



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004 Acreditada
mediante Resolución N°15 del 31 de octubre de 2012**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN LOS SERVICIOS
DE SALUD**

**TEMA:
GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD EN
ENFERMERÍA**

Lisette Vanessa Juárez Vega

Santiago, agosto 17, 2017



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y
TECNOLOGÍA**

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD

**GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD EN
ENFERMERÍA**

AUTOR: Lissette Vanessa Juárez Vega

TUTORA: Sofía Vásquez Molina

UNNECIT

DEDICATORIA

Con mucho esfuerzo se realiza la presente investigación y va dedicada a mi persona ya que día con día lucho para aumentar mi estatus académico, a mi esposo y a mi familia los cuales con su comprensión y apoyo me han impulsado a seguir adelante cuando he desfallecido.

A las tres fuerzas que siempre me acompañan y guían mi andar, dedico este y todos mis proyectos.

Lisette Juárez Vega

UNRECHT

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	4
INDICE GENERAL.....	6
INTRODUCCIÓN.....	8
DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	12
JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	14
FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE La gerencia de enfermería en la gestión de los cuidados enfermeros.....	16-33
CONCLUSIONES.....	35
RECOMENDACIONES.....	37
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	39
ANEXOS.....	40

UNNECIT

INTRODUCCIÓN

La investigación “Gestión de la calidad del cuidado de enfermería” en los sistemas de salud corresponde a la línea de investigación de gerencia en servicios de salud y surge de la necesidad de abordar la temática que ha sido poco indagada en enfermería.

La calidad, en las últimas décadas, ha sido un tema de mucha importancia en el ámbito sanitario y los profesionales de salud son indicadores estrechamente relacionados a los resultados de una satisfactoria prestación de calidad. En salud se plantea el principio de la calidad como “Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada”.

La enfermera cumple un rol muy protagónico en diversos aspectos de la salud panameña en la actualidad, por ende el índice de calidad en una institución es directa e implícitamente dependiente, en gran porcentaje, por la actuación profesional de la gestión de enfermería en todos los ámbitos que esta desarrolle. Se dice pues que la calidad orientada al cuidado de enfermería se orienta para prestar una ayuda eficiente y efectiva a la persona, familia y comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnico científico, social, humanos y éticos.

Según Morfi , la Gestión del cuidado de enfermería se define como la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en lineamientos estratégicos, para obtener como producto final la salud traducido en la calidad y satisfacción del usuario.

Dentro de este contexto se ha desarrollado la presentación, a través de esta investigación se muestran los diversos componentes que tiene enfermería relacionado a la Gestión de la calidad de los cuidados enfermeros, se realiza un análisis de las bases teóricas y se plantean conclusiones y recomendaciones sobre el tema. Se espera que dicha investigación sea de provecho académico a todo lector.

UNIVERSITY PROJECT

DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los servicios sanitarios están inmersos en un entorno de gran complejidad en el que se producen constantes aportaciones científicas e importantes avances tecnológicos que hacen que los componentes del sistema sanitario, tanto usuarios como profesionales, experimenten cambios en sus necesidades y expectativas.

En la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los usuarios y los requerimientos profesionales, los servicios de salud de nuestro medio incorporan cada vez, de manera más extendida, un enfoque de calidad de la asistencia. El tema de la calidad se ha convertido en un asunto recurrente en los servicios de salud, dentro de un esquema de consecución de mejores resultados para la satisfacción de los usuarios.

Está comprobado que las (os) enfermeras (os) y sus cuidados inciden de manera fundamental en el cumplimiento de los objetivos de calidad de una institución sanitaria.

Por tanto, se presentan en esta investigación aquellas líneas maestras de la gestión de la calidad de los cuidados enfermeros, y se plantea la siguiente situación:

**“GERENCIA DE ENFERMERÍA EN LA GESTIÓN DE LOS CUIDADOS
ENFERMEROS”.**

UNNECIT

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo general

- ∅ Mostrar la gerencia de Enfermería en la gestión de los cuidados enfermeros en el Sistema de Salud, desde la perspectiva teórica.

Objetivos específicos

- ∅ Conceptualizar variables relevantes en el tema desarrollado.
- ∅ Detallar el concepto de calidad en la esfera a nivel sanitario, desde diversas interpretaciones.
- ∅ Detallar los componentes de la calidad asistencial.
- ∅ Demostrar la importancia de la calidad en los cuidados enfermeros dentro del sistema de salud.
- ∅ Explicar la gestión de la enfermera (o) y sus cuidados polivalentes a nivel sanitario.

UNNECIT

JUSTIFICACIÓN

En la última década los nuevos conceptos de gestión en los servicios de enfermería, aun con lentitud y dificultad, en parte debido a su rígida estructuración, han ganado protagonismo en la organización sanitaria en el país de Panamá. En estos nuevos conceptos de gestión destaca la transición del papel de gestor desde el control a la facilitación del trabajo y desde la cantidad de actividades para la calidad de los cuidados enfermeros.

