera poder analizar los resultados presentados para obtener las respectivas conclusiones, y de esta forma generar las recomendaciones pertinentes, que le permita a las instituciones ajustarse a la normatividad vigente para optimizar la prestación de sus servicios. La técnica que se utilizó fue la observación del servicio de fisioterapia; el instrumento fue el formato de autoevaluación para la habilitación expedido por el Ministerio de Protección Social de Colombia, teniendo en cuenta que el servicio de fisioterapia de la Fundación Universitaria María Cano y la Universidad Cooperativa de Colombia se encontraba en el proceso de renovación de habilitación.

RESULTADOS.

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del formato de Autoevaluación¹, en el servicio de fisioterapia ofertado por el centro de servicios de salud de la Universidad Cooperativa De Colombia y la Fundación Universitaria María Cano-Extensión Cali, contempla estándares y criterios que fueron analizados acorde a las disposiciones establecidas e ítems de verificación (cumple, no cumple, no aplica), desarrollados de la siguiente manera:

ESTANDAR TALENTO HUMANO:	INFRAESTRUCTURA:	DOTACION:
Existen criterios que actualmente se están incumpliendo, lo cual es un componente esencial en la prestación de los servicios de salud ofertados, ya que para ello requiere de profesional competente que esté a cargo de desarrollar los diferentes programas y servicios con los que se cuentan, además velar por la satisfacción del usuario en la prestación de los servicios. Sin embargo, se cuenta con un docente asesor asignado por la Fundación Universitaria María Cano, quien tiene a su cargo estudiantes de	Al verificar el estándar de infraestructura se encuentra que el servicio de fisioterapia si cumplen con algunos criterios como la sala de espera, ventilación e iluminación, consultorios de modalidades físicas y unidades sanitarias discriminados por sexo. Sin embargo al observar el primer criterio se identifica la falta de señalización de la zona de entrevista pues no se encontró como tal la delimitación de cada espacio, ya que sólo existe un espacio abierto donde se realizaría la entrevista al usuario pero	De acuerdo al estándar de dotación se verifica los diferentes criterios en donde se identifica que la institución cuenta con equipos que son utilizados para la atención, algunos de estos requieren revisión y/o mantenimiento para el óptimo funcionamiento; entre ellos se encuentran: ultrasonido, EMS, TENS, tanque de remolino, debido a la carencia de insumos se encuentran equipos fuera de servicio. Se requiere

¹ MINISTERIO de Protección Social en la resolución 1441 de 2013.

<p>fisioterapia en práctica, encargados de prestar sus servicios en horarios definidos, esto ocasiona que no haya cobertura frente a la demanda por los tiempos establecidos.</p>	<p>no ofrece un espacio de privacidad y comodidad para el mismo. Al igual que los procedimientos se realizan en cubículos donde se realizan las modalidades físicas, mas no cuenta con el espacio adecuado para llevar a cabo la rehabilitación física, pues el espacio no está dotado con las herramientas necesarias como lo son : las barras paralelas, cicloergometro, los balones, bicicletas estáticas las cuales son requisitos mínimos para la rehabilitación física todos estos implementos son trasladados al tercer piso en el bloque administrativo de la sede universitaria que funciona actualmente como gimnasio lo cual no es accesible para una rehabilitación de una patología especifica cómo podría ser una lesión ligamentaria de rodilla, traumaraquimedular o a un más crítico enfermedades de tipo neurológico. Otro de los criterios evaluados en el estándar de infraestructura, son las características físicas de</p>	<p>renovación de insumos e implementos de bioseguridad como: alcohol glicerinado para la desinfección de manos, parafina para termoterapia, guantes, lencería (almohadas, toallas, sábanas), porque se están reutilizando estos implementos debido a la tardanza en el proceso de higienización de estos. Es importante contar con los implementos necesarios para una adecuada desinfección de las manos y los implementos utilizados con los pacientes para brindar una atención óptima a los usuarios.</p>
---	---	---

	los pisos, paredes y techos, en este criterio se evidencio que el techo no	
PROCESOS PRIORITARIOS:	HISTORIAS CLINICAS Y REGISTROS:	INTERDEPENDENCIA DE SERVICIOS:
De acuerdo al estándar de procesos prioritarios, en el criterio de actualización de guías de manejo y protocolos se encuentra que no se cumple con la totalidad de los requerimientos, dado que estas son necesarias para la estandarización de los procesos de rehabilitación dentro del servicio. Las guías y protocolos de manejo con las que cuenta el servicio actualmente, no han sido actualizados y no cuentan con el soporte científico requerido por la resolución 1441 de 2013.	Según el estándar de historia clínicas y registro se indica que no hay un cumplimiento total de los criterios, pues no se evidencio registros de los pacientes ni en físico, ni en magnético. según la ley 1995 de 1999 se indica que “las historias clínicas deben de ser un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención” ² .	Requiere de un protocolo de esterilización de los equipos e implementos utilizados en el servicio. Tal como lo indica la ley 164 del 2012 donde “se reglamenta la manipulación e higiene de ropa hospitalaria y se regula el uso del vestuario utilizado por el personal de salud en el desarrollo de sus funciones asistenciales en salud por fuera de las áreas de atención medica sea hospitalaria o ambulatoria y se dictan otras disposiciones.

