

Atributos de calidad para la generación de indicadores que midan la calidad de la atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo

MARY CARRILLO MORA*

Resumen

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo y exploratorio, se realizó en la Empresa Social del Estado Instituto Municipal de Salud del Municipio de San José de Cúcuta (ESE Imsalud), con el objetivo de determinar los atributos de calidad para generar indicadores que midan la atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo. La determinación de los atributos de calidad se hizo teniendo en cuenta la opinión de las fuentes de información (usuarios del programa de crecimiento y desarrollo, enfermeras profesionales y directivos), mediante la aplicación de una encuesta semiestructurada de trece preguntas abiertas. Los espacios trabajados son los servicios ambulatorios de las diferentes IPS de la ESE Imsalud de San José de Cúcuta.

Agrupados los atributos de calidad según frecuencia de preguntas y respuestas, analizadas cada una de las respuestas se asimilan a atributos de calidad. Finalmente se determinan los atributos de calidad para la generación de indicadores que midan la calidad de atención de la enfermera profesional en el programa de crecimiento y desarrollo. Estos son: *de estructura*: adecuación, comodidad y confort, organización, conocimientos, presentación personal, profesionalismo, responsabilidad, puntualidad y trato humano. *De proceso*: amabilidad, orientación, oportunidad, calidad humana, honestidad, respeto, tolerancia, confianza, creativi-

dad, compromiso y suficiencia. *De resultado*: morbilidad, eficacia y cumplimiento de objetivos.

Palabras clave: calidad, calidad de la atención en enfermería, indicadores de calidad, atributos de calidad.

Abstract

This descriptive and exploratory research was conducted by the State-run health firm known as “Empresa Social del Estado Instituto Municipal de Salud (IMSALUD)” in the Municipality of San José de Cúcuta. The purpose of the study was to determine the quality attributes when generating indicators that measure quality in professional nursing care in the growth and development program. The quality attributes were determined taking into account the input from the information sources (i.e. the users of the growth and development program, the registered nurses and the staff), and through the application of a semi-structured thirteen open-ended question survey. The study took place in the different ambulatory clinics of the health providing institutions (in Spanish, IPS) of ESE IMSALUD in the Municipality of San José de Cúcuta, in the North East of Colombia.

Quality attributes were grouped according to the frequency of questions and answers. Then, the answers were analyzed in respect of their quality component. Finally, quality attributes in generating quality measuring indexes regarding the care provided by registered nurses in the growth and development program were established. These were: concerning infrastructure: adequate civil works, comfort and convenience, organization, knowledge, neatness, professionalism, responsibility, punctuality, and humane treatment. Concerning processes: kindness, orientation, timeliness, human warmth, honesty, respect, tolerance, confidence, creativity, commit-

* Magíster en Enfermería de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Colombia. Empresa Social del Estado Instituto Municipal de Salud (ESE Imsalud), San José de Cúcuta, Colombia. macamo7@hotmail.com

ment, and sufficiency. Concerning results: morbidity, efficacy, and fulfillment of objectives.

Key words: quality, quality in nursing care, quality indicators, quality attributes.

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención del profesional de enfermería se define como la asunción de su liderazgo profesional, potenciar su capacidad técnica, intelectual y capacidad de gestión, esta atención define el campo del ejercicio profesional y contiene las normas de calidad. Se destaca la necesidad de la calidad de atención como uno de los componentes básicos para lograr la buena implementación de las políticas y estrategias de salud y para lograr la satisfacción de los usuarios. *“El objetivo es proveer la más alta calidad de la salud-enfermedad del ser humano”* (1).

La atención de enfermería tiene como misión prestar una atención de salud a los individuos, las familias y las comunidades en todas las etapas del ciclo vital y en los diferentes aspectos de prevención de enfermedad, promoción de la salud, recuperación y rehabilitación con un enfoque holístico e interdisciplinario a fin de contribuir a un mayor bienestar de la población en sus procesos de desarrollo (2).

La calidad de la atención satisface las expectativas de los usuarios de la institución y del trabajador de la salud. No es factible que se otorgue una atención de calidad cuando no se dispone de recursos suficientes que permitan cubrir las necesidades de la población demandante, y cuando dicha atención se otorga por personal que no está satisfecho en el desempeño de sus funciones. Para medir la calidad de atención del profesional de enfermería se



debe tener en cuenta el sistema integral del control de la calidad y las normas vigentes, los cuales utilizan distintos tipos de indicadores (estructura, proceso, resultado); cada uno mide un aspecto diferente de la calidad.

Por tal motivo, se considera de interés revisar los aspectos relacionados con los atributos de calidad para la generación de indicadores que midan la atención de la enfermera profesional, dada la vigencia actual de los conocimientos de enfermería, para continuar dando cumplimiento a los propósitos, metas y directrices del sistema de salud.

MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio es descriptivo, exploratorio. Se determinaron los servicios ambulatorios de las IPS de la ESE Imsalud del Municipio de San José de Cúcuta como el espacio para realizar las observaciones, ya que en las diferentes instituciones se oferta el programa de crecimiento y desarrollo. En este estudio el universo corresponde a la totalidad de instituciones de salud (32) que conforman la red de la ESE IMSALUD que ofertan el programa de crecimiento y desarrollo, los profesionales de enfermería (14) destinados a la prestación del servicio y los usuarios del mismo.