Las enfermeras llevan a cabo una labor profesional caracterizada por su complejidad, tanto en las actividades propias como, sobre todo, por la extensión de las relaciones que deben mantener: usuarios, familiares, otros profesionales, otros niveles de atención. De hecho, esta situación central que la enfermera puede ocupar en relación con la globalidad del cuidado del paciente ha hecho que en muchas organizaciones sea considerada como coordinadora del cuidado total que recibe el usuario en los modernos sistemas de gestión institucional.

Para la prestación de servicios y cuidados de enfermería es necesaria la adopción de una orientación general desde el pensamiento enfermero, en el que tengan su base los estándares de actuación gerencial, las normas y los procesos de atención. Este pensamiento debe estar reflejado en la definición de la filosofía del servicio de manera que se dé una coincidencia real en la visión en aspectos tales como la consideración del usuario, la finalidad y utilidad de los cuidados enfermeros, el papel del profesional como dispensador de estos cuidados y su lugar gerencial dentro de la organización.

Por lo anteriormente citado nace la interrogante basada en una situación que se ha venido conceptuando en los últimos años: la enfermera y su gestión en los cuidados enfermeros, ya que es de suma importancia para las mejoras de calidad de atención en instituciones públicas y privadas de nuestro país. Es una intriga descubrir las gestiones de enfermería en el cuidado de calidad al usuario y todos los planes y flagelos que intervienen en el cometido de este.

UNIVERSIT

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Gerencia de enfermería en la gestión de los cuidados enfermeros

Definición de variables

❖ Gestión

La Gestión es el conjunto de actividades que se realizan para lograr los objetivos y las metas propuestas en un campo específico de actuación. Por su parte, la medición es la acción que le permite a la persona valorar los logros de esa gestión.

❖ Calidad

Varias son las definiciones que se pueden emplear acerca de la calidad en general y la de los servicios sanitarios en particular. En general, se acepta que la calidad es una propiedad presente en algunos hechos, objetos o situaciones o el conjunto de atributos que se observan en un hecho o circunstancia, que le definen de una determinada manera.

Es también el grado de aproximación de un producto o servicio a cada una de las características que se hayan señalado como idóneas en un prototipo. Igualmente, se puede entender la calidad como el grado de obtención de una determinada característica de acuerdo con una escala de medida en la que se definen los puntos extremos en malo-bueno, siendo el intermedio el grado normal.

Esta graduación de la calidad está definida por los atributos que se consideren presentes en una situación modélica (prototipo) que definen su calidad.

Se verán definiciones de calidad dada por diversos autores:

- “Es el resultado total de las características del producto y del servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento, a través de los cuales el producto o servicio satisfará las expectativas del cliente” (Armand V. Feingenbaum)

- “La calidad se da cuando se logra que un servicio o producto cumpla los requisitos de los consumidores. Se requiere cumplir no sólo las características de calidad expresadas en las diferentes normas del producto, materias primas y límites de tolerancia en el diseño: es necesario cumplir con las características de calidad reales, esto es, lo que el consumidor exige del producto” (Kaoru Ishikawa).
- “La calidad es la suma de propiedades y características de un producto o servicio que tienen que ver con su capacidad para satisfacer una necesidad determinada” (American Society for Quality Control).

De todas estas definiciones generales de la calidad se desprende una idea fundamental: la calidad depende del producto o servicio y sus características, pero sobre todo de su respuesta satisfactoria a las necesidades del cliente. Es, por tanto, una doble visión la que se precisa, ya que es necesario conocer todos los detalles sobre aquello que se fabrica o produce, en definitiva qué se ofrece, pero sobre todo, es necesario saber cuáles son los deseos y las expectativas de los destinatarios del trabajo. Dicho de otra manera, no son únicamente los requisitos que la organización decida sobre los productos sino, sobre todo, los que los clientes deseen que estén presentes en ellos.

❖ **Gestión de calidad**

La Gestión de calidad es la función directiva que desarrolla y aplica política de calidad a través de cuatro procesos: planificación, organización, control y mejora, enmarcados en la dirección estratégica de la empresa.

La norma ISO 8402, define gestión de la calidad como: “Actividades de la función empresaria que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades, y que se implementan a través de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la

calidad, en el marco del sistema de la calidad”. Esta norma fue superada y derogada por la norma ISO 9000-2000.

❖ **Cuidado de enfermería**

El Cuidado es definido como una transacción terapéutica, interpersonal, única y reciproca de orientación presente y futura, que es multidimensional, contextual, y refuerza patrones continuos de experiencia, cuyos resultados se pueden resumir en crecimiento del sujeto del cuidado y del cuidador y aumento del potencial del autocuidado.

El cuidado comprende aspectos afectivos, relativos a la actitud y compromiso, así como elementos técnicos, los cuales no pueden ser separados para otorgar cuidados, así también la identificación del significado del cuidado para quien lo otorga y para quien lo recibe, la intención y la meta que se persigue (Morse, Solberg et al., 1990; Pepin, 1992; Benner, 1989; citados por Kerouac, et. al, 1996).

