

La calidad, un desafío para la gerencia del cuidado

Marcela Delgado Perea

Después de la implementación de la Ley 100 de 1993, el sector salud se ha visto abocado a un permanente estado de cambio, discusión, enfrentamiento y desestabilización del recurso humano de la salud, en el cual cada una de las partes involucradas ha luchado por mejorar sus condiciones. Y Enfermería ino ha sido ajena a este debate!

A pesar de la crisis que enfrenta la profesión, expresada en hechos como la poca demanda para iniciar estudios en pregrado, la alta deserción de profesionales, el bajo posicionamiento de la profesión y el aumento del desempleo, no podemos desconocer las múltiples oportunidades que ofrece el Sistema General de Seguridad Social en Salud a las enfermeras, especialmente en el campo gerencial y de gestión para el cuidado de la salud.

Una de las oportunidades que nos brinda el Sistema es retomar el liderazgo en los procesos que aseguran la Calidad en la prestación de los servicios de salud, porque la enfermera, al estar capacitada para desempeñar diferentes roles, gestionar los procesos de Cuidado de Enfermería y estar en permanente contacto con los usuarios, es la persona indicada, y muchas veces irremplazable, para estimular, guiar y facilitar este proceso, con el fin último de mantener la dignidad humana y la calidad de vida de los usuarios, que incluye no solo el bienestar físico, sino también el mental y social.

conceptos y definiciones de calidad

R. H. Palmer, de la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Harvard, define calidad como "la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tenga en cuenta los recursos disponibles y logre la adhesión y satisfacción del usuario" (Palmer, 1989).

Con relación al Sector Salud, podemos definir calidad para cualquier servicio o producto, como "atender perfectamente, de manera confiable, accesible, segura y en el tiempo exacto las necesidades de un usuario" (Vicent Falconi, 1992).

El Decreto 2174 de 1996, por el cual se establece el Sistema de Garantía de Calidad en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, define Calidad como la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.

Podemos concluir que Calidad en Enfermería son los procesos que determinan que el cuidado de la salud se brinde de una manera racional, oportuna, equitativa, económica, que minimice los riesgos al usuario y al equipo de salud, a la Institución y a la comunidad, y que maximiza el beneficio generado por la actividad integrada del equipo de enfermería y del equipo de salud.

La calidad, por lo tanto, implica varias dimensiones que constituyen oportunidades para Enfermería en esta nueva era:

1. Dimensión técnica: Se refiere a la aplicación confiable y oportuna del conocimiento propio de Enfermería (idoneidad profesional) y a la tecnología (procedimientos y equipos necesarios para brindar la atención y el cuidado a los usuarios). Depende en gran medida de las cualidades y capacitación del profesional (Adaptado de Donadevian).

2. Seguridad: Se expresa como la garantía de control del riesgo al usuario, evitando accidentes, eventos adversos, iatrogenia por efecto de las atenciones ofrecidas, asegurando la eficacia del cuidado brindado y la destreza con que éste se aplique. La seguridad enfatiza que no deben lograrse beneficios para un paciente a costa de aumentar los riesgos para él o para el equipo de salud.

3. El servicio: Expresado en términos de humanización de la atención al usuario y de las características del lugar en que se presta la atención, las cuales deben reflejar respeto y permitir la privacidad y comodidad de cada usuario. Igualmente, está relacionada con la accesibilidad al servicio, la oportunidad, la equidad y la continuidad de la atención (Donabedian, 1993).

4. La cuarta dimensión es el uso racional de los insumos propios de enfermería y el análisis de costos de los servicios producidos. Mejorar la calidad puede implicar incrementar los costos, pero ¿cuál es el costo de la no-calidad? El uso innecesario o inadecuado de servicios genera sobrecostos sin acrecentar la calidad, desperdiciando recursos que podrían ser utilizados para lograr mayores beneficios sociales, afectando el acceso y la continuidad de la atención. Si se suprimen servicios inútiles y se producen otros de manera más eficiente, todo prestador o asegurador puede invertir en calidad.

5. La satisfacción del usuario y del equipo de enfermería asegura un buen desempeño y un empoderamiento del quehacer propio de la profesión.

La Calidad en Enfermería presenta grados variables y puede ser analizada desde diferentes puntos de vista. El profesional de Enfermería definirá los procedimientos que deben ser empleados para brindar el cuidado, las técnicas que utilizará para aprovechar y maximizar los recursos y evaluará los resultados esperados de la atención a los usuarios.

El usuario, a su vez, evaluará los beneficios recibidos de su atención con criterios subjetivos como el trato que recibió, el lugar en el cual fue atendido, la oportunidad y confianza que le generó el cuidador y el resultado obtenido: la satisfacción de su necesidad, la recuperación de su salud y el mejoramiento de su calidad de vida.

Una característica sobresaliente de calidad es la educación al usuario, para que su atención sea más participativa y se apliquen los principios éticos de información y consentimiento, debido a que pocos pacientes están en capacidad de juzgar los aspectos científicos y técnicos referentes al cuidado brindado.

Como la prestación del servicio de salud es un bien público, la sociedad debe evaluar la calidad de la atención, valorando los beneficios que resultan para toda la población, dando preferencia a procedimientos que puedan satisfacer las necesidades de muchos, involucrando la equidad y el acceso, dentro del juicio sobre calidad.

Igualmente, la calidad debe ser evaluada individualmente por cada profesional una vez prestados los cuidados de enfermería, o por grupos de ellos que participaron en el cuidado y por la institución donde ejercen su profesión.

