



**MINISTERIO
DE SALUD PÚBLICA**
República de Cuba

REUNIÓN METODOLÓGICA DE DIRECTORES DE POLICLÍNICOS Y HOSPITALES

Control del Programa del Médico y Enfermera de la Familia en el primer nivel de atención. Particularidades de la Reunión del Grupo Básico de Trabajo

SEPTIEMBRE 2024

Dirección Nacional
MINSAP



Dra. MsC. Doris Sierra Pérez
Especialista de Medicina Familiar
Jefa del Grupo Nacional de Medicina Familiar en Cuba.
Jefa Dpto. Salud Mental Habana Vieja

Sistema de Control

Definición:

Conjunto de componentes que pueden regular su propia conducta o la de otro sistema, con el fin de lograr su funcionamiento.



Importancia:

Permite determinar el desvío de lo planeado o lo realizado y como consecuencia corregir las acciones para lograr los objetivos fijados

Tipos de control

- ✓ **Retroalimentación:** Consiste en recopilar información de una tarea determinada.
- ✓ **Concurrente:** Se le llama también en tiempo real, se realiza en el lugar y evaluando todos los elementos en tiempo real.
- ✓ **Predictivo o de avance:** Se realiza para determinar si lo que se hace puede lograr el resultado deseado en el futuro.



Control del trabajo del médico y la enfermera(o) de la familia



4. De la rehabilitación/ 38
5. De lo higiénico-sanitario/ 38
6. De lo social/ 39
7. De la docencia/ 40
8. De la investigación/ 41

VII. Del control/ 43

Metodología para el control del trabajo del médico y la enfermera(o) de la familia/ 43

- A. Premisas para el control/ 43
- B. Elementos a tener en cuenta en el control/ 44
- C. Control del Grupo Básico de Trabajo/ 47
- D. Control por el policlínico/ 54

Anexos/ 60

Modelo de tarjeta de salud familiar/ 60

Modelo consulta de puericultura/ 62

Guía de evaluación del consultorio/ 64

Análisis de la situación de salud (ASS)/ 77

VII. Del control

Metodología para el control del trabajo del médico y la enfermera(o) de la familia

A. Premisas para el control

1. La evaluación está dirigida fundamentalmente a medir los resultados alcanzados, dado por los cambios favorables en la salud de la población y en el grado de satisfacción de esta, siendo los profesores de los grupos básicos de trabajo el elemento fundamental para el control.
2. Se realizan controles en todos los niveles de dirección, pero de manera integral y no verticalizados, basados en el *Programa del médico y la enfermera de la familia*. La información estadística, que será tomada como base para la evaluación, debe estar en correspondencia con las resoluciones que se dictan al efecto por el Ministerio de Salud Pública, las cuales norman el número de registros y controles que debe llevar el médico y la enfermera(o) de la familia.
3. El procesamiento de la información se realizará por el personal de estadística asignado, suministrándoles sistemáticamente información a jefe del Grupo Básico de Trabajo de los resultados, la que se consolidará mensualmente, sirviendo de base para el análisis de la marcha del *Programa* y su presentación en la reunión mensual de los grupos básicos de trabajo. Los aspectos cualitativos se obtendrán mediante la utilización de instrumentos y herramientas de trabajo que evalúen los procesos en la actividad docente asistencial, investigativa y administrativa, en todos los escenarios (encuestas, observación, entre otros).
4. Mensualmente se analizará, en la reunión del Grupo Básico de Trabajo, los resultados que se van alcanzando en el desarrollo del trabajo, a través de la información suministrada por el especialista en estadísticas.

B. Elementos a tener en cuenta en el control

1. Modificaciones del estado de salud de la población:
 - Las modificaciones del cuadro de salud de la población se medirán a través del análisis de la situación integral de salud de su población.
 - En la visita periódica de los integrantes del Grupo Básico de Trabajo y los integrantes del Consejo de Dirección al terreno, se supervisará el estado higiénico-sanitario del territorio asignado al médico, comprobando los resultados de la educación sanitaria y los adecuados hábitos de vida de la población.
2. Opinión de la población sobre el servicio recibido:
 - La opinión de la población debe ser uno de los elementos fundamentales en la valoración del trabajo, el cual no puede enmarcarse dentro de rígidos mecanismos.
 - Los profesores deben saber percatarse del estado de opinión de la población a través de sus visitas sistemáticas a los consultorios y al terreno, aunque también pueden establecerse algunos mecanismos.