El estudio de los núcleos disciplinarios básicos (persona, entorno, salud, cuidado), los elementos conceptuales, filosóficos, y los principios que han orientado a la profesión desde las épocas de Florence Nigthingale son hoy esenciales para la comprensión de la naturaleza de los cuidados enfermeros, con el propósito de descubrir la riqueza de un pensamiento no reconocido aun en los servicios de salud (Kérouac, 1996).

El cuidado de enfermería, se entiende como el conjunto de funciones fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo técnico-científico orientada a comprender al otro en el entorno en el que se desenvuelve, interviene en una forma importante en la prevención, la curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad, razón por la cual su calidad cobra importancia y motiva hacia su búsqueda permanente.

La calidad de la atención sanitaria



Fuente: cuidados de enfermería-imágenes-google.com

Históricamente, el concepto de calidad asistencial ha estado presente en los propios servicios, a través de las medidas de morbilidad y mortalidad, el tipo de educación de los profesionales, médicos y enfermeras principalmente e, incluso, en el cálculo de costes sanitarios.

Sin embargo, en la actualidad este interés se encuentra en situación creciente, demostrado no sólo por la actividad de los servicios de salud, sino también y de forma muy importante, por los consumidores de esos servicios, los usuarios en general y la administración que, en muchos países, es el financiador principal además de ser la responsable última de la atención frente a los ciudadanos.

En el origen de este creciente interés se pueden analizar diversas cuestiones:

- El incremento imparable de los costes sanitarios que produce una mayor necesidad de asegurar que la importante suma de recursos financieros dedicada actualmente a la atención sanitaria tenga unos efectos adecuados, conocidos, medidos y con altos niveles de eficacia y eficiencia.
- El desarrollo del conocimiento y de la tecnología altamente sofisticada han hecho posible la extensión de los servicios y su mayor efectividad, así como la mejor aplicación de la ciencia y la técnica a la medida de las acciones. No hay que olvidar, además, que el potencial técnico-científico puesto en manos de los expertos en salud no está exento de riesgos y su empleo inadecuado o sin control puede ocasionar serios problemas de salud individuales y colectivos, por lo que las medidas de evaluación sobre ellos son absolutamente necesarias.
- La utilización de fondos públicos. La administración financia en su mayoría la atención sanitaria, lo que ha provocado una implicación cada vez mayor de los ciudadanos en el control de la efectividad y calidad de los servicios que, en último término, son financiados por ellos mismos. Una sociedad más desarrollada, con más conocimientos y con medios de participación democrática, ha generado una mayor demanda de calidad de la asistencia tanto en cantidad de servicios

requeridos como de adecuación a sus necesidades. En casos extremos, ésta demanda de calidad se ve reflejada en medidas de rechazo a prácticas sanitarias inadecuadas, tanto institucionales como de profesionales, médicos y enfermeras.

- Aspectos legales: desde la Organización Mundial de la Salud (OMS), que en su declaración constitutiva afirma que cada persona tiene derecho al más alto nivel de salud que sea alcanzable, hasta las legislaciones nacionales de los países desarrollados, existe un amplio marco legal que refrenda formalmente el interés por la calidad asistencial presente en la sociedad actual.
- Aspectos éticos: destacados igualmente, porque se obliga a los profesionales sanitarios a establecer y mantener normas de calidad en niveles elevados. En efecto, los propios profesionales deben ser los primeros interesados en mantener la calidad personal y colectiva, en el campo de su competencia. Así, el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) incluye en su código ético la obligación de establecer y garantizar altos estándares en la práctica y los conocimientos de enfermedades.

Definición de calidad en atención sanitaria según la OMS.

La Organización Mundial de la Salud ha intentado una definición lo más amplia posible de la calidad de la asistencia sanitaria, al establecer que es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

Las dimensiones de la calidad en salud

Si la definición de la calidad en términos generales entraña dificultad, ésta es aún mayor al enfocar el tema desde una óptica de atención sanitaria, ya que la apreciación acerca de lo bueno o malo e, incluso, sobre la forma de medirlo o asegurarlo puede diferir, y de hecho difiere, según sea el punto de vista del sector



Fuente: cuidados de enfermería-imágenes-google.com

que emite la opinión sobre la atención sanitaria. Ello ha llevado a intentar definir los límites de la calidad de la asistencia según los cambios que produce en los estados de salud de los individuos y a especificar cuatro grandes áreas de calidad asistencial.

