

## EN BUSCA DEL CONCEPTO DE GERENCIA DEL CUIDADO

Ligia Teresa Mora D. \*

### RESUMEN

Este artículo, presenta los conceptos de gerencia del cuidado en enfermería, desarrollado por las enfermeras profesionales que laboran en la Empresa social del estado Hospital universitario Erasmo Meoz de la Ciudad de Cúcuta, desde su desempeño en la asistencia, administración y docencia.

Se pretende además precisar los elementos gerenciales, sociales, humanísticos y éticos que deben hacer parte del concepto de gerencia del cuidado.

### PALABRAS CLAVES:

Gerencia, cuidado, gestion

### SUMMARY

This article, presents the concepts of infirmery management, developed by the professional nurses that work in the social Company of the state university Hospital Erasmo Meoz of the City of Cúcuta, from their acting in the attendance, administration and teaching.

It is also sought to specify the managerial, social, humanistic and ethical elements that should be involved in the concept of infirmery management.

### KEY WORDS:

Management, care, administration

### INTRODUCCION

Cabe preguntarse, porqué siendo el cuidado tan ancestral y la gerencia una cita obligatoria en todo acto humano, estas dos vertientes no se han integrado para formalizar un nuevo desarrollo, como lo es la gerencia del cuidado.

La literatura actual es pobre e imprecisa y no crea una verdadera línea orientadora e integradora como su título lo refiere. Es necesario reconsiderar que, si se ha dado esta unión desde tiempo atrás no se ha visualizado como tal, reconocido y desarrollado como se quiere ahora.

Si se toma la palabra ancestral para referirse al cuidado y como consta en los diferentes

\* Docente Facultad de Enfermería UFPS. Especialista en gerencia de los servicios de salud. Especialista en prácticas pedagógicas universitarias. Magíster en enfermería con énfasis en gestión de los servicios de salud. Miembro del grupo de investigación cuidado en enfermería de la UFPS. [ligiamora740@hotmail.com](mailto:ligiamora740@hotmail.com)

planteamientos hechos por algunos autores sobre su origen, siempre se ha intentado ofrecer algo que se llama atención. Si se analiza más profundamente este hecho, la atención del cuidado de enfermería, sea cual fuere en el tiempo que se diere no se puede desligar de la parte gerencial, porque sea como fuere se administra la atención, y al administrar, dar u ofrecer, se está generando un bien o un servicio el cual sin registro alguno es deducible que se gerencia o gestiona algo.

Como se puede ver estos dos eventos han estado siempre juntos, es el ahora el que nos obliga a darle definiciones y connotaciones estructurales y semióticas y es ahí donde buscamos afanosamente llenar este vacío conceptual sobre el verdadero significado de la gestión del cuidado de enfermería, adhiriéndole nuevos vocablos, nuevas definiciones y se encuentra la encrucijada de cómo integrarlos a sabiendas que el acto común del cuidado está integrado a la gerencia.

### CONCEPTO DE GERENCIA DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Se intentará generar un concepto integral de gerencia del cuidado. Para llegar a ello se realizó una encuesta a las profesionales de enfermería de la Empresa Social del estado Hospital Universitario Erasmo Meoz de la ciudad de Cúcuta (Norte de Santander)

El propósito de la encuesta era generar el concepto de gerencia de cuidado de enfermería desde el área de desempeño. Se preguntaba: ¿Desde su experiencia o desempeño en la administración, asistencia o docencia que es GERENCIA DEL CUIDADO DE ENFERMERIA?

Se distribuyó un total de 60 encuestas para cubrir la totalidad de los servicios del hospital, obteniéndose solo respuesta de 25 de las profesionales encuestadas. Esto sugiere posiblemente que el concepto de gerencia del cuidado en enfermería en Cúcuta, no ha tenido un fuerte interés en las enfermeras de asistencia, y administración, posiblemente porque se desconoce el concepto, o no se ha incorporado en la docencia y menos en la gestión.

A continuación se detallan los conceptos textuales emitidos por las enfermeras desde el área de desempeño.

Enfermeras asistenciales:

1. "Modalidad de prestación de servicios en la cual se designa un profesional para la atención del paciente en el proceso clínico. Coordina la atención con los servicios e instituciones del sistema".
2. Prestación de servicios de salud con calidad teniendo en cuenta la parte administrativa, asistencial, que conlleve a mejorar el estado biosicosocial de aquellas personas a las que prestamos servicios
3. "Conjunto de conceptos, normas y procedimientos tendientes a la atención del paciente de forma integral para mejorar la calidad de vida durante la enfermedad, convalecencia, rehabilitación y restauración de la salud".

