
INFORMACIÓN PARA LA GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

Clemencia Lombana Córdoba*

Como intervención en el panel: "Gerencia de la información, la tecnología y el conocimiento". Actividad de desarrollo de la asignatura: "Gestión y Gerencia de los Servicios de Enfermería del Programa de Maestría en Enfermería" de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Colombia, Santafé de Bogotá D. C., febrero 18 de 1994.

Las organizaciones de los servicios de enfermería tienen una estructura que por lo general corresponde a uno de los esquemas que se presentan más adelante.

Como se deduce de ellos, las personas que conforman las organizaciones de prestación de servicios de enfermería se producen 2 clases de información:

1. La relacionada con el mantenimiento de la organización.
2. La técnica o de enfermería, que se da al interior de la organización y la que se da entre la organización y los usuarios de los servicios.

La información de enfermería que se genera en el mantenimiento de la organización está relacionada con: los objetivos generales y específicos de los servicios, el personal de enfermería, la capacitación del personal, los procedimientos y las técnicas generales, la coordinación de los servicios, el control y el desarrollo de los mismos.

Por lo general, esta información se encuentra en los archivos de los departamentos o secciones de enfermería y de personal y en manos de las personas que dan los servicios. A esta información centralizada, rara vez tiene acceso la mayoría del personal de enfermería. Por

otra parte, las dependencias de prestación de servicios de enfermería, por lo general no llevan archivos y carecen de otro tipo de mecanismos para conservar la información de enfermería. En estas áreas, la información que se maneja es eminentemente técnica y está relacionada principalmente con los usuarios, (registros clínicos) los recursos (directorios, vademecums, pedidos, inventarios, remisiones y recibos) y el personal (turnos).

En los servicios de enfermería que se ajustan al segundo esquema organizacional, la información de enfermería, puede encontrarse también en los archivos de las secciones médicas especializadas y con frecuencia se refieren a aspectos técnicos específicos.

La información en los servicios de enfermería se trasmite principalmente a través de comunicación oral en reuniones y entre las personas. En algunos casos se hace por escrito, principalmente cuando se trata de comunicación normativa o de asuntos de personal, o informes clínico/administrativos.

Si se tiene en cuenta qué es la información y cuál es su significado para el desarrollo y la gerencia de los servicios de salud probablemente encontremos en él la organización y mantenimiento de un sistema de información para los servicios de enfermería la solución a

* Licenciada en Enfermería, Docente ocasional Facultad de Enfermería.

algunos de los problemas que enfrenta actualmente la profesión.

En términos generales, información es un conjunto organizado de datos y un sistema de información es el soporte logístico, metodológico y técnico de la información.

La información no solamente es científico/tecnológica como la que se genera a partir de la investigación. Información generan también la experiencia, la interacción humana, los procesos sociales o la relación del hombre con su medio.

A medida que el conocimiento y la experiencia humana se incrementan se han desarrollado medios para documentarlos y transmitirlos a las nuevas generaciones. Desde la escritura, hasta los más modernos sistemas de computación son medios para almacenar información, al igual que las grabaciones de audio y los diferentes tipos de fotografía. La información contenida en ellos forma la memoria colectiva.

Sin duda, coleccionar, conservar, producir y reproducir documentos es fundamental para conservar y transmitir el conocimiento y la experiencia humana. Pero lo es también su organización con el fin de asegurar su disponibilidad cuando se requiera y esta última es la razón de ser de los sistemas de información.

Tanto la memoria colectiva como la disponibilidad de la información son factores que condicionan el desarrollo social.

Desde este punto de vista ¿qué está sucediendo en los servicios de enfermería?

Para responder esta pregunta, volvamos a los esquemas anteriores y preguntémoslos:

