

**ESCUELA NACIONAL DE SALUD PÚBLICA**

**TÍTULO:**

**Fortalecimiento de la imagen del policlínico y la  
calidad de los servicios**

**AUTOR: MSC. LEONARDO A. CUESTA MEJÍAS**

**MSC. CLARIVEL PRESNO LABRADOR**

**MSC. VIOLETA HERRERA ALCAZAR**

**MSC.IVONNE ELENA FERNANDEZ DIAZ**

**LA HABANA**

**2017**

## Resumen

**Introducción:** La imagen que proyecte un policlínico, está relacionada con la calidad de estos. Nos referimos a la imagen, no pensando solo en que este limpio, estructuralmente en buenas condiciones, organizado y que se trate a los demás como seres humanos. Este elemento es sin dudas de trascendental importancia, pero no podemos olvidar que al tener un Sistema Nacional de Salud, de referencia para la región y para el mundo, y por ser el policlínico la unidad básica de este sistema, es objeto de múltiples visitas, tanto nacionales como internacionales. Si bien la población tiene una permanente oportunidad de evaluar la institución, los visitantes tienen generalmente una única oportunidad. Propiciar que esta se aprovechen al máximo para transmitir la mejor imagen de nuestras instituciones de salud, en especial del policlínico, nos moviliza a la realización del presente trabajo. **Objetivo:** Diseñar una guía de preparación con los elementos fundamentales a tener en cuenta por los directivos y los profesionales de los servicios de los policlínicos, para el recibimiento y atención de visitantes nacionales y extranjeros. **Material y método:** Se llevó a cabo un grupo nominal con directivos, profesores y profesionales de los diferentes servicios de los policlínicos, que como parte del trabajo visitamos y en mucho de los cuales laboramos en diferentes momentos, en actividades como el apoyo a la Campaña de Control y Lucha Antivectorial para identificar los principales elementos a tener en cuenta en la atención a visitantes. **Resultados:** Se identificaron los principales elementos a tener en cuenta durante el recibimiento a visitantes nacionales y extranjeros, así como diversas etapas a observar durante el desarrollo de las visitas, las cuales se exponen a continuación con una breve explicación de las mismas. **Conclusiones:** El presente trabajo permite a las instituciones de salud contar con un documento que si bien no es normativo, puede ser de referencia o consulta para la preparación de directivos y trabajadores, en general, para recibir grupos de visitantes tanto nacionales como extranjeros y lograr proyectar la mejor imagen de la institución.

## **INTRODUCCIÓN**

El Sistema Nacional de Salud, sólidamente basado en la aplicación de la estrategia de Atención Primaria de Salud, es de referencia para la región y para el mundo por ser un sistema exitoso. Al constituir el policlínico, la unidad básica del mismo, se planifican múltiples visitas, nacionales e internacionales a esta institución en todo el país de manera reiterada.

En las visitas se aborda todo el proceso de transformaciones que se viene desarrollando dentro del Sistema Nacional de Salud, el cual es una estructura dinámica que se innova para responder al encargo social de desarrollar un sistema de salud pública de calidad, eficiente y sostenible en el marco de los cambios económico-sociales en el país <sup>(1)</sup>.

Con el objetivo de transmitir la mejor imagen de las instituciones visitadas, en particular y del Sistema Nacional de Salud, en general, se hace necesario que los profesionales que reciban a los visitantes en las instituciones tengan una preparación específica para la atención de estos grupos. Por tal motivo nos hemos empeñado en identificar los principales elementos a tener en cuenta durante la atención a estas visitas.

## **MATERIAL Y MÉTODO**

Se desarrolló un grupo nominal con directivos, profesores y profesionales de los servicios de diferentes policlínicos donde desarrollamos actividad docente sobre todo con estudiante extranjeros, así como en aquellos donde con frecuencia laboramos en diferentes actividades como las de apoyo a la Campaña de Control y Lucha Antivectorial con el objetivo de identificar los elementos fundamentales y sobre esta base elaborar una guía para la preparación de estas visitas. Igualmente se entrevistaron profesores de las instituciones referidas y de la Escuela Nacional de Salud Pública (Ensap) que participan de estas actividades.

