



Calidad en el cuidado de enfermería *The quality of nursing care*

La práctica de la enfermería históricamente ha estado orientada hacia el cuidado efectivo y seguro de las personas que demandan atención en salud. De esta manera, además de los altos principios y valores profesionales, implica eficacia, eficiencia y efectividad a través del uso racional de los recursos, procurando en forma permanente limitar los riesgos y buscando siempre el mayor beneficio para quien demanda atención.¹ Desde este punto de vista podemos asegurar que la participación del personal de enfermería en los Programas de Calidad es nodal.²

La calidad del cuidado se puede abordar desde cuatro niveles básicos interdependientes entre sí: 1) individual; 2) de grupos o equipos de trabajo (microsistemas); 3) de organización o mesosistema y; 4) el entorno, medio ambiente o macrosistema que corresponde al Sistema Nacional de Salud.³

El nivel individual se concreta en las competencias que debe poseer cada profesional de enfermería, lo que destaca la importancia de la educación continua, la capacitación y el adiestramiento en el servicio, la toma de decisiones basada en evidencia científica y el desarrollo de un liderazgo proactivo.

En relación con el nivel de microsistemas es fundamental identificar las áreas de oportunidad en los procesos de atención lo que permitirá incrementar la percepción de la calidad en ellos por el propio personal de salud. En este rubro es de mayor importancia incluir el ámbito de las relaciones humanas, especialmente el respeto mutuo que debe existir entre los integrantes del equipo multi e interdisciplinario, unidad funcional de Sistema Nacional de Salud.

El tercer nivel organizacional o “mesosistema”, expresa la trascendencia de la supervisión como proceso sistémico que mejora tanto la atención de enfermería como la calidad de los procesos, de igual manera que enfatiza la comunicación como proceso primordial que garantiza la continuidad del cuidado otorgado. Tanto el proceso de supervisión de enfermería como el de comunicación durante el enlace de turno son parte de la cultura organizacional de la institución y refleja la manera en cómo se llevan a cabo las tareas diarias en la atención a los pacientes, además de ser factores que influyen decisivamente en la mejora continua y la gestión de la calidad en la institución.

El cuarto nivel correspondiente al macrosistema incluye a los cuerpos colegiados federales y estatales encargados de las políticas públicas, planes y normativa, así como estrategias relacionadas con los servicios de salud, incluyendo la acreditación y certificación. Éstos últimos procesos mejoran la calidad al evaluar la infraestructura de los servicios de salud y los procesos de atención implantados en la misma.³ En ese aspecto, es conveniente comentar el papel determinante de la globalización en la definición de los estándares a alcanzar en salud y en la construcción de indicadores para la evaluación de los sistemas nacionales de salud.

De esta manera, la calidad se encuentra implícita en cada una de las acciones que ejecutan todos los involucrados en la atención a la salud, independientemente del nivel en el que operen y la función que desempeñen, de manera directa o indirecta pero siempre interdependientes entre sí y generando impacto en la calidad de los servicios de salud, lo que actualmente representa un imperativo ético y político.

Es mi deseo que los contenidos de este Suplemento de Enfermería sean de su agrado y que representen un incentivo para la reflexión crítica y la generación de conocimiento que contribuya a mejorar la calidad del cuidado, principalmente en los espacios más desatendidos, aquellos destinados a la población con mayor vulnerabilidad social.

Licenciada en Enfermería Ana Laura Martínez Vega
Subdirectora de Investigación

Referencias

1. Saucedo-Isidoro G. Administración de los servicios de enfermería. La práctica profesional de enfermería: un juicio crítico en la búsqueda de la calidad”. En: CONAMED Memoria Simposio: Calidad, ética y exigibilidad en la práctica médica. Su vinculación con la queja médica. México: CONAMED, 2013. p. 109-124.
2. Rubio-Domínguez S. Calidad del Sistema de Salud en un modelo universal. En: Memorias Simposio Internacional Hacia un sistema de salud con calidad, rectoría, financiamiento y provisión de los servicios universales de salud. México: CONAMED, 2011. p125-143.
3. Hernández-Torres F, Santacruz-Varela J, Gómez-Bernal E, Fajardo-Dolci G, Aguirre-Gas H, Alcántara-Balderas MA et al. Calidad efectiva de los servicios de salud. En: La Calidad de la atención a la Salud en México a través de sus instituciones. Segunda Edición. México. Secretaría de Salud, 2015. P. 245-264.