Estas cuatro áreas son:

- La calidad directa: se establecería con la medición de los cambios objetivos en el estado de salud de los pacientes o clientes, demostrados con la curación o mejoría de la situación y mediante comprobación clínica.
- La calidad indirecta: aborda aquellas cuestiones significativas que influyen o condicionan la posibilidad de obtener un mejor estado de salud, entre ellas la dotación de los servicios, los tratamientos, la disminución de los costes, y otros.
- La calidad percibida: principalmente por el usuario de los servicios de salud, en la valoración que éste o su familia hacen de la atención y sus circunstancias.
- La calidad demostrada: es decir, la que se mide y se compara de acuerdo a parámetros previamente establecidos.

Componentes de la calidad asistencial

Como ya se ha señalado, la calidad en la asistencia sanitaria tiene una difícil definición en términos absolutos, algo que ayudaría a asegurarla y a mantenerla en el nivel deseado. Por ello frecuentemente se acude a la definición de sus atributos o componentes que, en último término, definen su significado. Los puntos de vista acerca de estos componentes pueden variar según sean los expertos en salud, los usuarios o la propia administración quienes los valoren.

Los expertos en salud tienden a situar la definición de la calidad asistencial en la consecución de un elevado nivel técnico-científico, es decir, en el empleo de conocimientos y tecnologías que, en principio, aseguran la prestación de un servicio óptimo por parte de los profesionales, basado en la aplicación de los conocimientos más actualizados y en la tecnología más avanzada. Según este enfoque, la calidad estaría relacionada fundamentalmente con los conocimientos de los médicos, enfermeras y otros, en la posibilidad que tienen de emplear medios adecuados a su trabajo.

Por su parte, los usuarios, pacientes o clientes de los servicios de salud identifican la calidad más bien como un componente de cantidad de servicios disponibles, de tiempos empleados, de celeridad en la atención y otras cuestiones referidas a la comodidad de utilización de los servicios sanitarios, aspectos todos ellos que tienen que ver específicamente con el concepto de eficacia del sistema, orientado a la cantidad de servicios que están al alcance de las personas.

Finalmente, los administradores y gestores de los servicios de salud identifican en buena manera la calidad asistencial con los atributos orientados a la eficiencia, relacionando estrechamente los beneficios obtenidos de la atención con el coste que ha generado. Este aspecto, de relevancia innegable en las empresas sanitarias modernas, da a entender que, sí es evidente que la calidad cuesta dinero, es posible optimizar los recursos monetarios y obtener una mejor calidad a un coste menor.

Estos cuatro elementos principales de la calidad de la atención sanitaria (nivel técnico-científico, eficacia, eficiencia, adecuación) pueden ayudar a una más amplia elaboración de sus componentes, ya que en la realidad funcionan de forma interrelacionada y coordinada, y dan además origen a una serie de atributos o componentes adicionales, que pueden mostrarse de la siguiente manera:

- **Accesibilidad:** posibilidad real de disponer del servicio o del profesional que se precise, así como la facilidad de esta disposición. Este componente se establece en aspectos legales tales como la existencia de condiciones para poder obtener la

atención (la condición de asegurado, la pertenencia a algún grupo de riesgo y otros).

- Competencia: el grado y tipo de conocimientos y habilidades presentes en cada uno de los trabajadores del sistema de servicios de salud es otro componente destacado de la calidad. En los profesionales titulados, ésta competencia parte de unas normas generales de educación y formación universitaria, avaladas por el Estado mediante un título que autoriza el ejercicio de la profesión.

- Relaciones personales: la prestación de la atención sanitaria tiene un importante componente de relación y comunicación entre las personas, las que prestan los servicios y las que los demandan y reciben. Este elemento influye igualmente en la calidad y se traduce en la personalización del cuidado, cortesía y corrección en la comunicación, respeto a los valores, opiniones y creencias presentes en la atención.

- Seguridad: una atención de calidad es, en principio, aquella que tiende a minimizar o a evitar los riesgos potenciales o reales. Evitar los riesgos es, por tanto, un componente esencial de seguridad, que se basa en cuestiones organizativas, normas y procedimientos así como en la dotación de instalaciones que reúnan las condiciones necesarias. Los riesgos pueden ser previstos y evitados y éste es uno de los enfoques principales que debe utilizarse en una empresa sanitaria, donde las consecuencias de los riesgos pueden revestir una gravedad extrema. Parte importante de este componente de seguridad reside en la confidencialidad de la información referida a los usuarios, que garantiza la ausencia de riesgos para la integridad individual del paciente o cliente, derivados de una incorrecta utilización, ya sea de los datos personales (filiación, domicilio, financiación de la atención) o de su condición patológica (diagnóstico, resultados de pruebas y otros).

- Comodidad: la atención sanitaria se aprecia o valora también por las condiciones de confort presentes o que la acompañan. Este aspecto suele ser de especial relevancia en la opinión del usuario y se refleja en la presencia de algunas

características de las instalaciones. También es destacado este aspecto para los profesionales, que demandan unos espacios adecuados a la tarea que realizan.

- Satisfacción: se puede observar y valorar este componente desde dos vertientes: la satisfacción del profesional y la del usuario.