4. "Son directrices que van enmarcadas al cuidado integral en busca de la calidad de atención en todas las áreas (asistencia, administrativa, psicológica y humana) con base en los protocolos de la institución".
5. "Conjunto de actividades enfocadas al mejoramiento de la calidad del servicio mediante la interacción oportuna, procesos y procedimientos que garantizan un servicio óptimo y eficaz".
6. "Administración eficiente y óptima de los recursos científicos, médicos y logísticos en el sector salud."
  - Sinergia entre atención al paciente, usos de los recursos complementación de la ciencia médica.
  - Plantea la misión institucional de salud hacia la visión del ente involucrado
  - La combinación de estos elementos hace de la gerencia del cuidado una necesidad a ser satisfecha."
7. "Arte destinado a gestionar los recursos humanos, físicos, técnicos del personal de enfermería con el objetivo de mejorar la calidad en la prestación de los servicios y el desarrollo intelectual del personal"
8. "Arte de organizar y evaluar la realización de todas las actividades encaminadas a los cuidados de enfermería, supervisando la satisfacción del cliente"
9. "Arte de administrar, prestar actividades de enfermería con eficiencia, calidad y con un enfoque holístico que permita el restablecimiento del bienestar".
10. "Coordinar el espectro total del cuidado del paciente en sus ambientes hospitalarios y comunitario, ofreciendo atención particular a las necesidades habituales, defiende al paciente, administra los servicios, establece relaciones efectivas y de colaboración entre el departamento de enfermería, medicina, cuidados domiciliarios, ambulatorios, administración y cuidados hospitalarios"
11. "Proceso administrativo, actividad y procedimiento de enfermería con el fin de mejorar la calidad de atención y satisfacción de las necesidades del paciente".
12. "Aplicación del proceso administrativo a la acción de cuidar"
13. "Disminuye la fragmentación del cuidado, el tiempo de hospitalización, aumenta la satisfacción del paciente y de los profesionales, promueve el uso efectivo de los recursos, elementos para ofrecer mejoras en la atención por su competencia y habilidad".
14. "Administración organizada y dirigida para ofrecer un cuidado integral al paciente"
15. "Es proporcionar cuidado que permita mejorar el estado de salud tanto a nivel orgánico como funcional".
16. "Vigilancia y organización de las acciones dirigidas al paciente para obtener una atención óptima y eficaz para el mismo".

17. "Es la valoración asistencial del paciente en su atención y apoyo integral para el alivio del dolor y el procesos de recuperación en un tiempo muy corto"

De lo anterior se puede deducir que en la asistencia la enfermera profesional considera la gestión del cuidado como la calidad de atención que se debe ofrecer para lograr un cuidado integral en la búsqueda de la satisfacción del paciente con el apoyo de los recursos disponibles y la interacción de los procesos, procedimientos y áreas de prestación de servicios.

Es importante resaltar como es percibida la gestión del cuidado de enfermería por el personal de enfermería que en este momento tienen la función directa de dar cuidado, lo describen como: "Modalidad de prestación de servicios en la cual se designa un profesional para la atención del paciente en el proceso clínico. Coordina la atención con los servicios e instituciones del sistema", descontextualizando el verdadero significado de la gerencia del cuidado, quedando en un plano netamente de cumplimiento de las directrices institucionales de acuerdo a las políticas administrativas.

Igualmente las respuestas No 3,4 y 5 tienen como elemento común que se refieren a la calidad de atención como una característica general de la atención en salud sin determinar la especificidad de los procesos que se deben desarrollar para lograr integrar los atributos propios del cuidado de enfermería.

Con respecto a las respuestas No 6,7 y 8 se identifica un rol de enfermería que se queda solo en la gestión de los recursos y en la coordinación interinstitucional, dejando un vacío en la concepción propia de la disciplina de enfermería, cuyo objeto es el cuidado de la persona, para recuperar la salud.

Se identifica que se utilizan como sinónimo "persona cliente ser humano y paciente" sin tener en cuenta el verdadero significado de estos términos en el acto de proveer el cuidado de enfermería.

### **Enfermeras con cargo administrativo**

1. "Gestión de recursos a su cargo para brindar un producto final con calidad".
2. "Optimizar la calidad del cuidado en la atención para la recuperación oportuna, maximizando los recursos disponibles
3. "Dirigir, administrar y gestionar las actividades propias de enfermería encaminadas al mejoramiento de la calidad de vida del paciente".

Las profesionales de enfermería con cargos administrativos, el concepto de gestión de cuidado se rige por el uso de los recursos disponibles para garantizar la calidad del cuidado, olvidando que la gestión del cuidado va dirigido a alcanzar el objetivo de la práctica de enfermería.

### **Enfermeras docentes**

1. "Uso de los recursos del entorno (legislación de las instituciones de salud) para satisfacer asertivamente las necesidades del usuario y la familia.



2. "Aplicación de estrategias que conlleven a dar una atención integral en busca del completo bienestar físico, psicológico y social del paciente y su familia".
3. "Orientar, evaluar y controlar el cuidado de enfermería para mejorar la atención del paciente
4. "Dirigir, organizar y planear el cuidado de enfermería para realizarlo con eficiencia, eficacia y calidad"
5. Asistencia integral que se le proporciona al paciente y comunidad en la que se conjugan el cuidado directo, la educación en salud y una buena administración del recurso humano y material del que se dispone".

