

Cuidar de la salud, con calidad

Elena Hernández-Mendoza,¹ Ana María Gutiérrez-Nava,²
Teresita Ramírez-Sánchez³

¹Maestra en Ciencias de Enfermería. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social

²Licenciada en Enfermería, UMAE Hospital de Gineco-Obstetricia 3 CMN La Raza

³Maestra en Sistemas de Salud, Unidad de Evaluación Delegacional Instituto Mexicano del Seguro Social. México, D.F. México

La calidad se relaciona con el carácter evaluativo más que con lo descriptivo. En este sentido, la connotación sobre la calidad es un juicio de valor más que de los hechos. Lo que buscamos con la calidad es la realización de los valores positivos y la evitación de los negativos, mediados siempre por la búsqueda de la excelencia. La calidad por tanto es un valor, que no se percibe directamente por los sentidos, pero se estima a través del acto cotidiano que cada uno realiza; el valorar es una condición inevitable de la existencia humana.

En la búsqueda de la excelencia, en el campo de la salud, los proveedores establecen un nivel de exigencia, el cual en principio no tiene límite, ya que se tiene que hacer el bien sanitario. Sin embargo, en este balance del bien, es donde cada organización de salud toma decisiones sobre los cuales serán sus límites y exigencias máximas con base a los valores éticos, sociales y otros, al establecer los mínimos permisibles.

En este sentido, la enfermería tiene obligaciones elementales de atención con sus pacientes. De estas obligaciones no se espera que se trate al usuario como un familiar, pero tampoco un mero trato correcto. Lo que se espera es un fuerte apoyo emocional, aplicación de sus conocimientos para co-participar en el restablecimiento de la enfermedad y del apoyo en el mejoramiento de estilo de vida para el autocuidado de su salud.

Mucho se ha dicho, que la enfermera es un actor importante en los Sistemas de Salud, pero poco se ha mostrado sobre el valor de su práctica y se ha escrito sobre las bases para redireccionar el rumbo de la enfermería en el deber ser a favor de la calidad de la atención. En cada una de las organizaciones de salud podemos encontrar proyectos innovadores que han impulsado en la mejorar de la calidad de la práctica de enfermería, clínica, administrativa, educativa y de investigación.

También es cierto que en la actualidad hay un desequilibrio en los Sistemas de Salud, en mucho se debe a la crisis económica mundial; esto hace que a las organizaciones, se les impongan mayores presiones cada vez para usar razonadamente los recursos, lograr mejores prácticas en todos los profesionales del área de la salud y otorgar la atención con calidad.

Es por ello pertinente que la enfermería desarrolle y muestre nuevos métodos, tecnologías y modos de trabajar a fin de contribuir al uso eficiente de los recursos. Y estar en correspondencia con la Organización Mundial de la Salud (OMS), que define a la calidad como “el alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, mínimo de riesgos con un alto grado de satisfacción por parte del paciente, y resultados finales en salud”.

Esta definición aplicada a la enfermería conlleva la aplicación de conocimientos técnicos, capacidades interpersonales,

Correspondencia

Calle Norte, N° 51. Col. Olivar del Conde. C.P 01408

Deleg. Álvaro Obregón. México D.F México

Dirección electrónica: elenahernandez7@yahoo.com

funciones asistenciales, de educación para la salud, administración de los recursos y cuya atención sea oportuna, personalizada, humanizada y continua para lograr satisfacer las necesidades del los pacientes o la población.

Lograr esto, no ha sido tarea fácil, con el paso de los años se ha impulsado el desarrollo de la cultura de la calidad y brindar atención con una actitud proactiva. Las políticas y planes de salud de muchos países del mundo, hoy en día es una realidad. Disponen de estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios.

En México los avances en este sentido han sido valiosos pero aún la brecha dista de lograr la estandarización, unificación de criterios y la evaluación sistemática de los servicios de enfermería.

La Secretaría de Salud, a través de su *Programa la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud* y en coordinación con la *Comisión Interinstitucional de Enfermería* (CIE), propuso mejorar la calidad de los servicios de enfermería, mediante una evaluación sistematizada de los servicios de enfermería, con estándares e indicadores sobre el control de riesgos y daños innecesarios al paciente, que permitan monitorear al sistema de salud, regular y mejorar la calidad de la atención de enfermería.

En efecto, la política del Sector Salud para la unificación es la correcta y los resultados son satisfactorios. La CIE,

hoy en día monitorea a nivel nacional a las unidades médicas públicas y privadas con los indicadores que se han definido como prioritarios, sensibles y medibles a través de los cuales se puede establecer el nivel de calidad de la atención de enfermería. Este sistema ha permitido identificar área de oportunidad e instrumentar procesos de mejora continua y políticas de salud en enfermería.

Sin embargo, no podemos solamente depender de este sistema. Lo ideal es que en forma paralela las organizaciones de salud diseñen, desarrollen e implementen su propio sistema de gestión de calidad, que le permitan evaluar, monitorear y generar la mejora continua para conseguir que el cliente busca de los servicios de salud que cada organización ofrece. El fundamento principal para la Gestión de la Calidad es conseguir que la calidad realizada, la calidad programada y la calidad necesaria coincidan entre sí.

La generación de los indicadores y estándares en gran medida se establecerán en base a la misión y visión de cada institución y por supuesto de política sectorial. Estos tendrán que ser los suficientemente sensibles, medibles y comparables con estándares nacionales e inclusive internacionales. En este sistema tendrán que estar representados todos los niveles de atención y los procesos sustantivos o prioritarios que muestren el quehacer de enfermería. Es decir la calidad técnica, la interpersonal, la gestión directiva, educativa y de investigación.

Con el conjunto de indicadores, se podrá construir el nivel de desempeño de la atención de enfermería y a partir de este construir planes estandarizados que orienten hacia las mejores prácticas de la profesión, e impulsen el liderazgo de la enfermería en programas prioritarios de salud y se utilicen los recursos humanos según sus competencias, habilidades técnicas y directivas.

Los modelos de acreditación, aseguramiento o de gestión de calidad total reconocidos en el mundo, son de gran apoyo, ya que los estándares se perfilan hacia la excelencia de la calidad; y de manera sistematizada se identifica el funcionamiento real de la organización, el cumplimiento de los indicadores de desempeño y la efectividad del modelo implantado.

El disponer de un sistemas de gestión de la calidad conlleva mayor eficacia en la planificación de la salud, en la elaboración de la política general, en la dirección de los servicios, en la interrelación con otras disciplinas, en influir en los cambios de planes de estudio y desarrollo de líneas de investigación y establecer mecanismos de competitividad nacional e internacional.

Finalmente, el escenario es promisorio y la tarea ardua. Es necesario reflexionar sobre el valor de la calidad que enfermería proporciona a la población enferma y sana. Retomar el humanismo y los principios éticos, característicos de la profesión. Reflexionar que la enfermería requiere de soluciones innovadoras que contribuyan a mejorar la gestión de los servicios y cuidar la salud con calidad. 