La satisfacción del profesional es un componente de la calidad, que se relaciona principalmente con las condiciones organizativas, tecnológicas y de relación interpersonal en las que tiene la oportunidad de desarrollar su trabajo.

La satisfacción del cliente o usuario es un tema que reviste mayor complejidad, ya que incide en la calidad de diversas maneras. Por un lado, es un elemento que va a permitir establecer los límites y criterios de cada actividad que se estudie. Por otro, es un resultado en sí mismo, es decir, la satisfacción define y sirve, al igual que los otros elementos que se han reseñado, para valorar la calidad de la atención y, al mismo tiempo, se le considera como el resultado de una atención sanitaria de elevada calidad, tal como será tratada más adelante. Presenta, además, particularidades en su apreciación, como es la dificultad que el usuario tiene en formarse una opinión acerca del servicio recibido, sobre todo cuando se refiere a aspectos particulares y específicos de ese servicio. Por lo general, el cliente tiende a manifestarse satisfecho o no de una forma global y es más reticente o se encuentra menos capacitado para valorar particularidades o acciones concretas dentro del total de la atención que se le ha prestado.

La JCAHCO (Comisión Conjunta de Acreditación de las Organizaciones de Salud) por su parte, ha fijado una serie de factores que considera determinantes en la calidad de los cuidados de salud, tales como:

- Accesibilidad: la facilidad con la que un paciente puede obtener la atención que precisa.
- Oportunidad: el grado en el cual el cuidado se realiza cuando el paciente lo requiere.
- Efectividad: define la forma en que la atención es ofrecida en la forma correcta, según el actual estado del conocimiento de la disciplina.

- Eficacia: el potencial que un servicio tiene para atender las necesidades del paciente.
- Adecuación: la relación entre el servicio recibido con las necesidades del paciente.
- Eficiencia: la relación entre el servicio recibido con el efecto deseado, con un mínimo posible de esfuerzo, gasto o material desechable.
- Continuidad: el grado en el que el cuidado recibido por el paciente es coordinado de forma efectiva por todos los profesionales e instituciones a lo largo del tiempo.
- Intimidad: el derecho del paciente a controlar la distribución y empleo de los datos referidos a su enfermedad, incluyendo la información utilizada por los profesionales de la salud y cualquier otra información personal contenida en su historia u otros documentos.
- Confidencialidad: la información que obtiene el equipo de salud debe ser privilegiada y, por tanto, excepto en circunstancias específicas que pueden variar por causa de enfermedad o por cuestiones legales, no puede ser entregada a terceras partes sin consentimiento del usuario.
- Participación de la familia y del paciente: es precisa la participación activa del paciente (y de su familia) en la toma de decisiones pertinentes a su estado de salud.
- Seguridad del entorno: el grado en el que los espacios, equipo y medicamentos son obtenidos cuando se precisan, en condiciones no perjudiciales.

La práctica de enfermería va más allá del cumplimiento de múltiples tareas rutinarias, requiere de recursos intelectuales, de intuición para tomar decisiones y realizar acciones pensadas y reflexionadas, que respondan a las necesidades particulares de la persona" (Diers, 1986).

Cuidados de enfermería y calidad de la atención

El lugar que ocupan las enfermeras en los servicios de salud hace de este grupo profesional un importante elemento en la definición y consecución de niveles adecuados en la calidad asistencial. Los cuidados enfermeros son parte sustancial del contexto total de la atención sanitaria y, por este motivo, influyen decisivamente en la calidad global por la que se valora una institución. Hoy nadie se atrevería a negar la influencia que un buen servicio de enfermería tiene en una empresa sanitaria y en que ésta obtenga unos buenos resultados. Sin embargo, a veces es difícil ponderar el impacto que estos cuidados de enfermería tienen en el total del servicio prestado por el centro o el equipo sanitario.



Las actividades de las enfermeras (os) ocupan un amplio rango en todos los niveles de la organización: la atención directa en la prestación de cuidados a los usuarios, la gestión de personal, gestión de recursos, formación de personal básica, postbásica y continuada, relaciones externas de la institución: familiares, otros centros y otros. En este abanico de posibilidades la actuación de las (os) enfermeras (os) tiene un peso importante en los resultados que se obtienen y, por tanto, es una realidad que se debe tener en cuenta para delimitar la calidad total de una institución.

Además de este primer enfoque de la calidad de los cuidados relacionado con los servicios y la consideración de los profesionales de la enfermería como parte de un todo asistencial, es necesario identificar los aspectos concretos que posibilitan y permiten la consideración y valoración de la calidad en su relación estrecha con las enfermeras y los cuidados enfermeros, entre ellos se pueden mencionar:

- La importancia de las acciones enfermeras (os) y sus consecuencias en el estado de salud de los usuarios: el impacto que producen en el bienestar y la salud hace patente la necesidad de controlar estas acciones y valorarlas en sí mismas, garantizando su calidad, determinante tanto para el paciente o cliente como para la institución. La definición que cada institución haga de los cuidados enfermeros es un paso previo a este control y valoración.

