

*Garantía de la calidad en la prestación
del servicio de radiodiagnóstico médico
en las instituciones adscritas a la
Secretaría Distrital de Salud
en Santa Fe de Bogotá, D.C.*

Autor corporativo:

Idear Salud

Autor:

Martha Lucía Trujillo
Robles

Publicación:

Sin publicar

Unidad patrocinante:

Secretaría Distrital
de Salud

Palabras clave:

Redes regionales de salud

Ubicación:

Biblioteca, Secretaría
Distrital de Salud de
Santa Fe de Bogotá D.C.

Descripción

ESTUDIO ANALÍTICO DESCRIPTIVO PROPUESTO POR LA SECRETARÍA Distrital de Salud a través del desarrollo de términos de referencia, en el que se plantea como objetivo general identificar la capacidad operativa, técnica-administrativa y la calidad de prestación del servicio de radiodiagnóstico de uso médico y odontológico en las instituciones adscritas a la Secretaría Distrital de Salud de Santa Fe de Bogotá, con el fin de generar estrategias que permitan actualizar la infraestructura, dotación y calidad para mejorar las condiciones en la prestación de dicho servicio.

El estudio fue desarrollado por la firma Idear Salud Ltda. Se realizó un inventario de las instituciones adscritas a la SDS con servicio de radiodiagnóstico médico; se hizo una descripción de las características de este servicio en su organización, distribución en la ciudad, demanda y acceso de la población, infraestructura para su funcionamiento, recurso humano, tecnológico, evaluación de las radiaciones ionizantes emitidas por los equipos de radiodiagnóstico, efectuando y verificando diseño, alternativas de control e identificación del nivel de conocimiento de los funcionarios encargados del servicio de radiodiagnóstico médico de los hospitales en el manejo de dichos equipos. El universo lo conformaron todas las instituciones adscritas a la Secretaría Distrital de Salud.

Fuentes: Dieciséis títulos bibliográficos.

Contenido

Para el desarrollo de esta propuesta se tuvo en cuenta la calidad en la atención de conformidad con las características contempladas en el decreto 2174 del “Sistema obligatorio de garantía de calidad del sistema general de seguridad social en salud”, y la “Ficha de requisitos esenciales de servicios de la dirección general de desarrollo de servicios de salud del Ministerio de Salud, la dirección general para el control del sistema de calidad superintendencia nacional de salud”.

Se diseñaron y desarrollaron las siguientes fases, en orden cronológico de ejecución operativa y análisis:

Fase 1: presentación institucional del estudio. En esta presentación a las instituciones adscritas a la Secretaría Distrital de Salud se explicaron las actividades a desarrollar durante el estudio, los beneficios para la institución y los trabajadores a cargo del servicio de radiodiagnóstico médico y odontológico, e igualmente se enfatizó en las obligaciones que la institución tiene para el mejoramiento de las condiciones de trabajo, salud y bienestar de la población que cubre, además de la calidad en la atención y en el compromiso esperado de la institución para con las actividades programadas derivadas del estudio.

Fase 2: inventario y evaluación de requisitos mínimos de obligatoriedad. Se realizó el inventario de los equipos existentes y la evaluación de la situación actual del servicio de imágenes de diagnóstico aplicando el instrumento No. 2 a través del cual se medían los aspectos técnicos, administrativos y de calidad del servicio de cada institución de acuerdo con los requisitos mínimos de obligatoriedad.

De acuerdo con el portafolio de servicios suministrado, catorce instituciones ofrecían el servicio de radiodiagnóstico. A estas

instituciones se les realizó la evaluación de la calidad en la atención del servicio con el diagnóstico de necesidades a través del Poam, perfil de condiciones externas, identificando sus amenazas y oportunidades Dofa.

Fase 3: evaluación técnica de equipos de uso médico y odontológico. Se determinó la magnitud de las características del riesgo de exposición o contaminación por radiación ionizante tomando en cuenta la siguiente información: número de la medición, área evaluada, sitio evaluado, tipo de radiación encontrada, carga de trabajo, nivel de radiación, valor límite permisible y grado de riesgo.

Fase 4: análisis de la evaluación técnica. Esta fase incluye la siguiente información: metodología para la técnica de prueba, equipo utilizado, unidades existentes, personal ocupacionalmente expuesto, resultados de las mediciones, observaciones y recomendaciones.

Fase 5: cálculos y verificación de blindajes. Se efectuó en todas las instituciones con equipos en uso o fuera de uso. Esta fase se realizó con el siguiente procedimiento: levantamiento de la disposición física del sistema, cálculo del blindaje y prediseño de las diferentes partes componentes del sistema, plano que contiene la disposición general de los equipos y materiales radiactivos, verificación de medidas y del control existente, cálculos de blindajes definitivos e identificación de las medidas de control. El modelo adoptado y aprobado por el interventor cubrió uno de los requisitos necesarios para que las instituciones soliciten su licencia de funcionamiento: informe técnico del equipo.