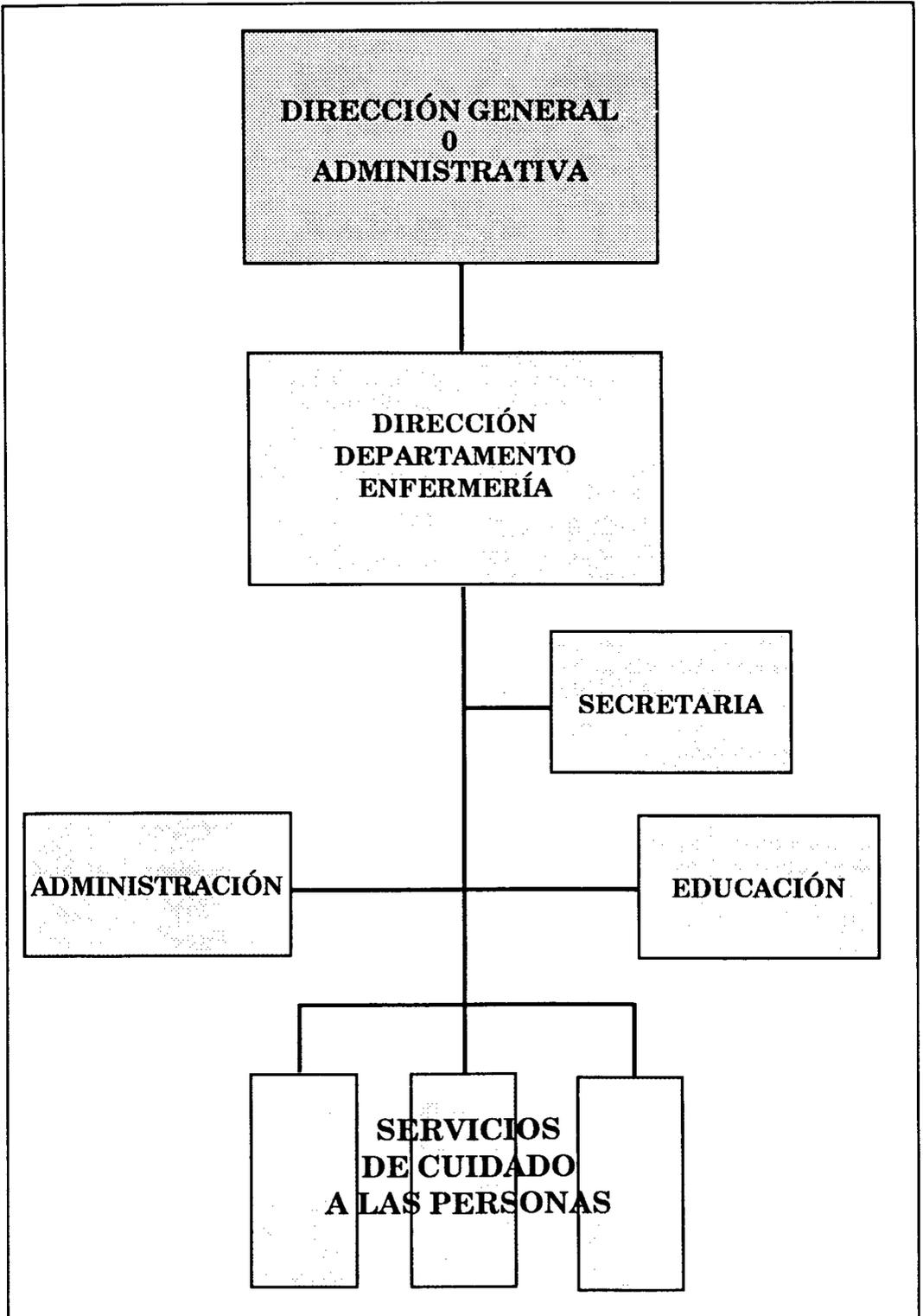
- ¿Qué información producen los servicios de enfermería?
- ¿Qué estamentos de la organización producen información de enfermería y qué tipo de información producen?
- ¿Cómo es la información que producen la prestación y la gestión de servicios de enfermería?
- ¿Cuál de esta información se necesita para gerenciar los servicios de enfermería?
- ¿Cuál se requiere para la prestación de servicios de enfermería?
- ¿Cómo podría recolectarse, coleccionarse o archivar y mantenerse y difundirse?
- ¿Cómo se podría intercambiar información entre la gerencia y la prestación de los servicios de enfermería?

- ¿Cuál es la que se requiere para la formación del recurso humano de enfermería, cuál para la investigación?
- ¿Cómo, para quién y cuándo debe estar disponible?

La respuesta a estas y otras muchas preguntas de la misma naturaleza, puede hacer evidente la necesidad de diseñar, implantar y mantener sistemas de información en enfermería, apropiados para cada organización si realmente queremos desarrollar la profesión y saber en que medida estamos ofreciendo servicios de enfermería que responden a las demandas de los colombianos.

Hoy cuando a raíz de este panel he reflexionado nuevamente sobre los servicios de enfermería a la luz de los nuevos conocimientos y experiencias en el campo de la información, tengo la impresión de que en realidad, la carencia de sistemas de información apropiados impide la toma de decisiones gerenciales, técnicas y administrativas en los servicios de enfermería. Sin un sistema de información, las decisiones se toman para resolver los problemas actuales, no es posible mirar hacia atrás para utilizar la experiencia, ni ver las implicaciones que las acciones de hoy tienen en el futuro y es muy difícil si nó imposible encauzar los servicios de enfermería hacia sus objetivos. De esta manera, los planes y sus proyecciones carecen de sentido y de continuidad, los esfuerzos de adecuación del recurso humano se pierden en las rutinas del trabajo y no hay manera de construir experiencia ni de generar información o tecnología nuevas ni de transformar las instituciones y las innovaciones son más bien adopciones, adaptaciones o reproducciones de conocimiento, tecnologías y experiencias foráneos que luego se descartan o se cambian cuando se cambian los intereses, o la problemática institucional y se dispone de los recursos para hacerlo y los cambios institucionales son intrascendentes porque dependen de las personas que los promueven y no de la organización.