- El volumen de trabajo y las acciones de las enfermeras supone un elevado porcentaje del total de la actividad de cualquier institución sanitaria. Ello hace preciso que las consideraciones de coste, eficacia, eficiencia, adecuación y otros se apliquen muy especialmente a la labor y actividades que llevan a cabo estos profesionales. Frecuentemente se analiza el coste de los servicios de enfermería como un peso adicional en el presupuesto de la empresa; sin embargo, estos cuidados deberían ser considerados más bien como una plusvalía, ya que de su adecuación, efectividad y resultados depende en buena manera los cambios positivos en el estado del paciente o cliente.
- En las modernas instituciones de salud las enfermeras se mueven en un contexto de autonomía y responsabilidad profesional propia, en cooperación e interdependencia con otros profesionales. La capacidad de planificar, ejecutar y evaluar sus acciones profesionales sólo es posible si se acompaña de una seguridad y calidad en la acción, que garantice a quien requiera los servicios enfermeros, ya sean los pacientes o los otros profesionales, que estos servicios con identidad propia se prestan en los niveles de calidad idóneos e incluso tendiendo a la excelencia.

La gestión de los cuidados enfermeros en el sistema de salud

En estos últimos años, el discurso del sistema de salud ha pasado de centrarse del concepto de administración al concepto de gestión, sin darse, tal vez, una reflexión necesaria sobre las diferencias de ambos términos. Desde este concepto, la administración de salud es considerada como la totalidad del sistema social y sanitario en relación con su influencia en los procesos de salud y enfermedad. La gestión es considerada entonces una técnica para la toma de decisiones sobre recursos humanos, materiales, financieros, estructurales, organizativos y de métodos y procedimientos aplicados a la atención de salud.

Es por ello que se van a tratar dos aspectos relacionados con enfoques diferentes que pueden adoptar las políticas de salud y la planificación de los servicios, así de esta manera se puede mencionar que:

- Si se define el Sistema Nacional de Salud como el conjunto de estructuras interrelacionadas con el objeto de producir la mejor y mayor salud, que incorpora determinantes sociales, económicos, culturales y éticos del conjunto de la población, así como de los aspectos psicológicos, funcionales y de la organización de los recursos sanitarios, entonces se está hablando de un concepto genérico de administración de salud en el que la gestión es una parte del fenómeno, y cuya especificidad se relaciona con la función de planificar y organizar los recursos del sistema a partir de las necesidades sociales de salud, en la oferta de un servicio en términos de calidad científica, técnica y humana, con capacidad de respuesta y evaluación de los procedimientos de atención de salud en relación con estas necesidades sociales.
- Si se define el Sistema Nacional de Salud como la suma de cada una de las estructuras y organizaciones de servicios que deberán prestar atención sanitaria en un determinado contexto, se estará hablando de un concepto de gestión de los recursos de una organización que trata de responder con calidad científica, técnica y humana a las necesidades de salud que demanda la población.

Esta perspectiva es necesaria a la hora de definir el concepto de gestión y el concepto de administración:

- La administración como ciencia social y la economía de la salud centran su objeto en el valor de la naturaleza de la salud y habrán de ser elementos que se incorporen a la cultura y la organización del sistema de salud como instrumentos que permiten satisfacer un bien social: la salud de las personas y su entorno de vida.
- La gestión es un instrumento que utiliza los conceptos, valores y métodos de la economía de la salud y de la administración sanitaria. La gestión se concibe como el medio para alcanzar los objetivos de salud, con el mayor rendimiento posible de

los recursos sanitarios y sociales que intervienen en los procesos de salud y enfermedad.

La gestión de los cuidados se ejerce no solamente con los recursos que dan las teorías de la administración, sino también con las relaciones y concepciones propias de la disciplina de enfermería; es el cuidado de la persona, el centro del servicio de enfermería Meleis (1989).



Fuente: cuidados de enfermería-imágenes-google.com

Cuidado enfermero

Cuidar es un concepto incorporado en la naturaleza del ser humano como necesidad básica. Cuidar es mantener la salud y, por ello, es un concepto integrado en la vida cotidiana de las personas: cuida la mujer, cuida la madre, cuidan los familiares y allegados cubriendo las necesidades y requerimientos del mantenimiento de la vida y la salud. De esta manera, el cuidado enfermero se orienta en los distintos ámbitos de la vida y del cuidar humano. El lenguaje del cuidado enfermero como significación profesional lleva a delimitar esta acción cotidiana de la vida humana en relación con los requerimientos del cuidado que tienen las personas y su entorno cuando no tienen conocimiento, voluntad o capacidad por sí mismas para mantener su salud en el contexto de la vida productiva y social. Por tanto, la enfermera profesional cuida cuando:

- Enseña, ayuda o suple los cuidados de la persona y su entorno.
- La persona o el entorno requieren cuidados para la salud y la vida.
- Los cuidados requieren la dependencia del sistema de salud por su complejidad técnica o especialización profesional.

