

Asignatura: Administración de los servicios de Enfermería.

TEMA 4: Calidad y Humanización en los servicios de Enfermería

Bibliografía

Básica:

1-Administración y Gestión de los Servicios de Enfermería. Colectivo de autores. Ciudad de La Habana, 2008.

SUMARIO: Calidad. Historia. Concepto. Proceso sustancial de la calidad. Enfoque sistémico. Estructura. Proceso y resultados. Dimensiones o componentes de la calidad. Aspectos legales que regulan la práctica de Enfermería. Toma de decisiones éticas. Conductas inadecuadas del actuar profesional. Análisis de los problemas. Sistema legal.

Calidad. Historia. Concepto

Cuando nos referimos a la historia de la calidad debemos trasladarnos a épocas tan remotas como el inicio de la historia de la humanidad, ya que la evolución de la especie se debe precisamente a la búsqueda continua de mejores condiciones de vida, así el hombre comenzó a cazar, vivir en comunidad, emigró en busca de mejores tierras para el cultivo de sus alimentos entre otros motivos, estos pudieran ser los primeros referentes históricos de la calidad.

En la actualidad el término calidad es muy polémico pero podemos referir algunos conceptos de esta.

La FUDEN, define la calidad como: Nivel de excelencia que la empresa a escogido para alcanzar, satisfacer a sus clientes.

- Un alto nivel de excelencia profesional
- Un uso eficiente de los recursos.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente
- Un mínimo de riesgo para el paciente
- Un impacto final en la salud.

Otros autores plantean: La calidad es el máximo de beneficios con el mínimo de riesgos, o bien la forma de buscar el mejor equilibrio entre la satisfacción del cliente interno, la institución y el cliente externo.

Dimensiones o componentes de la calidad.

La calidad tiene por lo menos dos grandes componentes: La calidad técnica y la calidad interpersonal, siendo una el complemento de la otra.

Calidad técnica: Aplicación de conocimientos científicos y técnicos para la solución de problemas de salud.

Calidad interpersonal: Alude a la relación humana que en el caso específico de los servicios de salud, se da en la relación médico-paciente.

Proceso sustancial de la calidad.

La calidad de la atención a la salud es cada día una mayor exigencia para los profesionales de la salud. Mejorar la calidad no es una moda sino una verdadera necesidad. Se observan tres transiciones, que influyen en el ejercicio de los profesionales de la salud, a su vez están matizadas por diversos factores:

En el nivel sistémico transcurre la transición de la calidad a la cantidad, existe la clara conciencia de que mayor cantidad no conduce necesariamente hacia mayor calidad.

Las exigencia impuesta a la economía nacional por los altos niveles de competencia internacional, han demostrado que la calidad y la eficiencia no pueden ser vistas como valores independientes uno del otro.

Las transiciones a nivel sistémico han influido, sin duda, al nivel de los profesionales de la salud como individuos. En efecto, la calidad se ha convertido en el tema vigente, el tema no es solo ya dominio de unos cuantos, la percepción de la calidad individual del médico, la enfermera y otros técnicos. No es ya solo un atributo de la interpretación de cada uno de ellos. Se ha transitado de la calidad como valor empírico, a la calidad como valor explícito.

Enfoque sistémico. Estructura. Proceso y resultados.

Estructura: abarca el área y todos los elementos en que se presentan los servicios y que están los recursos materiales (instalaciones y equipos), recursos humanos (personal) y de la estructura institucional (organización del personal médico, enfermeras, y evaluación). La estructura es un factor importante para brindar una atención de calidad ya que aumenta o disminuye la posibilidad de una buena actuación.

La estructura por si sola no evalúa, la relación entre esta y la calidad de la atención esta enmarcada del planteamiento, diseño y puesta en marcha de una institución o servicio.

Proceso: Es el lugar donde los proyectos se transforman en resultados. Contiene lo que en realidad se se realiza para recibir y prestar servicios, incluye la interacción entre el usuario, la familia y la comunidad con los recursos humanos y materiales y de la estructura institucional.

Resultados: Es un cambio en el estado actual o futuro de la salud del usuario, familia o la comunidad. Esto actúa como un indicador indirecto para evaluar la calidad de la atención.

Ejemplo: Mejoramiento en el estado de salud.

Cambio en la situación social.

Mortalidad.

Invalidez.

Aspectos legales que regulan la práctica de Enfermería.

Los enfermeros tienen como compromiso fundamental cuidar a personas, desempeñando su responsabilidad profesional cuando se le solicite o lo necesitan los pacientes. Es por esta razón que es necesario reglamentar su ejercicio, conocer y cumplir las leyes que se relacionan con la salud y el bienestar del individuo.

Toma de decisiones éticas.

El enfermero en cualquier circunstancia de su actuación debe aplicar los conocimientos de la ética y la moral, así como el establecimiento de prioridades en la toma de decisión ética.

-Al asumir y emitir juicios clínicos la enfermera se enfrenta a la toma de decisiones:

¿Qué hacer ante esta situación?

¿Qué es lo más correcto?

¿Quién debe hacerlo?

Conductas inadecuadas del actuar profesional.

El actuar con negligencia o indolencia manifiesta en el cumplimiento de sus contenidos y órdenes de trabajo.

-No respetar el decoro, el pudor y la dignidad de los pacientes.

-Maltratar a pacientes y familiares.

-Realizar en ocasión del trabajo cualquier acto que pueda ser constitutivo al delito.

-Ausencias injustificadas o infracción al horario.

-Negación de servicio.

-La desobediencia.

-Abandono del puesto de trabajo.

-Incumplimiento de las indicaciones médicas o delegar funciones técnicas a personal no autorizado.

-Rebelar los resultados de pruebas diagnósticas o investigaciones sin estar autorizado.

-No usar en el puesto de trabajo, ni horario de trabajo los atributos establecidos.

Análisis de los problemas. Sistema legal.

Principales cuerpos legales

Ley de Salud pública

Ley No.41 julio 1983

Decreto ley No.139 de febrero 1989

Reglamento de la ley de Salud.

Decreto Ley No.113 de julio 1989

Disciplina laboral en el centro laboral

Esta ley establece los hechos que pueden ser considerados como indisciplina laboral y las medidas disciplinarias a aplicar.

EVALUACIÓN

Los estudiantes responderán las siguientes preguntas.

1. ¿Cómo debe proceder el enfermero ante una decisión de carácter ético?
 2. ¿Cuándo ud. evalúa un proceder de enfermería como negligente?
- Explique los componentes de la calidad.