Fase 6: evaluación de la calidad de la atención. Perfil de condiciones internas y perfil de condiciones externas. Se realizó por profesionales especialistas en salud ocupacional simultáneamente con la visita del radiofísico, o del tecnólogo en radiología.

Fase 7: diagnóstico Dofa (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas). El perfil de cada una de las instituciones fue realizado por los profesionales en las propias instalaciones de la

empresa. Esta fase se presenta con un diagnóstico por niveles de complejidad, por localidades y por cada una de las instituciones, que incluye las debilidades y las fortalezas de mayor incidencia en el perfil de condiciones internas y las oportunidades y amenazas que le brinda el entorno y sobre las cuales se deben tomar medidas correctivas; también los requisitos mínimos exigidos que no se cumplen para analizar su cumplimiento si continúan con la prestación del servicio. Se cubrió el cien por ciento de las instituciones.

Fase 8: análisis de las herramientas a utilizar para el mejoramiento de la calidad en la atención. Se realizó globalmente para las instituciones. Las herramientas de apoyo que se seleccionaron se tomaron de acuerdo con la norma ISO 9000 para empresas prestadoras de servicios; en ella se describen los pasos, la metodología y la organización para el mejoramiento de la calidad en la atención. El informe individual de cada una de las instituciones, en el capítulo de recomendaciones, detalla cuales son las características que deben implementar para el mejoramiento de la calidad en la atención.

Metodología

Esta propuesta se desarrolló teniendo en cuenta la calidad en la atención de conformidad con las características contempladas en el decreto 2174 del sistema obligatorio de garantía de calidad del sistema general de seguridad social en salud y la ficha de requisitos esenciales de servicios de la dirección general de desarrollo de servicios de salud del Ministerio de Salud, y la dirección general para el control del sistema de calidad de la Superintendencia Nacional de Salud.

Se plantearon las siguientes hipótesis: hipótesis de trabajo (H).
"Si el diagnóstico Dofa de las instituciones adscritas a la red en

el servicio de imaginología médica y odontológica es adecuado para la institución, entonces se está garantizando una calidad en la prestación del servicio de radiodiagnóstico". Hipótesis nula (Ho). "Si el diagnóstico Dofa de las instituciones adscritas a la red en el servicio de imaginología médica y odontológica no es adecuado para la institución, entonces no se está garantizando una calidad en la prestación del servicio de radiodiagnóstico".

El diseño de la investigación fue analítico descriptivo y dio a conocer el diagnóstico de la calidad en los servicios de radiodiagnóstico médico y odontológico de las instituciones adscritas a la Secretaría Distrital de Salud en Santa Fe de Bogotá.

Este estudio analítico descriptivo incluyó los aspectos evaluativos del riesgo, los métodos de control existente y un diagnóstico detallado de la calidad en la atención Dofa.

Conclusiones

Respecto a la situación actual de las instituciones se evidenció una gran adquisición de equipos para mejorar y ampliar la prestación del servicio en las instituciones del primer nivel de complejidad de radiodiagnóstico. A pesar de esta adquisición, la calidad del servicio en cuanto a forma y organización administrativa no es la más adecuada.

Es indispensable diseñar los protocolos sobre el manejo de los equipos y las normas de procedimiento en el puesto de trabajo que se deben seguir; la oficina de la Secretaría Distrital de Salud encargada de este servicio corroborará que estos productos se creen, se implementen y se cumplan, prestando así un servicio con garantía de calidad.

La creación de nuevas empresas en la misma área geográfica donde se ubican las instituciones adscritas a la red, amenaza el mercado. Es indispensable tener la misma capacidad técnica-

tecnológica y administrativa organizacional, de lo contrario el servicio se desvaloriza y será subutilizado, porque no se estarán obteniendo los resultados esperados.

Recomendaciones

1. Por resolución toda persona que trabaje en un servicio de radiodiagnóstico debe tener un carnet que la acredite como idónea para desarrollar su trabajo.
2. La capacitación del personal que labora en servicios de radiodiagnóstico de uso médico y de uso odontológico es obligatoria para obtener el carnet de radioprotección.
3. Es importante que cada institución revise su diagnóstico Dofa para mejoramiento de la calidad en la atención.
4. Se debe realizar una evaluación periódica de la idoneidad del personal, ya que la responsabilidad de la toma de los exámenes y de la lectura de las radiografías es una función del profesional preparado y capacitado para dicha actividad.