En las profesionales dedicadas a la docencia el concepto de gerencia del cuidado en enfermería busca a través del uso de los recursos y la aplicación de estrategias la satisfacción de las necesidades, el bienestar y la asistencia integral del paciente y su familia, haciéndose poco evidente el cuidado indirecto que ellas a través de sus estudiantes proporcionan al cuidado de la persona.

Al considerar los conceptos de gestión del cuidado ofrecidos por las enfermeras del hospital Universitario Erasmo Meoz se tiene una enfermera con un concepto fragmentado y limitado desde su accionar.

Esta fragmentación de conceptos no permite una conceptualización sobre la gerencia del cuidado para redireccionar el ser y quehacer de enfermería bajo la perspectiva del cuidado.

No solo se puede considerar el cuidado como el hecho de atender, proveer y esmerarse por el otro<sup>1</sup>, el cuidado implica el manejo de las relaciones interpersonales, procesos de comunicación, conocimiento del entorno y la aceptación de la variable que representa la individualidad. Esto conlleva a considerar dentro del cuidado, el concepto de calidad el cual se haya implícito en todo proceso de gestión.<sup>2</sup>

## CONCLUSIONES

Se hace necesario trabajar sobre la unificación de términos en el desarrollo del acto del cuidado de enfermería, pues se observa como hay diversidad en ellos como "cuidar, atención, prestación, ofrecer" y esta situación genera ambivalencia en las interpretaciones.

La gestión del cuidado implica considerar la atención formal del otro con la calidad y los elementos de que dispone el proceso mismo para obtener como fin último la satisfacción del individuo, la familia y la comunidad de tal manera que estos actores logren controlar de manera activa y efectiva las variables externas e internas que interviene en el cuidado del proceso salud-enfermedad.<sup>3</sup>

La gerencia del cuidado exige la selección de las mejores acciones y procedimientos poniendo en

<sup>1</sup> ALZATE, Martha Lucía. Gerencia del cuidado de enfermería, En: Libro Dimensiones del cuidado. Grupo de cuidado facultad de enfermería, universidad nacional de Colombia, Colombia 1997

<sup>2</sup> ALVAREZ H, Francisco, Calidad y auditoría en salud, ED Ecoe ediciones, Bogotá Colombia 2003, Pág. 123

<sup>3</sup> Zarate Grajales, Rosa A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index Enferm Digital 2004; 44-45. Disponible en <[http://www.index-f.com/index-enfermeria/44revista/44\\_articulo\\_42-46.php](http://www.index-f.com/index-enfermeria/44revista/44_articulo_42-46.php)>

práctica estándares técnicos, científicos y humanos en la atención de la salud. La atención del paciente debe estar enfocada desde su individualidad, su contexto social y familiar, sus necesidades específicas, sus expectativas que hacen a cada paciente un ser único el cual necesita se le personalice la atención. Esto conlleva a utilizar efectivamente los procesos de comunicación e información donde se le permita al paciente conocer, decidir y ayudar a controlar las variables externas que afectan su salud. Se debería tal vez considerar el concepto expresado por Roger J Bulger de centralización del paciente<sup>4</sup> donde el paciente decide y teje su propio futuro.

La gerencia del cuidado recurre a la flexibilidad a la capacidad de adaptación a su inherente pragmatismo en la búsqueda de alcanzar el beneficio, la utilidad o el provecho de manera más directa y eficaz en la búsqueda de los mejores niveles de salud, reconociendo su papel fundamental en el conocimiento del paciente, de sus aspectos biológicos, familiares, psicosociales, espirituales, el del acompañamiento, apoyo y soporte tomando al ser humano como un todo biosicosocial.

### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ABAUNZA DE G, Myrian, Formación en la gerencia del cuidado de enfermería en: Libro Dimensiones del cuidado. Grupo de cuidado facultad de enfermería, universidad nacional de Colombia, Colombia 1997.
- ABAUNZA DE G, Myrian, ¿Se gerencia el cuidado de enfermería?, universidad nacional de Colombia, Colombia
- ALBRECHT, Karl y ZENKE, Ron Gerencia del servicio. Legis editores, Colombia 1991
- ALZATE, Martha lucia. Gerencia del cuidado de enfermería, En: Libro Dimensiones del cuidado. Grupo de cuidado facultad de enfermería, universidad nacional de Colombia, Colombia 1997,
- ALVAREZ H, Francisco, Calidad y auditoria en salud, ED Ecoe ediciones, Bogota Colombia 2003
- BULGER, Roger J. What will health care look like in the future? in: Creating nursing's future, Sullivan, E:Ned, Mosby. 1999 st Louis Missouri.
- PEÑA Dimensiones del cuidado. Grupo de cuidado facultad de enfermería, universidad nacional de Colombia, Colombia 1997,A, Beatriz. Aproximación al ethos de enfermería desde la generación del cuidado. Bogota, Colombia 2003.
- Encuesta aplicada a enfermeras profesionales de la empresa social del estado Hospital Universitario Erasmo Meoz. del 6 al 10 de septiembre de 2004

<sup>4</sup> BULGER, Roger J. What will health care look like in the future? in: Creating nursing's future, Sullivan, E:Ned, Mosby. 1999 st Louis Missouri. Pag2