2MINISTERIO de salud de la república de Colombia. Resolución 1995 de 1999, donde se establece las normas para el manejo de historias clínicas en Colombia.[consultado en internet en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16737>]

CONCLUSION.

Al evaluar cada uno de los ítems del instrumento de aplicación se concluye que al validar los requerimientos mínimos de calidad a través del formato de autoevaluación para la renovación de la habilitación del servicio de fisioterapia de la Universidad Cooperativa de Colombia y la Fundación Universitaria María Cano Extensión Cali, en el periodo 01-2014, se encuentran algunos criterios no cumplidos, en los estándares de: talento humano, infraestructura, dotación, procesos prioritarios, historia clínica y registros, interdependencia de servicios, siendo estos indispensables para la renovación de la habilitación y para la prestación oportuna de los servicios de salud para la comunidad.

Al confrontar los hallazgos encontrados en la verificación de los ítems de la autoevaluación, con la resolución 1441 de 2013 se encuentran algunos ítems no cumplidos, en el estándar de talento humano son los siguientes: la carencia del profesional encargado del servicio; infraestructura: la falta de señalización y delimitación del espacio,

No cuenta con ambientes o áreas donde se realizan los procedimientos; la estructura no es adecuada para la limpieza y desinfección; dotación: no cuenta con los insumos, materiales y equipos suficientes para la atención; procesos prioritarios: no cumple con protocolos y guías actualizadas y científicamente sustentadas; historias clínicas y registros: no cumple con el registro, manejo y almacenamiento de las historias clínicas conforme a lo estipulado en la resolución 1441 de 2013 y a la ley 1995 del 1999. Por tanto se puede concluir que las debilidades identificadas en los diferentes estándares, pueden ser atendidas de manera oportuna al formular medidas de intervención que prioricen el nivel de complejidad de los criterios establecidos en el formato de autoevaluación.

Según el proceso de verificación de los estándares y criterios del instrumento de autoevaluación realizado en el servicio de fisioterapia de la Universidad Cooperativa de Colombia y la Fundación Universitaria María Cano, se concluye que los procesos de autoevaluación, dentro de las instituciones prestadoras de salud, son de suma importancia para una óptima prestación de los servicios ofertados, debido a que por medio de estas verificaciones, se pueden identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se puedan estar presentando dentro de la institución.

De forma propositiva se genera un plan de mejoramiento donde se priorizan los niveles de intervención de acuerdo a los estándares e ítems no cumplidos por parte del centro prestador del servicio de salud.

Para concluir podemos decir que el trabajo realizado será un instrumento de apoyo para el proceso de mejora continua en el que se encuentra el centro de servicios de salud de la Universidad Cooperativa y la Fundación Universitaria María Cano y con el que se busca optimizar los servicios ofertados, basados en el cumplimiento de la normatividad vigente sobre habilitación en Colombia.

RECOMENDACIONES.

Partiendo del respectivo análisis de las debilidades encontradas en el servicio de fisioterapia, en el centro de servicio de salud de la Universidad Cooperativa de Colombia y la Fundación Universitaria María Cano Extensión Cali, se dictan las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda contratar a un profesional calificado que cuente con los conocimientos necesarios para afrontar cualquier eventualidad además de contar con disponibilidad de tiempo para permanecer dentro del servicio.
2. Redireccionar los procesos administrativos buscando con estos fortalecer la prestación del servicio, contemplando la posibilidad de instaurar convenios con entidades prestadoras de servicios de salud que le genere demanda de usuario, logrando ampliar así la cobertura, haciendo de este un servicio auto sostenible.
3. Fortalecer el convenio docencia-servicio entre la Universidad Cooperativa de Colombia y la Fundación Universitaria María Cano Extensión Cali, con miras al fortalecimiento del trabajo interdisciplinario entre las dos instituciones, para el mejoramiento del servicio de fisioterapia.

4. Desarrollar indicadores de gestión de calidad que permitan llevar un control interno del área administrativa y de todos los recursos tanto humanos como físicos, que hacen parte de la prestación del servicio, evitando con ello un deterioro en la calidad, generando así soluciones eficientes, eficaces y oportunas; disminuyendo el riesgo de cierre o sanción del servicio de fisioterapia por falta de garantías en la prestación de este.

