

La calidad en los servicios de enfermería

Para los servicios de enfermería como parte de una institución de salud, es importante desempeñar con calidad la atención brindada a los pacientes, para lograrlo es indispensable pensar que el proceso de la calidad es un estímulo para el desarrollo del personal de enfermería y no una actividad para juzgarlo. La calidad es un requisito indispensable que todo el personal de enfermería debe asumir como cotidiano.

La calidad como concepto ha sido definida por varios autores entre ellos Deming, Donabedian, Juran, Crosby, Kobayashi y Ishikawa; sin embargo, no existe una definición de calidad en los servicios de salud universalmente válida, existen dos líneas de pensamiento que de manera general lo plantean. El Instituto de Medicina de Estados Unidos, considera la calidad como “el grado en el cual los servicios de salud para los individuos y las poblaciones incrementan la posibilidad de resultados deseados y son coherentes con el conocimiento profesional actual...”. Mientras que desde España, se propone que la calidad es “...la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles, y logra la adhesión y satisfacción del usuario”. (1)

En Colombia según el Decreto 1011 de 2006 (2), la calidad de la atención de salud, “se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”.

Kerguelen (3), plantea que la calidad “está influenciada por una serie de factores que inciden sobre esta, tales como la infraestructura de los sistemas de salud, entendiendo por esto un complejo sistema de recursos, y la forma como se

usan para la producción de los servicios, la forma como está organizado el sistema de prestación de servicios, los recursos económicos del sistema y la gestión misma de estos recursos”.

La Calidad de la Atención de Enfermería se puede definir “como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle” (4). Algunos aspectos de la calidad del cuidado de enfermería se pueden agrupar según el modelo de calidad de servicios de salud propuesto por Donabedian, con base en la teoría de general de sistemas, el modelo de calidad plantea tres componentes: la estructura, el proceso y los resultados cada uno contiene indicadores (variables que pueden ser observadas y medidas) que facilitan la evaluación de la calidad vista como la atención al paciente.

Para enfermería según Melleiro (5), estos tres componentes pueden ser definidos de la siguiente manera: “Estructura: son las condiciones mínimas que debe cumplir un servicio de enfermería en lo referente a equipo, material, personal, formación del personal, estructura organizativa, método de control de calidad y sistema de funcionamiento. Se puede incluir en este componente la valoración y el diagnóstico de enfermería. Proceso: conjunto de acciones que se llevan a cabo por el personal de enfermería, interactuando con el usuario (individuo, familia, colectivo) y con otros profesionales de salud. Hace referencia en la práctica de enfermería a la planeación y ejecución de intervenciones. Resultado: es el efecto de los servicios prestados por el personal de enfermería en un servicio de salud, en la cantidad y la calidad de vida del individuo, de la familia o de los colectivos. Para enfermería constituye la evaluación obtenida de las intervenciones realizadas”.

Los indicadores para evaluar la calidad en

enfermería se relacionan con la observación directa del desarrollo de procedimientos y acciones, la revisión de las notas de enfermería, satisfacción del usuario, índices de productividad y los indicadores del estado de salud como tasas de morbilidad, mortalidad, prevalencia, incidencia de complicaciones, infección intrahospitalaria (6).

En enfermería se pueden utilizar los estándares de calidad, considerados como patrones frente a los cuales se pueden hacer comparaciones. Al hacer las comparaciones se puede observar el grado de cumplimiento de un criterio, señalando el límite entre lo aceptable y lo inaceptable. Los estándares tienen las siguientes ventajas: “son indicadores cualitativos, son fácilmente verificables por simple observación, Permiten evaluar en un mismo servicio aspectos de estructura, proceso y resultado, Pueden ser aplicados en entidades similares, Para ser aplicados deben tener cierto margen de flexibilidad y los niveles de satisfacción superiores implican haber satisfecho los niveles inferiores” (7).

En síntesis, la calidad en enfermería requiere de un juicio ya sea con la utilización de estándares o el diseño de indicadores, que permitan comparar y controlar el cuidado brindado por enfermería, con miras a establecer mejoras que conlleven a la prestación de cuidados de enfermería con excelencia.

Referencias Bibliográficas

1. Urquiza R. Conceptos de Calidad en Salud. Evidencia Actualización en la Práctica Ambulatoria. [Internet] 2004;7:152-155 [consultado mayo de 2014] disponible en: http://www.foroaps.org/hitalba-pagina-articulo.php?cod_producto=1481//
2. República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Decreto 1011 de 2006, abril 3, por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Bogotá D.C.: El Ministerio; 2006.
3. Kerguelen Botero C. Calidad en salud en Colombia: Los principios. Ministerio de la protección social. Bogotá DC.: Editorial Scripto Ltda.: 2008.
4. Moreno Rodríguez A. La Calidad de la Acción de Enfermería. Revista Enfermería Global [Internet]. 2005 [consultado mayo 2014]; 6:1-9. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/522/536>.
5. Melleiro M. Indicadores de Calidad en enfermería: estructura, proceso y resultado. XVI Seminario Internacional de Cuidado. Bogotá; 2012.
6. Valdez E, Jiménez M. Prospectiva de la enfermería en México. Mexico: Educación médica y salud; 1991.
7. Mejía B. Auditoria médica para la garantía de la calidad. Santa Fé de Bogotá: Editorial Ltda.; 1997.