Para este trabajo se entrevistaron 18 directivos, 26 profesores y 15 profesionales de los servicios de un total de 12 policlínicos de 5 municipios de la Habana. Igualmente fueron entrevistados 6 profesores de la Ensap. La entrevista fue del tipo semiestructurada. El grupo nominal se desarrolló en uno de los policlínicos con un total de 10 participantes, 3 directivos, 3 profesores y 4 profesionales de los servicios..

## RESULTADOS

Después de recogida y analizada la información necesaria se obtuvieron los resultados que se exponen a continuación:

En primer lugar se pusieron de manifiesto tanto con una como con la otra técnica, un grupo de dificultades que denotan en primer término una insuficiente preparación de las instituciones para la atención de las visitas que reciben.

Frecuentemente el directivo principal del centro no está disponible en el momento necesario por múltiples razones, generalmente ajenas a la voluntad del mismo y el designado para sustituirlo no siempre es el idóneo, no se han coordinado adecuadamente las actividades a desarrollar durante la visita, la presentación de la institución, el recorrido por la misma, solo por mencionar algunos ejemplos.

Las instituciones deben conocer con antelación cuándo y por quién van a ser visitados para prepararse específicamente para estas visitas. Las mismas tienen la connotación de que se llevan a cabo en el marco del desarrollo de los procesos que se realizan en los servicios, sin interrumpir los mismos, interfiriendo lo menos posible y garantizando la privacidad de los servicios para los pacientes que son atendidos durante la visita.

Se han identificado diversas etapas a observar durante el desarrollo de las visitas, las cuales se exponen a continuación con una breve explicación de las mismas.

### **Etapas de la atención:**

1. **Planificación:** una vez conocido que se llevará a cabo la visita, el Director o quien este designe, se encargará de evaluar los elementos estructurales y de proceso que propicien el mejor desarrollo de la misma:
  - **Situación actual del policlínico:** estado constructivo, nivel de higiene, limpieza y ordenamiento del mismo, accesos, recepción, servicios funcionando en el momento planificado, población a atenderse o en espera de la atención en el mismo tiempo.
  - **Local para la explicación general o caracterización de la institución a los visitantes:** salón de reuniones, biblioteca, aula u otro local. Posibilidad de contar con medios audiovisuales u otros medios que garanticen la presentación.
  - **Recorrido por la institución:** este será coordinado previamente, todos los servicios que se haya planificado visitar deben estar abiertos y con personal encargado de la presentación de los mismos. Debe preverse que otros servicios no incluidos en la

coordinación inicial pueden ser solicitados para ser visitados. Tener previsto el acceso a estos, e igualmente la persona que lo pueda explicar, con pleno conocimiento del mismo. (Si algún servicio no estuviera disponible para su acceso, evitar señalarlo, es decir no pasar por el mismo, ni expresar que está cerrado por algo).

Este recorrido incluye, en el caso de los policlínicos, la visita a CMF. Deben tenerse seleccionados varios CMF, a cuyos EBS se les dará una preparación específica con todos estos aspectos y deberán dominar los elementos que caracterizan al Programa del Médico y la Enfermera de la Familia<sup>(2)</sup>.

Debe ser un CMF donde se aprecie una esmerada higiene, orden y en general buenas condiciones materiales, tener previsto algunos cercanos al policlínico y otros más lejanos, así como en caso que corresponda en zona rural y en zona urbana. Deben seleccionarse un número de CMF que posibilite no tener que recibir más de 10 visitantes de una vez en cada uno de ellos.

Evaluar en la coordinación del recorrido donde se prevé iniciar y culminar el mismo, así como la persona encargada de conducir el proceso.

## 2. Desarrollo de la visita:

- **Recepción de la visita:** La misma debe realizarse en la entrada de la institución o en el salón más cercano a la misma, preferentemente por el Director(a) del centro o por el directivo que en su ausencia este haya designado. En este lugar se le dará la bienvenida al grupo, con la presentación muy breve de la persona que recibe, incluyendo nombre y cargo o responsabilidad. Se evitará la estancia prolongada en esta área y ágilmente se invitará a los visitantes a seguir hasta el local donde se ha previsto hacerles la presentación inicial, guiándolos hasta el mismo. Durante esta etapa puede servirse agua e incluso algún refrigerio de acuerdo a la extensión de la visita y posibilidades de la institución. Debe estar un personal auxiliar atento a que alguien pueda solicitar acudir al baño para que lo guíe.
- **Presentación de la institución:** En el local escogido, la persona encargada, realizará la presentación. Esta es una presentación breve, que ofrecerá una caracterización general del centro, teniendo en cuenta los elementos organizativos generales del policlínico<sup>(3)</sup>, sus servicios esenciales<sup>(4,5)</sup>, así como sus principales problemas y resultados<sup>(6)</sup> (se anexa guía de la presentación). Esta

