

## CALIDAD O EXCELENCIA "UNA PREOCUPACIÓN DE LA GERENCIA"

Deysi Astrid Machucca Albarracín\*

### RESUMEN

Este artículo presenta la importancia de buscar la excelencia en la atención de enfermería dentro de los diferentes escenarios en los cuales se brinda cuidado, desde la administración, la docencia, la asistencia y la investigación, en el marco de la atención ambulatoria u hospitalaria.

Se pretende mirar más allá del solo concepto de calidad, entrar en el terreno de la excelencia como paso siguiente ante la necesidad de ser más que un perfil mínimo o que un estándar de calidad, en la gran empresa de la prestación de los servicios de salud, especialmente en la atención de enfermería.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad, excelencia, satisfacción, gerencia

### SUMMARY

This article presents the importance of looking for the excellence in the infirmary attention inside the different scenarios in which you offers care, from the administration, the teaching, the attendance and the investigation, in the mark of the ambulatory or hospital attention.

It is sought to look beyond the single concept of quality, to enter in the land of the excellence like following step in the face of the necessity of being more than a minimum profile or that a standard of quality, in the great company of the benefit of the services of health, especially in the infirmary attention.

\* Enfermera, Docente ocasional Facultad Ciencias de la Salud- Universidad Francisco de Paula Santander, Especialista en Gerencia de los Servicios de Salud. Diplomado en Atención de Adultos en Situaciones de urgencias. Miembro Grupo de Investigación de Cuidado UPFS. Trabajo Recibido el 15 de mayo/06 Trabajo aceptado 30 de julio/06. E-mail. damachuca@hotmail.com

**KEY WORDS:** Quality, excellence, satisfaction, management

“La reforma a los sistemas de salud constituye hoy un fenómeno generalizado en casi todos los países del mundo. Impulsada por mayores anhelos de equidad y de universalidad, pero también por el afán de racionalizar y optimizar el gasto público y privado en el consumo de los servicios de salud, la reforma ha llevado a cuestionar los modelos de gestión y prestación de los servicios actualmente existentes. En este escenario, aparece el aseguramiento de la calidad como una alternativa de competitividad, supervivencia y crecimiento, capaz de permitir tanto la racionalidad en el gasto como la satisfacción de las necesidades del paciente, el progreso de la medicina y de la institución hospitalaria<sup>1</sup>.”

Cuando un usuario busca la atención en una Institución Prestadora de servicios (IPS), lo primero que se puede preguntar es ¿a cuál de estas podrá asistir dentro de su sistema de afiliación y encontrar una atención que satisfaga necesidades y expectativas, o según el caso, si sería necesario contratar la atención en forma particular?

Los gerentes por su parte se podrían preguntar ¿cuáles son las expectativas de los usuarios? ¿Será la alta tecnología, la gran preparación de su personal de salud, o una infraestructura moderna?; sin embargo en las últimas décadas se ha venido observando que aún desde el planteamiento de la plataforma estratégica de las IPS se nota un grado de sentido humano y de preocupación de la gerencia no sólo por brindar atención con alta tecnología, conocimientos e infraestructura moderna, sino también porque su personal sea idóneo, y que sus servicios sean ofrecidos con excelencia, lealtad, honestidad, compromiso, ética, respeto y equidad.<sup>2</sup>

La Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz (HUEM), una institución de tercer nivel de atención muy importante de la ciudad de Cúcuta realiza la invitación a las empresas para cotizar con el fin de contratar por medio de Outsourcing (contratación externa), la prestación de los servicios de enfermería para algunos servicios de la entidad. Dentro de las especificaciones, se encuentran las 45 funciones que deben realizar las enfermeras y enfermeros las cuales están relacionadas con la investigación, la asistencia y la administración; además se describen algunos aspectos relacionados con la calidad de estos profesionales y la responsabilidad de la entidad que realice la cotización al asegurarse de la calidad de sus proponentes. En la invitación se mencionan palabras como idoneidad, experiencia, formación universitaria, perfiles mínimos, certificaciones,

<sup>1</sup> DUQUE ZEA José Humberto, Gerencia por calidad. En Módulo de Calidad , Especialización Gerencia de los Servicios de Salud. Uninorte-UFPS. p. 1  
<sup>2</sup> HOSPITAL FONTIBON E.S.E. Portafolio de Servicios (En línea) Bogotá, Secretaría Distrital de Salud (May 2006)  
[www.vicjemoseguros.gov.co/fontibon.htm](http://www.vicjemoseguros.gov.co/fontibon.htm)

como algunos de los parámetros a seguir con el fin de asegurar la calidad del personal a contratar.<sup>3</sup>

Lo anterior refleja la preocupación de los gerentes de las instituciones por asegurar la calidad en la prestación de servicios a sus usuarios, muestra además, que se ha entendido la importancia de atender adecuadamente a los "clientes" de las entidades de salud, para poder mantener una institución; ya que esta herencia de la ley 100/ 93 donde se ha generado competencia entre las Institución Prestación de Servicios (IPS) es visible en el número de afiliados que posea, pero este número de afiliados refleja la satisfacción que los usuarios tengan de los servicios recibidos de las IPS.