Cualquier juicio sobre calidad debe contemplar las diferentes dimensiones ya señaladas, dando prioridad a aquello que tenga mayor incidencia en el resultado de la atención.

RETOS Y PARADIGMAS PARA LOGRAR CALIDAD EN ENFERMERÍA

La calidad no está, per se, incluida en la atención. No se logra por inercia, ni es suficiente el hecho de evaluarla o el de tener la firme voluntad de mejorarla. Se requieren acciones sistemáticas,

continuas y deliberadas para lograr calidad, y a ese conjunto de acciones se le denomina garantía de calidad en el Cuidado de Enfermería. Para lograrla se requiere:

- Evolucionar de "Jefe del Servicio" a líder de gestión de la Calidad del cuidado de la salud.
- Asegurar el liderazgo en los grupos en términos de estimular, guiar y facilitar la integración entre los diferentes niveles de Enfermería y otras disciplinas.
- Revisar a fondo el sistema de atención y del cuidado de enfermería, para determinar los factores fundamentales de la buena o mala calidad.
- Documentar los procesos críticos del Cuidado de Enfermería, a través de un trabajo riguroso, participativo y sistemático, con soporte metodológico. Igualmente, las dificultades y problemas que impiden cuidar al paciente bajo estándares de calidad.
- Definir claramente el rol de enfermería para profesionales y auxiliares.
- Reorganizar los equipos de enfermería hacia un modelo basado en la coparticipación y responsabilidad, orientado hacia los usuarios y donde se apliquen instrumentos de microgestión. Por ejemplo, los planes de cuidado, las guías de atención y los estándares establecidos para procedimientos y práctica profesional.
- Evitar la fragmentación del proceso asistencial, brindando atención integral.
- Disminuir la variabilidad en los estilos de la práctica clínica y comunitaria.
- Medir los resultados en términos de satisfacción del usuario, satisfacción del equipo de enfermería y del impacto positivo en la sociedad.
- Actuar como un catalizador, potencializador y facilitador de los procesos de calidad en Enfermería y de la gestión de la entidad.
- Realizar una revisión crítica y sistemática de los procesos y programas de Enfermería de la entidad, para evaluar la efectividad y eficiencia de los mismos.
- Estimular a los usuarios internos y externos para que identifiquen los servicios y procedimientos por mejorar.
- Valorar las necesidades del usuario y analizar sus expectativas.
- Definir y establecer el programa de mejoramiento del servicio, de los procesos y de los procedimientos propios de Enfermería, los cuales deben reflejarse en guías de atención, protocolos y estándares.
- Proponer y desarrollar proyectos de investigación en Enfermería o participar en investigaciones interdisciplinarias y socializar los resultados.
- Participar en programas docentes y estimular la educación continua.
- Establecer mecanismos para realizar un monitoreo permanente al proceso de atención: Auditoría de la Atención de Enfermería, con el objeto de detectar desviaciones y establecer correctivos oportuna y eficazmente.
- Participar activa y efectivamente en el proceso de definición de Políticas de Salud y de Enfermería.
- Hacer seguimiento para el correcto manejo de equipos, medicamentos e insumos, lo que conlleva al uso racional de los mismos y a la contención de costos.

·Asegurar la calidad de la historia clínica como referente de la atención, que sea completa y veraz y los registros pertinentes y oportunos.

·Trabajar en bioseguridad y en asegurar la idoneidad del talento humano de Enfermería responsable del paciente, participando en la selección, evaluación, capacitación y actualización de los mismos.

·Participar en el desarrollo de un sistema de información que facilite la toma de decisiones y la realización de funciones de auditoría.

Por lo tanto, Calidad en Enfermería es el conjunto de acciones sistemáticas y continuas para lograr el mejor beneficio para sus usuarios, con el mínimo riesgo, con la mejor utilización de los recursos con que cuenta, y que le permiten atender de manera confiable, accesible, segura y en el tiempo oportuno, sus necesidades.

Finalmente, los planteamientos y conceptos presentados permiten concluir que la calidad en el cuidado de la salud por Enfermería, son una oportunidad para:

üFortalecer el ejercicio profesional

üPosicionar en el interior del Sistema de Salud y de la Sociedad nuestra profesión, centrada en el cuidado integral del ser humano y no en un cuidado fragmentado y puntual.

üRetomar el liderazgo que hemos perdido dentro del equipo de salud.

üReconocer la esencia y existencia de nuestra razón de ser.

üInvolucrarnos activamente en los permanentes determinantes y exigencias del Sector Salud como el mercadeo de servicios, costos y producción y productividad en Enfermería.

----- Bibliografía -----

1. Carol, Jane. Monitoring with Indicators-Evaluating the Quality of Patient Care. Aspen Publication, 1992.
2. Colunga Dávila, Carlos y Saldiema Arturo. Los Costos de Calidad. Panorama De México, 1994
3. Dershin, Harvey and Julie A. Magrath. Cost of Poor Quality: An Oportunity in Health Care. ASQ Quality Press, Milwakee, 1997.
4. Fortalecimiento de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del Distrito Capital. 1999.
5. Juran, J.M. y Frank M. Gryna. Juran´s Quality Control Handbook. 4ª. Ed McGraw- Hill Book Co., 1998.
6. Manual de Acreditación de Hospitales. Ministerio de Salud, Chile, 1995.
7. The Joint Commission Accreditation Manuals for Hospital. Scoring Guidelines, 1994.
8. Peters, Tom. Del caos a la Excelencia. 5a. Edición. CECSA, México, 1995.