Metodología para el control del trabajo del médico y la enfermera(o) de la familia

1. Evaluación dirigida fundamentalmente a medir los resultados alcanzados:
 - Cambios favorables en la salud de la población y en el grado de satisfacción de esta.
 - Los profesores del GBT son el elemento fundamental para el control.
2. En todos los niveles de dirección, pero de manera integral y no verticalizado:
 - La información estadística será tomada como base para la evaluación, establecida en los documentos normativos del Programa.

Metodología para el control del trabajo del médico y la enfermera(o) de la familia

3. El procesamiento de la información se realizará por el personal de estadística asignado.
 - Suministrar sistemáticamente información de los resultados al jefe del GBT.
 - Consolidar mensualmente para el análisis de la marcha del Programa y su presentación en la reunión mensual de los GBT.
 - Los aspectos cualitativos se obtendrán mediante la evaluación de los procesos en la actividad docente asistencial, investigativa y administrativa, en todos los escenarios (encuestas, observación, entre otros).
4. Mensualmente se analizarán los resultados en la reunión del GBT.

Elementos a tener en cuenta en el control

1. Modificaciones del estado de salud de la población

- ASS
- Terreno profesores GBT.

2. Opinión de la población sobre el servicio recibido

- Búsqueda de opiniones por los profesores
- Encuestas a la población y dirigentes de organizaciones CDR, FMC, Delegados, otros
- Planteamientos rendiciones de cuentas
- Atención a la población

3. Utilización adecuada de la interconsulta

4. Evaluación de afluencia a servicios de urgencia de hospitales y policlínicos por la población en horario diurno

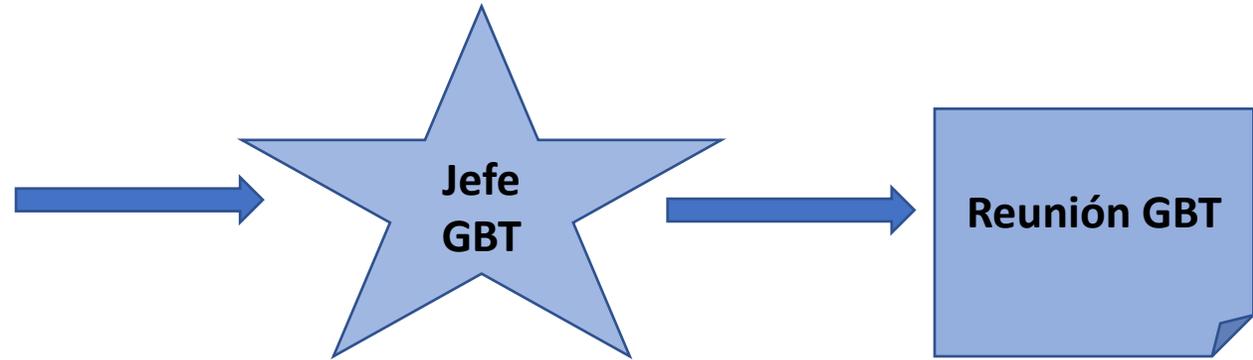
5. Cumplimiento de las actividades docentes y asistenciales programadas.

Elementos a tener en cuenta en el control

Información estadística



Mensualmente



OTRAS ACTIVIDADES



Elementos a tener en cuenta en el control

5. **Discusión de la calidad de la atención a los pacientes fallecidos e ingresados:**

- Se discutirá, en la reunión mensual del Grupo Básico de Trabajo, todos los fallecidos, revisando historia clínica individual, encuestas y resumen de la atención en el hospital si existiera.
- El director del hospital asegurará que el Comité de Calidad del hospital, previa solicitud por el médico de la familia, brinde un resumen de la atención hospitalaria del fallecido, incluyendo el diagnóstico final al cual se llegó (de ser posible anátomopatológico).
- También, a criterio de los profesores, pudieran ser discutidos algunos **casos de ingresos hospitalarios y en el hogar**, que por sus características puedan resultar de utilidad para la enseñanza.

6. Evaluación de las historias clínicas:

- El profesor evaluará mensualmente no menos de **cinco historias clínicas individuales y una de ingreso en el hogar por cada Equipo Básico de Salud**, lo que le permitirá detectar los posibles errores de contenido y forma que se hayan cometido y asesorará para su corrección inmediata.
- Las **historias de salud familiar y las tarjetas de planificación de acciones de salud** del consultorio, se evaluarán en igual cantidad y frecuencia.