Según las estadísticas de la ESE Imsalud, de enero a diciembre de 2003 se realizaron 6.025 controles de crecimiento y desarrollo por los profesionales de enfermería; se alcanzó una cobertura del 102% y se cumplió con las metas propuestas. Ese total corresponde mensualmente a una población que demanda el servicio de 502 usuarios en promedio en la ESE Imsalud. La muestra son las diferentes fuentes de información que, mediante su libre opinión, determinaron los atributos de calidad a tener en cuenta para la generación de indicadores que midan la calidad de atención del profesional de enfermería. La muestra se conformó con el 33% de acuerdo con los planteamientos de Canales (3), quien precisa que *“cuando los fenómenos son homogéneos se requiere una muestra pequeña, habrá que tomar el 30% para tener el tamaño mínimo recomendado para la muestra”*. Quedó conformada así: usuarios (166), enfermeras profesionales (5) y directivos (10).

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de encuesta semiestructurada, con preguntas

abiertas cuyo objetivo es saber la opinión de las enfermeras profesionales, directivos y usuarios acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo. El análisis de la información obtenida se basa en los resultados en donde la frecuencia de las respuestas cuantificó la tendencia y se tomaron como referentes para determinar los atributos de calidad.

RESULTADOS

Los atributos de calidad determinados para la generación de indicadores que midan la calidad de la atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo en el estudio son:

Estructura: adecuación, comodidad, organización, conocimientos, presentación personal, profesionalismo, responsabilidad, puntualidad y trato humano.

Proceso: amabilidad, orientación, oportunidad, calidad humana, honestidad, respeto, tolerancia, confianza, creatividad, suficiencia, atención humanizada, relaciones interpersonales y compromiso.

Resultado: morbilidad, eficacia y cumplimiento de objetivos.

CONCLUSIONES

El reto de utilizar una metodología diferente para la construcción de indicadores que midan la calidad de la atención del profesional de enfermería corrobora que se pueden hacer a partir de la opinión de los agentes directos del programa.

Además de contar con los atributos clásicos para medir la calidad de la atención, en enfermería se debe medir con indicadores distintos y complementarios a partir de atributos como: presentación personal, buen trato, vocación por el trabajo, amabilidad, respeto, calidad humana, profesionalismo, puntualidad, honestidad, tolerancia, confianza, compromiso y creatividad. Estos atributos nos muestran la importancia que tiene para los usuarios del programa el *factor humano de enfermería en la calidad*.

El usuario valora, además de los servicios, las características propias del programa y del profesional que brinda la atención, le da importancia a la

competencia técnica-científica y las relaciones interpersonales, mientras que el personal de salud del programa le da más importancia a la disponibilidad de recursos, el cumplimiento de objetivos y las instalaciones. Igualmente tienen en cuenta los resultados finales del programa, apreciando la calidad y capacidad técnica y resolutoria del servicio.

Los indicadores cobran mayor significado al surgir de la libre expresión de los usuarios, enfermeras y directivos, pues a partir de sus propias apreciaciones de la calidad de la atención, la construcción de indicadores será más objetiva.

Los usuarios no tienen en cuenta los atributos de resultado; para ellos son más importantes las buenas relaciones interpersonales, la comunicación, la oportunidad del programa. Por el contrario, los funcionarios de salud consideran los atributos de resultado, como las coberturas, el cumplimiento de objetivos y la eficacia.

Al comparar los resultados obtenidos en el estado actual de salud, los atributos identificados valoran, además de los servicios brindados, las características propias del programa y del profesional de enfermería que brinda la atención, así como la adecuación, la comunidad y el confort, los conocimientos, la atención humanizada y el impacto del programa. Y esto concuerda con lo que se espera ver según los atributos de calidad de atención en salud sustentados en el marco teórico, así: *estructura*: adecuación, accesibilidad geográfica y física, comodidad

y confort, trato humano. *Proceso*: oportunidad, integralidad, continuidad, suficiencia, racionalidad lógica y científica, atención humanizada. *Resultado*: la satisfacción al cliente y el impacto.

Igualmente, según lo expuesto por Donabedian, en la calidad del servicio se considera importante la *oportunidad* y *continuidad* con que se presta la atención, siendo muy importante la relación interpersonal con el paciente, las características del lugar en que se preste el servicio y la facilidad de acceso que se tenga para la prestación del servicio. Y de acuerdo con el decreto 2309 del 15 de octubre de 2002, artículo 6, con el objeto de evaluar y mejorar la calidad de la atención de salud las características que se tienen en cuenta son: *accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad*.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) AUCCASI, Marcelino. *Evolución de la atención de enfermería en las últimas cinco décadas del siglo XX*. Lima: s. n., 2004, p. 14.
- (2) ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. *Servicios de atención de enfermería para contribuir al logro de la calidad*. 2004, p. 14.
- (3) CANALES. *Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo del personal de salud*. México: Uthea, 1998, p. 148.