Así, los ámbitos del cuidado enfermero habrán de estar en todas las situaciones de vida y salud de las personas y en todos los contextos del desarrollo humano donde el cuidado de la salud de uno mismo y de las personas dependientes requiera ayuda profesional. Los espacios del cuidado enfermero están en:

- El medio sociosanitario: contexto donde se sitúan y desarrollan los procesos de vida y salud de las personas que requieren atención, derivada de situaciones de dependencia de cuidados.
- La atención primaria de salud: hace referencia a la atención programada y continuada de las personas y grupos de población en la promoción y recuperación de su salud y bienestar.
- La atención especializada: se oferta en instituciones sanitarias que se caracterizan por su alta complejidad tecnológica y especialización en la atención de los cuidados de la salud.

Es necesario unificar una idea del concepto de cuidado enfermero. A continuación, se propone una definición que abarca la esencia del cuidado de enfermería:

Es la atención profesional que da la enfermera en prestaciones de servicio para la salud, donde se establece una relación de ayuda con la persona o personas dependientes de cuidados y cuyo objetivo se centra en desarrollar la capacidad de autocuidado de la persona y su entorno, con la potenciación de los recursos naturales respecto a los conocimientos, la motivación y la capacidad para su autocuidado.

Según la anterior definición del cuidado enfermero, se considera que:

- La enfermera (o) es un recurso profesional del sistema de salud, ligado, por tanto, a las políticas y a la organización sanitaria.
- La enfermera (o) establece la relación de ayuda como respuesta a una necesidad de cuidados de la persona o su entorno, que determina el producto enfermero en forma de servicio de ayuda a las personas y a la sociedad.
- La enfermería tiene una delimitación del campo de actuación y define un método de intervención en el cuidado de la salud y la vida, cuando las personas y su entorno no tienen el conocimiento, la motivación o la capacidad suficiente para satisfacer sus necesidades en cantidad y calidad de los cuidados requeridos.

- La especificidad de los cuidados enfermeros como servicio únicamente podrá ser abordada desde la perspectiva profesional enfermera, bien sea en cuidados de responsabilidad directa, o en la coordinación con los recursos sanitarios y sociales para procurar la mayor calidad de los cuidados.

Esta definición describe a la enfermera (o) como responsable de cuidados en la atención de salud, y se entiende como un elemento clave y de vital importancia para el desarrollo de los recursos del sistema sanitario y de la organización de los servicios, ya que una buena planificación de recursos es aquella que asigna, a cada circunstancia particular, el profesional más capacitado para abordar el servicio en términos de calidad científica, técnica y humana. El cuidado y mantenimiento de la vida y la salud es una responsabilidad profesional de la enfermera (o), refrendada, en el contexto disciplinar por el desarrollo del conocimiento enfermero.

Si se acepta que el cuidado enfermero parte de un contexto teórico específico, se pueden definir los principios de la gestión de los cuidados de la siguiente manera:

- Los elementos de gestión enfermero: están delimitados por el marco de la disciplina, que determina el conocimiento enfermero desde la naturaleza del cuidado. El contenido de la gestión de cuidados estaría integrado por:
 - La planificación de los cuidados enfermeros: dirigida a las necesidades de la persona en términos de cuidados para la salud y a la gestión del entorno como condicionante de salud y de vida.
 - Los valores del cuidado: determinados por la percepción particular del cuidado que cada persona tiene de sí misma, los cuales se constituyen como un elemento de la construcción conceptual del cuidado enfermero. Este concepto determina la gestión de los valores del cuidado, que hace referencia a la consideración de la persona por su dignidad humana, definida como ser único y global.
 - Los métodos de análisis de las necesidades de cuidados: incorporan tanto el registro objetivo de las variables cuantitativas como aquellas variables obtenidas

por métodos cualitativos que recojan la percepción de las personas y su entorno sobre su propio cuidado.

- El campo de la gestión de los cuidados se determina por la estructura, el proceso y la medición de los resultados de la atención de salud que aportan las enfermeras, tales como:

- La estructura de los cuidados: parte del conocimiento enfermero, que explica, predice y teoriza sobre la naturaleza y el ser de la enfermería, y los valores implícitos en el cuidado de la salud (la razón humana del cuidado de la salud).

- El proceso de los cuidados: se define por la manera particular de hacer enfermería (método enfermero) y por el contexto donde se brindan los cuidados (entorno estructural).

- La medición de los resultados: alcanzada en relación con la capacidad de autonomía de las personas y su entorno para satisfacer sus necesidades de cuidados.