El sector salud en Colombia se encuentra en un momento importante, es así como este año ha sido declarado el año de la calidad y en todas las Empresas Promotoras de Salud (EPS) e Institución Prestación de Servicios (IPS) se respira "calidad", todos se encuentran verificando el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la resolución 01439 de 2002, revisando sus manuales de procesos, de funciones, de procedimientos, verificando la aplicación de las normas técnicas establecidas por el gobierno para cada uno de los servicios que oferta. Esto ha generado un grado de confianza en los usuarios de los servicios. Cuando se observa la red pública de prestadores de servicios de salud, da gusto ver sus instalaciones recién construidas, con ambientes agradables, y preocupados por cumplir con todos los requisitos para brindar calidad a los usuarios sin importar su nivel de Sistema de Identificación de Beneficiarios (SISBEN).

Desde 1990 y 1993 con la promulgación de la ley 10 y la ley 100 respectivamente los usuarios han venido cobrando importancia dentro del sistema de salud; éste es un factor determinante en la necesidad de la gerencias de la IPS por conseguir la calidad; ya que los antes llamados centros de salud o puestos de salud, con características particulares y a los cuales los usuarios asistían por necesidad, ahora se han convertido en instituciones necesitadas de "clientes" para poderse sostener; por tal razón los gerentes se ven abocados a velar por que los servicios se ofrezcan con calidad, con el fin de contar satisfacer las necesidades no solo de salud física, también de salud emocional de los usuarios.

Hasta aquí se puede pensar en la calidad desde tres ópticas diferentes; una, desde el estado quien se ha encargado de generar normativas, que al ser aplicadas, garanticen la calidad en la prestación de los servicios; la segunda, desde los gerentes de las EPS e IPS , los cuales se preocupan por verificar el cumplimiento de los estándares de calidad

<sup>3</sup> E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz, Invitación a cotizar No. 031 (En línea), Cúcuta, Febrero 2006 (May 2006) [www.herasmomeoz.gov.co/licitaciones/031enfermeras](http://www.herasmomeoz.gov.co/licitaciones/031enfermeras)

propuestos para asegurar la calidad y el sostenimiento de su empresa en el mercado de la salud; y , la tercera desde el usuario de dichas entidades quienes valoran la calidad de las instituciones según las características de la atención recibida.

Pero, al interior de la profesión de enfermería, ¿cómo se puede determinar si la atención se está ofreciendo con calidad o no? y ¿cómo establecer si la calidad que se afirma tener según los estándares de calidad, es suficiente para satisfacer las necesidades del usuario?

En un estudio realizado por Carmen Velasco y colaboradores acerca de la calidad de los servicios de anticoncepción en el Alto Bolivia, se propusieron cuatro aspectos a tener en cuenta para la atención de calidad en dicho programa:

1. Las relaciones entre proveedores y los clientes
2. La disponibilidad de métodos anticonceptivos.
3. Las condiciones de los servicios
4. La satisfacción de los usuarios

Al analizar éstos factores, se puede encontrar que los tres primeros están relacionados, con circunstancias externas a la enfermera, en las cuales ella podría intervenir en determinados momentos aportando sus ideas para mejorar; sin embargo, la satisfacción del cliente puede mostrar información acerca de variables personales y que van más allá del cumplimiento de los estándares mínimos de calidad.

En Colombia existen, criterios para valorar, la atención del personal de enfermería, como la Resolución 1439 de 2002, que muestra las características en formación que el personal de determinada área debe cumplir, el decreto 2539 de 2005 donde se encuentran detalladamente descritas las competencias de cada uno de los empleados públicos según el nivel jerárquico que ocupe dentro de la institución, además, en cada manual de funciones, se encuentran las actividades que debe realizar dependiendo del cargo que ocupa, en el manual de procedimiento se establece, cada uno de los pasos en el accionar de enfermería, hasta con la explicación del procedimiento al paciente; aún más, si se mira detenidamente, en el Nursing Interventions Classification (NIC) se encuentran enumeradas las actividades que se deberían realizar según la intervención para cada caso específico, teniendo en cuenta la actitud de escucha y la necesidad de establecer relaciones adecuadas con el paciente (entre otras). Existe además la Ley 266 de 1996 que reglamenta la profesión de enfermería y la ley 911 de 2004 sobre las disposiciones en materia de responsabilidad deontológica en el ejercicio de la profesión de enfermería.

Pareciera que todo está escrito con respecto a la calidad en la atención de enfermería y que todos los elementos para brindar cuidado con calidad están a la orden del día. Sin

embargo, ¿realmente el personal de enfermería estará brindando cuidado con calidad? Puede ser que cumpla con los perfiles mínimos, o con los criterios y/o estándares de calidad establecidos por la ley, pero, ¿estará la (el) enfermera (o) cumpliendo con los fundamentos de cuidador?