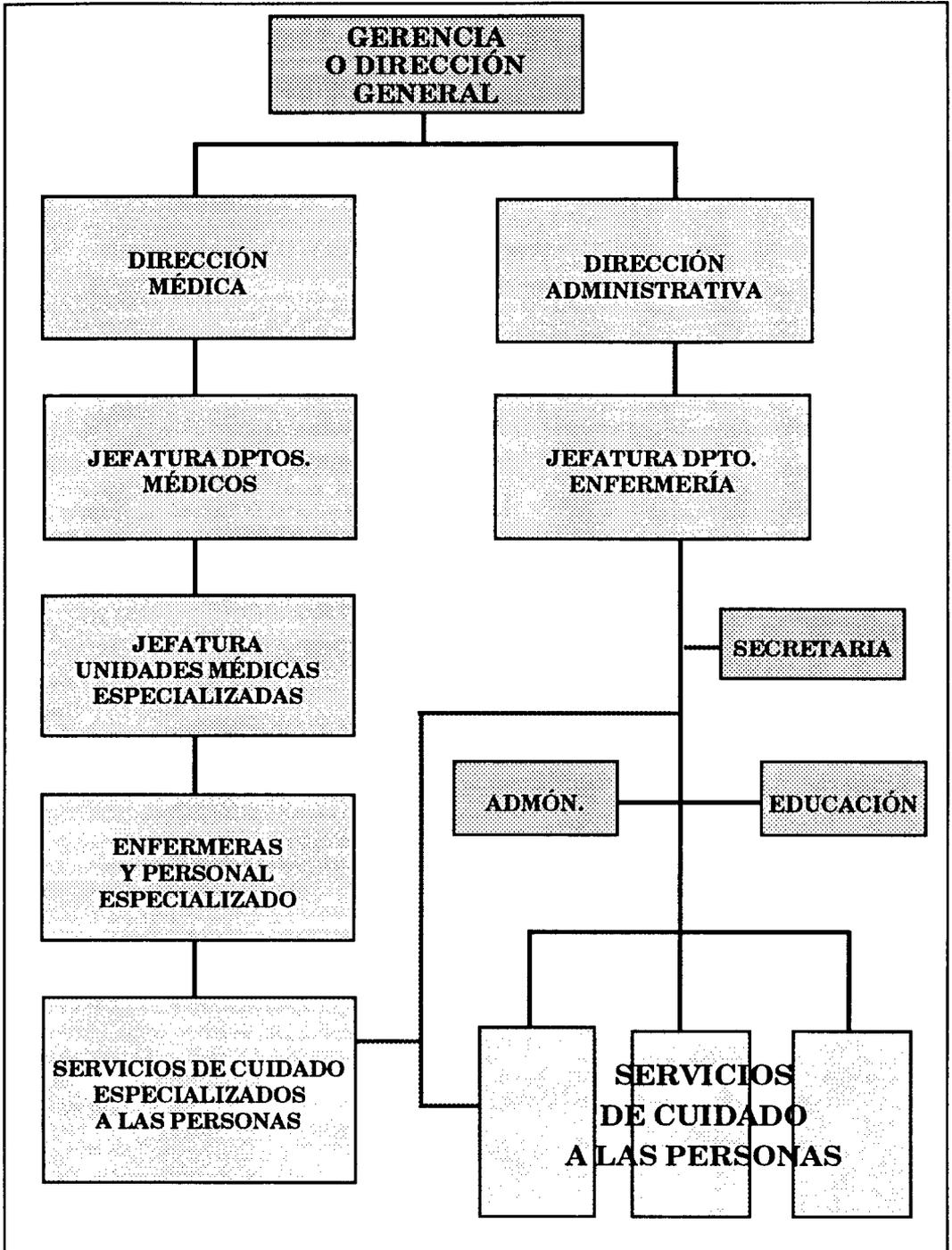
Hoy me pregunto si la necesidad de un sistema de información apropiado no es lo que hemos buscado satisfacer en tantas reuniones que ocurren a diario en las instituciones de enfermería, llenando los currículos de enfermería de "conocimiento científico y nuevas tecnologías", discutiendo acerca de los mecanismos de integración docencia- servicio, adquiriendo y coleccionando toda clase de material bibliográfico y aplicando la información que contiene



ESQUEMA No. 1. Organización de los servicios de Enfermería.

¿No será que un sistema apropiado de información en enfermería podría ayudarnos a volver a lo esencial: *el cuidado del hombre en su entorno*

particular, la problemática determinada por su estado de salud o enfermedad, su calidad de vida, su formación y su desarrollo integral?



ESQUEMA No. 2. Organización de los servicios de Enfermería.