persona debe tener conocimiento de la institución, experiencia y preparación, además de ser un buen comunicador. En caso que sea posible debe apoyarse con algún medio audiovisual, muy utilizadas las presentaciones en Power Point. En esta parte se hará énfasis en que se tiene previsto un recorrido donde podrán constatar lo expuesto en la presentación y que además están en la disposición de responder las interrogantes que puedan ir surgiendo al respecto. Una vez concluido, se les conmina a realizar alguna pregunta o a manifestar alguna inquietud con relación a lo presentado hasta el momento y se les invita a llevar a cabo el recorrido por el centro, sin dejar de indagar si tienen algún interés por visitar algún servicio o lugar en particular.

- **Recorrido por la institución:** Se lleva a cabo según el itinerario planificado, y en los servicios en particular debe ser recibido por el jefe de estos o por especialista designado, donde además de la explicación inicial que debe brindar el conductor de la visita, el encargado de cada servicio dará una breve reseña específica del mismo (se anexa guía). Valorar la posibilidad de entrevistas o contactos con los usuarios de los servicios.
  - **Conclusiones y despedida de la institución:** Aunque puede volverse al lugar donde se les realizó la presentación, generalmente se realiza una vez concluido el recorrido, en el salón cercano a la puerta de la misma. Si la institución posee libro de visitantes, se les comunica gentilmente que sería de mucho agrado para la institución que quien lo desee deje constancia de la visita y algún criterio u opinión sobre la misma y en particular sobre la institución. Se despiden los visitantes, se acompañan hasta el transporte que los conduce y no se retiran hasta tanto el mismo no haya abandonado la institución.
3. **Evaluación de la visita:** de la manera que lo tenga prevista la institución, se llevará a cabo un análisis de los resultados de la visita, en especial de aquellos elementos que se valoren como negativos o que no hayan cumplido el cometido, evaluando posibles causas que permita tomar las medidas correctoras para próximas eventos similares.

## **Conclusiones**

El presente trabajo permite a las instituciones de salud contar con un documento que si bien no es normativo, puede ser de referencia o consulta para la preparación de directivos y trabajadores, en general, para recibir grupos de visitantes tanto nacionales como extranjeros y propiciar el fortalecimiento de la mejor imagen de la institución y sus servicios como expresión de la calidad de los mismos.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Manual para la autoevaluación de la calidad de los servicios de salud en el primer nivel de atención. Colectivo de autores, Escuela Nacional de Salud Pública. Edición financiada con la colaboración de la oficina OPS/OMS en Cuba, 2015.
2. Programa del Médico y Enfermera de la Familia. Colectivo de autores. Atención Primaria de Salud, Ministerio de Salud Pública. La Habana, 2011.
3. Minsap. Manual para la organización y gestión del Policlínico. La Habana, 2000.
4. Ministerio de Salud Pública. Transformaciones necesarias en el sistema de salud pública. [Internet], La Habana: INFOMED; 2010. [citado 8 Febrero 2012]. Disponible en: <http://files.sld.cu/editorhome/files/2010/11/transformaciones-necesarias-salud-publica.pdf>
5. Minsap. Manual de Evaluación de indicadores del Policlínico. La Habana, 2001.
6. Minsap. Carpeta Metodológica de Atención Primaria de Salud. La Habana, 2000.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1. Guía para la presentación de la institución**

La presentación de la institución es un elemento clave para el éxito de la actividad, para que se cumplan los objetivos previstos con la misma. Debe ser amena e ilustrativa y aunque puede incluir elementos generales, programáticos, de carácter nacional, regional o territorial, debe ser sobre todo una presentación de la institución. Los principales elementos se exponen a continuación:

- Nombre de la institución (incluyendo el tipo, con definición de la actividad específica de la misma).
- Localización: Barriada, zona, Consejo o Consejos Populares, Municipio y Provincia.
- Población que atiende, distribución `por sexo y los grupos de edades que predominan. Índice de envejecimiento de la población. Número de familias.
- En el caso específico de los policlínicos, cantidad de CMF y Equipos Básicos de Salud (EBS), cantidad de Grupos Básicos de Trabajo (GBT) en que se disponen, composición de los GBT (profesionales, especialistas, técnicos y otros trabajadores que lo integran). Otros trabajadores de la institución.
- Servicios asistenciales, de diagnóstico, administrativos y generales con que cuenta el centro. Programación de los principales servicios, frecuencia de los mismos.
- Número de camas (en hogares maternos, hogares de ancianos, hogares de impedidos), Número de plazas (casas de abuelos), número de sillones estomatológicos (clínicas estomatológicas).
- Centros de referencias que garantizan la regionalización de los servicios (hospital u hospitales de referencia, clínicas estomatológicas, hogares maternos, farmacias comunitarias). Programación de los principales servicios que se brindan fuera de la institución, generalmente a nivel municipal o provincial. Como se concreta el acceso de la población a los mismos.
- Principales instituciones de la comunidad, actividad económica fundamental de la misma.

- Situación de salud, principales problemas de salud identificados en el análisis de la situación de salud. Cuadro actualizado de morbilidad y mortalidad de la población del área, cifras o indicadores de los principales programas, mortalidad infantil, materna, bajo peso al nacer, cumplimiento de la vacunación, igualmente el cumplimiento de los programas priorizados.
- Situación climatológica, temperatura, humedad promedio, alguna situación ambiental a resaltar, accidente geográfico o evento específico, elemento contaminante, etc.

## **Anexo 2. Guía para la presentación de los diferentes servicios**

Al igual que la institución como un todo, la presentación de cada uno de los servicios con los que cuenta la institución sobre todo en el caso de los policlínicos es esencial para el éxito de la actividad. Esta presentación debe ser la más amena posible y basada en el propio desarrollo del servicio.

- Servicio en cuestión, tipo, actividad específica.
- Equipamiento, instrumental, e insumos en general con los que se brinda el servicio.
- Personal del servicio en cuestión, nivel del personal, profesional, técnico, obrero calificado, cantidad.
- Forma o formas de acceso de la población al servicio, sistema de turnos, existencia de programación escalonada, tiempo promedio para acceso al servicio desde que es indicado el mismo.
- Población diana, es decir la población que debe ser atendida en el servicio, si es solamente del centro donde se encuentra ubicado o si la población de otros centros tributan a este, población promedio atendida diariamente.
- Secciones del servicio en caso que corresponda, por ejemplo: Sala de rehabilitación integral que cuenta con el gimnasio fisioterapéutico, la parte de hidromasajes, electroterapia, fangos medicinales, Medicina Natural y Tradicional (MNT) entre otros, mostrar cada una de estas áreas y aunque la persona al frente del servicio conduzca la visita que cada especialista propio de cada sección haga la explicación específica con cada uno de los elementos que conforman la misma.
- Vinculación de los servicios con la actividad docente, forma en que se incorporan los estudiantes de los diferentes años, de las diferentes carreras a la educación en el trabajo, tutores, régimen de formación, entre otros elementos.

- Resultados del servicio, nivel de resolutivez, satisfacción de la población con el mismo, sobre todo si existen investigaciones al respecto que evidencien la misma.
- En el caso específico de los CMF, se expondrá igualmente el número del Consultorio, su ubicación específica, la composición del EBS, la población asignada, los principales problemas identificados en el análisis de situación de salud, se deberá mostrar el último informe de este análisis, hacer énfasis en el plan de acción. Explicar cómo se comportan los programas priorizados, principales indicadores de salud. Especificar también el número de familias, mostrar la documentación esencial con la cual trabaja el EBS, hoja de actividades diarias, historia clínica individual, historia de salud familiar, en estos casos no mostrar en detalles ninguna en particular, preferentemente mostrar modelos en blanco, ante la solicitud de alguno de estos modelos, de tener en existencia podrá ofertar alguno de estos al grupo, explicar cómo se trabaja con esta documentación. Se podrá mostrar o explicar la información general que se le ofrece a la población en las salas de espera de los CMF, murales, afiches, plegables, trípticos, otros.

Autor: MsC. Dr. Leonardo A. Cuesta Mejías. Escuela Nacional de Salud Pública. Email: [leonardo.cuesta@infomed.sld.cu](mailto:leonardo.cuesta@infomed.sld.cu).