Control del Grupo Básico de Trabajo

- ✓ Los **profesores desempeñan el papel fundamental**, teniendo una responsabilidad importante en la ejecución del control que se realiza al trabajo del EBS.
- ✓ El **máximo responsable es el jefe del GBT**, el cual planificará los controles a realizar entre todos los integrantes, los que serán realizados al menos cada 15 días a la totalidad de sus consultorios.
- ✓ El jefe del Grupo Básico de Trabajo participa, junto a los profesores, en la ejecución de las interconsultas en el propio consultorio.
- ✓ Debe **evaluar al menos dos veces al mes la interconsulta de cada profesor**, así como en las labores de **terreno y en la guardia médica**, realizando mensualmente la evaluación de cada uno de ellos.
- ✓ La enseñanza del profesor no se separará de la práctica médica (educación en el trabajo), la cual debe manifestarse en cada una de las actividades que desarrolla junto al EBS, formando parte de la evaluación de la residencia.

Control del Grupo Básico de Trabajo

Actividades principales mediante las cuales los profesores ejercen el control:

- Visitas periódicas al consultorio, realizando evaluaciones concurrentes y retrospectivas de las historias clínicas.
- Visitas al terreno junto a los EBS.
- Participación en las guardias médicas de los servicios de urgencias.
- La reunión del GBT y la reunión anual del ASS.
- Las actividades docentes programadas.
- Evaluación de asistencia y puntualidad de los EBS, así como el horario de apertura y cierre de los CMF.
- Calidad de la hoja de actividades de medicina familiar.

Reunión del Grupo Básico de Trabajo

- ✓ Presidida **por el Jefe del GBT**, pero asistirán permanentemente el director del policlínico, los subdirectores y la jefa del departamento de enfermería.
- ✓ Frecuencia **mensual**.
- ✓ Participan todos los médicos y enfermeros de la familia, junto con los integrantes del Grupo Básico de Trabajo.
- ✓ Se **preparará con antelación** por todos los profesores con la información estadística brindada de la actividad realizada en el mes.

Indicadores para preparar la reunión del GBT

- ❖ Indicadores generales
- ❖ Sobre el Programa Nacional de Atención Materno Infantil
- ❖ Sobre las enfermedades transmisibles y no transmisibles
- ❖ Sobre la atención al adulto mayor y personas en situación de discapacidad
- ❖ Situación higiénico epidemiológica

Otras informaciones a preparar para la reunión del GBT Cont...

- ✓ Análisis de las **conclusiones del estudio de las defunciones ocurridas**: fetales, niños menores de 1 año, preescolar, escolar, materna y adultos.
- ✓ Análisis de la atención de algunos **pacientes ingresados en el hospital y el hogar** (a decisión de los profesores del GBT).
- ✓ Desarrollo de los **programas docentes** de pregrado, de especialización y de superación profesoral.
- ✓ Elementos de la **calidad de las consultas e interconsultas** realizadas.
- ✓ Número de **evaluaciones concurrentes y retrospectivas**, realizadas por los profesores del GBT y sus resultados.
- ✓ Análisis del **grado de satisfacción de la población y de los miembros del GBT**, a través de las opiniones recogidas.
- ✓ Anualmente se evaluará al EBS, a partir de la presentación previa a la comunidad del **ASS**.
- ✓ Orientaciones y temas de actualización de **enfermería**.

Aspectos a tener en cuenta en el Orden del Día Reunión del Grupo Básico de Trabajo

- ✓ Cumplimiento de los indicadores según dispensarización.
- ✓ Análisis del cumplimiento del Programa Nacional de Atención Materno-Infantil.
- ✓ Análisis de la situación entomoepidemiológica.
- ✓ Análisis de la atención al adulto mayor.
- ✓ Actividad docente: Pueden desarrollarse temas de actualización; discusión de fallecidos (incluye adultos con enfermedades no trasmisibles); presentación de casos; clínica radiológica.
- ✓ Resultados de visitas realizadas a los consultorios.
- ✓ La opinión de la población.
- ✓ Estimulación a los equipos básicos de salud con mejores resultados en el mes.
- ✓ En cada aspecto deben definirse **acciones concretas** que permitan modificar los problemas que se presenten.

Control del Policlínico

- ✓ De **vital importancia** el control del programa por la dirección del policlínico.
- ✓ El director tiene que apoyarse en **todos los integrantes del Consejo de Dirección**.
- ✓ Debe desarrollarse de manera **integral**, velando por cada uno de los aspectos éticos y conceptuales que lo fundamentan.
- ✓ El **contacto directo con los médicos y enfermeras de la familia** es una de las premisas que debe caracterizar esta labor, con el propósito de supervisar y ayudar al desenvolvimiento del trabajo.
- ✓ **Reunión semestral del director del policlínico con todos los médicos y los enfermeros de la familia.**