BIBLIOGRAFIA.

- ALONSO Julio Cesar, ARCOS Mauricio Alejandro, SOLANO Julieth Alejandra. Una mirada descriptiva a las comunas de Cali .impresora feriva S.A universidad icesi, cali-colombia.Pag.95. ISBN 978-958-8357-04-1.[disponible en internet en: http://www.icesi.edu.co/jcalonso/images/pdfs/Publicaciones/una_mirada_descriptiva_a_las_comunas_de_cali.pdf].
- BOTERO Kerguelen Carlos Alfonso. Calidad en salud en Colombia, principios. editorial scripto ltda.ISBN:978-958-8361-49-9. [disponible en internet en: <http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/CALIDAD%20EN%20SALUD%20EN%20COLOMBIA.pdf>].
- CAMPOS izquierdo Antonio. Los profesionales de la actividad física y del deporte como elemento de garantía y calidad de los servicios. ISSN 1696-5043, N°. 7, 2007 , págs. 51-57 [disponible en internet:[http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2500180.](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2500180)]
- CENTRO DE GESTIÓN HOSPITALARIA. Habilitación-sistema de habilitación [disponible en internet en: <http://www.cgh.org.co/temas/descargas/habilitacion.pdf>].
- COLOMBIA CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 164 de 2012, por el cual se reglamenta la manipulación e higiene de ropa hospitalaria. [consultado en internet en: http://servoaspr.imprenta.gov.co:7778/gacetap/gaceta.mostrar_documento?p_tipo=05&p_numero=164&p_consec=34302].
- COLOMBIA CONGRESO D ELA REPUBLICA. Ley 100 de 1993 por la cual se establece el sistema general de seguridad social en Colombia. [disponible en internet [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley_0100_1993.html
- CHANDIA Yanira, Introducción a la Calidad en Salud. 2006 P.1.[disponible en internet:<http://www.enfermeraspabellonyesterilizacion.cl/calidad/Historia.pdf>]
- HERRERA Cruzado Ingrid, RODRIGUEZ Moreno Germán Darío. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad en salud integrador de las normas: ntcgp 1000, sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud e iwa 1. Bogotá d.c. 2012. [disponible en internet en:<http://repository.ean.edu.co/bitstream/10882/2102/1/Cruzadoingrid2012.pdf>].

- LANZAROT Berrocal Ana Isabel. La protección de datos relativos a la salud y la historia clínica en la normativa española y europea. [disponible en internet en: <http://revistas.ucm.es/index.php/REML/article/view/38172>].
- LEON Martínez Mercedes, GOMEZ Mingo María Teresa. Revista de la escuela de medicina legal. Órgano de expresión de la comunidad científica afín a la Medicina Legal y las Ciencias Forenses. Número 18 Octubre de 2011. ISSN 1885-9577. [Disponible en internet en:<http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento30950.pdf>].
- MÁS Mena Juan José. Manual Sistema Gestión de Calidad. Pág. 8.[disponible en internet en: http://www.inorme.com/Extranet/DocCalidad/E%20-%20DOCU%20VARIA%20ISO/Manual_SGC.pdf].
- MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Guía práctica del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud. Bogotá, marzo de 2011.[Disponible en internet en: http://boyaca.gov.co/SecSalud/images/Documentos/cartilla_didactica.pdf]
- MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL DE COLOMBIA. Decreto 1011 de 2006 por el cual se establece el sistema obligatorio de garantía de calidad en atención en salud. [<http://www.minsalud.gov.co/Normatividad/DECRETO%201011%20DE%2006.pdf>].
- MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Resolución 1441 de 2013 por el cual se establece las condiciones de habilitación para un centro prestador de servicios de salud. [disponible en internet en [<http://www.minsalud.gov.co/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%201441%20de%202013.PDF>].
- MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Guía práctica del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud. Bogotá, marzo de 2011.[Disponible en internet en: http://boyaca.gov.co/SecSalud/images/Documentos/cartilla_didactica.pdf]
- MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL DE COLOMBIA. Guía básica para la auditoria en el mejoramiento de la calidad. [disponible en internet en: <http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Gu%C3%ADa>

s%20b%C3%A1sicas%20para%20Auditoria%20en%20el%20Mejoramiento%20de%20la%20Calidad.pdf].

- MINISTERIOS DE PROTECCION SOCIAL. Antecedentes de habilitación en Colombia en el sector salud. Información recopilada de internet el 9 de enero del 2014[<http://www.acreditacionensalud.org.co/acreditacion.php?IdSub=114&IdCategoría=29>]
- MINISTERIO DE SALUD DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Resolución 1995 de 1999, donde se establece las normas para el manejo de historias clínicas en Colombia.[consultado en internet en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.j>]