En consecuencia, es el conocimiento, el método y el contexto de los cuidados lo que define el ser, el hacer y el estar del cuidado enfermero, siendo determinantes de la gestión de los cuidados enfermeros. La gestión de los cuidados, por lo tanto, tiene una finalidad que se asienta en el conocimiento particular del cuidado enfermero y determina la investigación enfermera en el campo de la gestión de los servicios de salud. Además, tiene un proceso de atención de salud que deberá ser medido en términos de salud y coste y en términos de satisfacción y aceptabilidad de las prestaciones de servicios. Por último, ha de tener una medida en términos de calidad total que establezca estándares o indicadores de resultados de salud. Se trata, por lo tanto, de definir el espacio de la gestión de los servicios enfermeros a partir de su propia razón o esencia de la naturaleza del cuidar. Solamente desde la delimitación del campo disciplinar se pueden determinar las competencias profesionales o, dicho de otra manera, solamente desde la delimitación del servicio enfermero se puede ofertar especificidad en los servicios

de salud. Es una necesidad social responder con calidad técnica y humana a los requerimientos de los cuidados que demandan y perciben las personas y la población en su conjunto, además de un reto para la gestión de los servicios de salud.

Dar prioridad a la persona antes que a las rutinas de la organización del trabajo, si es necesario, modificar el entorno para asegurar un cuidado de calidad y libre de riesgos. Una enfermera que conoce bien a la persona y su contexto de vida puede facilitar las interacciones y decisiones conjuntas con los otros profesionales de la salud y de los servicios con que se cuenta para garantizar una atención de calidad con el objetivo de recuperar el bienestar del individuo (Le May, 1991; Prescott y Bowen, 1985).



Fuente: cuidados de enfermería-imágenes-google.com



Fuente: cuidados de enfermería-imágenes-google.com

UNRECT

CONCLUSIONES

- ⌘ Los servicios sanitarios están inmersos en un entorno de gran complejidad en el que se producen constantes aportaciones científicas e importantes avances tecnológicos que hacen que los componentes del sistema sanitario, tanto usuarios como profesionales, experimenten cambios en sus necesidades y expectativas.
- ⌘ En la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los usuarios y los requerimientos profesionales, los Servicios de Salud de nuestro medio incorporan cada vez, de manera más extendida, un enfoque de calidad de la asistencia. Para su consecución es necesaria la implicación activa de los actores mencionados y el establecimiento de estrategias dirigidas a la mejora continua de la atención.
- ⌘ El cuidado comprende aspectos afectivos, relativos a la actitud y compromiso, así como elementos técnicos, los cuales no pueden ser separados para otorgar cuidados, así también la identificación del significado del cuidado para quien lo otorga y para quien lo recibe, la intención y la meta que se persigue siempre es la satisfacción global del usuario y la calidad de sus servicios.
- ⌘ El rol de la enfermera (o) responsable de la gestión de los cuidados consiste en asegurarse de que se presten los cuidados necesarios para alcanzar estándares de calidad de manera integral hacia el individuo y familia. La contribución de las enfermeras (os) en la gestión de calidad en enfermería es única, representa una acción necesaria para asegurar servicios de salud humanizados y de calidad en un contexto de utilización óptima de los recursos disponibles. De esta manera las enfermeras se enfrentan a grandes retos, ejercer su actividad en un entorno caracterizado por múltiples situaciones y dentro de éste buscar alternativas con un enfoque de gestión dirigido a garantizar la calidad del cuidado, y a la vez, ser garantes positivos de índices medidos en cuanto a calidad de las prestaciones sanitarias por el servicio de enfermería en el sistema de salud panameño.

UNNECIT

RECOMENDACIONES

En el trayecto de la realización de esta investigación se consultaron diversas fuentes y se obtuvo aprendizaje sobre el conglomerado que resulta la gerencia de enfermería en la gestión de los cuidados enfermeros y se recomienda habitar permanentemente la práctica profesional de enfermería como ejercicio cotidiano de gestión de calidad del cuidado, orientado por el modelo de cuidado de las normas de enfermería existentes en nuestro país, ejerciendo liderazgo, planificando y ejecutando procesos; buscando resultados positivos para la valoración de la satisfacción del usuario y su familia, realimentando oportunamente la información, rediseñando planes de asistencia y calidad sanitaria cuando fuese necesario, otorgando cuidados continuos, humanizados e individualizados en el marco de la bioética, amparados en soportes científicos, guiados por principios humanísticos, ejecutados con calidad humana y planificados con criterio gerencial.

UNNECIT

BIBLIOGRAFÍA

- ⌘ Mompert MP. Administración de los servicios de enfermería. 2ª ed. Barcelona: Masson; 2004.
- ⌘ ARAVENA, Viviane. La investigación como herramienta de la gestión del cuidado. En: Rev Ciencia y Enfermería. Vol. 15.
- ⌘ Guía de actuación de enfermería. Manual de procedimientos. Consellería de Sanitat. Generalitat Valenciana, 2007.
- ⌘ file:///C:/Users/Lisette%20Juárez/Documents/doc%20gestion%20enf%20cuidado.pdf
- ⌘ file:///C:/Users/Lisette%20Juárez/Documents/Gestion-Administracion-Servicios-Enfermeria-Tema4.pdf

ANEXOS

UNRECHT