Control del Policlínico

- ✓ **Reunión semestral del director del policlínico con todos los médicos y los enfermeros de la familia:**
 - dirigida a evaluar todos los elementos considerados.
 - debe convertirse en un intercambio sobre experiencias y señalamientos críticos
 - el director debe llevar a discusión todos aquellos aspectos problemáticos que como resultado del control, considera deben ser analizados con el colectivo:
 - incumplimiento de actividades
 - opiniones de la población
 - desarrollo de las interconsultas
 - dificultades con la calidad de las historias clínicas individuales o familiares
 - aseguramientos del programa, entre otros.
 - participan además todos los miembros del Consejo de Dirección del policlínico, los directores de los hospitales base y de la Unidad Municipal de Higiene y Epidemiología, así como un representante de la facultad de ciencias médicas e invitar a los grupos comunitarios integrales del área.

Control de otros niveles superiores (municipal, provincial y nivel central)

- ✓ Evalúa y comprueba el sistema de control de los niveles inferiores.
- ✓ Integral y no verticalizado.
- ✓ A la Dirección Municipal de Salud le corresponde un papel importante en el control, por estar directamente vinculada al policlínico.
- ✓ Orientado a medir directa, o indirectamente, la calidad de la atención que brinda el EBS y el GBT a la población, la elevación de su nivel de salud y el grado de satisfacción que posee en relación con la atención recibida y la **conducción del paciente por los diferentes niveles de atención hasta la solución de sus problemas.**
- ✓ El control, además, debe realizarse en el policlínico, en el hospital y en la comunidad (en las familias, así como en sus organizaciones: Poder Popular, FMC y CDR).

Herramientas utilizadas en el Control por cualquiera de los niveles

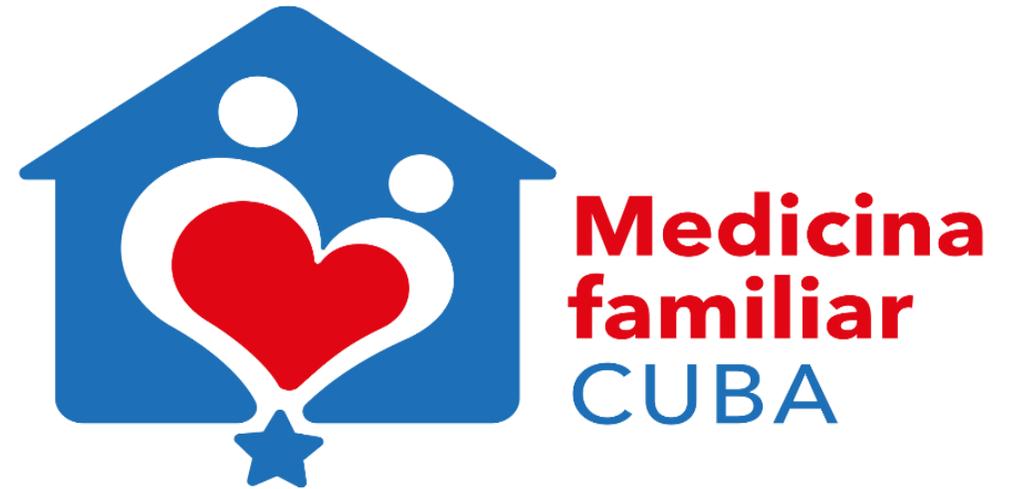
- Programa del Médico y Enfermera de la Familia
- Reglamento del Policlínico
- Manual de Organización y Funcionamiento del Policlínico
- Guía de evaluación del policlínico y sus servicios
- Sistema de pago salarial
- ASS
- Actas de Reuniones del GBT
- Sistema de turnos del policlínico y listas de espera
- Proyección Comunitaria de las especialidades
- Reunión de Integración Policlínico-Hospital

Herramientas utilizadas en el Control por cualquiera de los niveles

- Funcionamiento de los Consejos por la Salud
- Plan de Trabajo del director, de los subdirectores, de los Jefes de GBT y Profesores
- Funcionamiento y utilización de la red integrada de servicios
- Libreta de supervisiones del consultorio
- Historia de salud familiar
- Historia clínica individual
- Hoja de actividades de medicina familiar y otros registros estadísticos
- Tarjeta de planificación de acciones de salud.
- Pancarta informativa

Expectativa del control

- ❖ Rescatar los conceptos fundacionales del Programa.
- ❖ Calidad y calidez en la prestación de los servicios.
- ❖ Satisfacción de la población y prestadores del servicio





“Es necesario que nuestro pueblo vaya adquiriendo cada vez mas organización, cada vez mas sentido de la responsabilidad, cada vez mas sentido de la disciplina social”.

Fidel Castro Ruz