¿Realmente el usuario, encuentra en la atención de enfermería, la satisfacción a sus necesidades no sólo físicas sino emocionales?, ¿cuando asesora u orienta genera la (el) enfermera (o), la confianza suficiente para obtener la transformación que el usuario necesita para mejorar su calidad de vida?

Este es el momento de reflexionar y mirar más allá del cumplimiento de requisitos, que son necesarios para la estandarización y continuidad del cuidado, y apuntar a la excelencia en la profesión."La calidad en el cuidado de enfermería se orienta a prestar una ayuda eficiente, y efectiva a la persona, familia y comunidad, fundamentada en valores, y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos. Esta calidad se refleja en la satisfacción del usuario, pero también se refleja en la satisfacción del personal de enfermería que presta el servicio<sup>4</sup>"

Lo anterior realmente influye en la calidad que se ofrece en cada procedimiento, en cada palabra que expresa de una persona altamente capacitada. Si el trabajo de enfermería además de cumplir con los estándares de calidad establecidos legalmente, satisface al usuario, pero además satisface al profesional que ofrece el cuidado, se habrá logrado la excelencia.

La satisfacción del usuario y su bienestar se deben convertir en la mayor aspiración del personal de enfermería, no en una obligación más establecida en un contrato firmado<sup>5</sup>.

## CONCLUSIONES

La legislación que rige actualmente el sistema de salud en Colombia, está cargado de buenas intenciones en lo relacionado a la prestación de servicios con calidad; sin embargo para que estas intenciones se cristalicen en el diario interactuar con los usuarios, se necesita la sensibilidad de los profesionales de la salud, especialmente de Enfermería ya que sobre él reposa la responsabilidad de mediar entre el sistema y el usuario.

<sup>4</sup> DONCEL LUNA LEONARDO, Responsabilidad Civil de la Enfermera, ( En línea), En : Medico Legal AñoX, no. 3 2004 p.1 ( May 2006) [www.medicolegal.com.co/3-2004/resp-1](http://www.medicolegal.com.co/3-2004/resp-1).

<sup>5</sup> IBID, p.1

Al hablar de excelencia en la prestación del servicio de cuidado por parte del profesional de Enfermería, se debe recordar que la satisfacción en la atención no solo la debe experimentar el usuario, sino que el profesional a su vez debe sentirse satisfecho de haber prestado un servicio con calidad y no solo de haber cumplido con los estándares mínimos impuestos por las normas legales.

## **BIBLIOGRAFÍA**

BAUTISTA RODRIGUEZ LUZ MARINA , Para gerencia el cuidado de enfermería se requiere un cambio en la actitud profesional, En: Revista Ciencia y Cuidado vol 2 No 2 Cúcuta Ene-Dic 2005 pag. 67-72.

CONGRESO DE COLOMBIA, Ley 10, Enero de 1990. Reorganización del Sistema Nacional de Salud.

CONGRESO DE COLOMBIA, Ley 100, Diciembre de 1993. Sistema General de Seguridad Social en Salud.

CONGRESO DE COLOMBIA, Ley 266, Enero de 1996. Reglamentación de la profesión de enfermería en Colombia y se dictan otras disposiciones.

CONGRESO DE LA REPUBLICA, Ley 911, Octubre de 2004. Disposiciones en materia de responsabilidad deontológica en el ejercicio de la profesión de enfermería en Colombia, se establece el regimen disciplinario correspondiente y se dictan otras disposiciones.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA, Decreto 2539, Julio de 2005. Competencias laborales.

DONCEL LUNA LEONARDO, Responsabilidad Civil de la Enfermera, ( En línea), En: Medico Legal Año X, no. 3 2004 p.1 ( May 2006) Disponible en [ww.medicolegal.com.co/3-2004/resp-1](http://ww.medicolegal.com.co/3-2004/resp-1).

DUQUE ZEA JOSE HUMBERTO, Gerencia por calidad. En: Módulo de Calidad en Salud preparado por Lilian Cepeda Uninorte-UFPS.

E.S.E., HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ, Invitación a cotizar No.031 (En línea), Cúcuta, Febrero 2006 (May 2006) Disponible en [www.herasmomeoz.gov.co/licitaciones/031enfermeras](http://www.herasmomeoz.gov.co/licitaciones/031enfermeras)

HOSPITAL FONTIBON E.S.E. , Portafolio de Servicios ( En línea) Bogotá, Secretaría Distrital de Salud (May 2006) Disponible en [w.w.w.viajemoseguros.gov.co/fontibon.htm](http://w.w.w.viajemoseguros.gov.co/fontibon.htm).

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, REPUBLICA DE COLOMBIA, Resolución 1439, Noviembre de 2002.

VELASCO CARMEN Y COLABORADORES, Calidad de los servicios de anticoncepción en El Alto, Bolivia. ( En línea)En: Revista Panamericana de Salud Pública. V5 n.6 Washingtong jun 1999 ( May 2006) Disponible en [articulos académi- cos para la calidad en la prestación de los servicios de enfermería](http://articulos.academicos.org/la_calidad_en_la_prestacion_de_los_servicios_de_enfermeria) [www.scielosp.org/scielo](http://www.scielosp.org/scielo).