

Luz María Castillo-Ayón; Gabriela Stefani Delgado-Choez; Bélgica Magdalena Briones-Mera;
Melecio Enrique Santana-Vera

<http://dx.doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2417>

La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente

Quality management in nursing care and patient safety

Luz María Castillo-Ayón

luzcasti19@hotmail.com

Universidad Estatal del Sur de Manabí, Maestría en Gestión del Cuidado,
Jipijapa, Manabí, Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-2992-9513>

Gabriela Stefani Delgado-Choez

gabyta1623@hotmail.com

Universidad Estatal del Sur de Manabí, Maestría en Gestión del Cuidado,
Jipijapa, Manabí, Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-3360-8317>

Bélgica Magdalena Briones-Mera

magdalenabrio.1980@gmail.com

Universidad Estatal del Sur de Manabí, Maestría en Gestión del Cuidado,
Jipijapa, Manabí, Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-0138-6315>

Melecio Enrique Santana-Vera

mesv12345@hotmail.com

Universidad Estatal del Sur de Manabí, Maestría en Gestión del Cuidado,
Jipijapa, Manabí, Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-6344-1466>

Recibido: 15 de septiembre 2022

Revisado: 10 de noviembre 2022

Aprobado: 15 de diciembre 2022

Publicado: 01 de enero 2023

Luz María Castillo-Ayón; Gabriela Stefani Delgado-Choez; Bélgica Magdalena Briones-Mera;
Melecio Enrique Santana-Vera

RESUMEN

Objetivo: Describir la gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. **Metodología:** La investigación se desarrolla desde el enfoque cuantitativo con una metodología descriptiva con diseño no experimental, la cual se apoya en el análisis documental y bibliográfico. Se organizó un proceso investigativo en donde la población de estudio, se basó primordialmente en documentos escritos como tesis, artículos científicos. Lo analítico–sintético, radicó en descomponer mentalmente el tema estudiado en diversos elementos para poder conseguir nuevos conocimientos. **En conclusión:** La enfermería es el profesional que está en el centro de los cuidados directo de las personas, familias y comunidad, prestando la colaboración al equipo de salud, desde una acción dinámica y responsable donde resaltan los valores humanos y brindar bienestar a la población con calidad y constancia. Desde los pacientes leves hasta los más críticos cumpliendo con los protocolos de cuidados para su pronta recuperación.

Descriptor: Servicio de salud; personal paramédico; servicio de salud. (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: To describe the management of quality of care in nursing and patient safety. **Methodology:** The research is developed from the quantitative approach with a descriptive methodology with non-experimental design, which is supported by documentary and bibliographic analysis. A research process was organized in which the study population was based primarily on written documents such as theses and scientific articles. The analytical-synthetic aspect was based on mentally decomposing the subject studied into different elements in order to obtain new knowledge. **In conclusion:** Nursing is the professional who is at the center of the direct care of people, families and community, providing collaboration to the health team, from a dynamic and responsible action where human values stand out and provide welfare to the population with quality and constancy. From the mildest to the most critical patients, complying with the care protocols for their prompt recovery.

Descriptors: Health service; paramedical personnel; health service; health service. (Source: DeCS).

Luz María Castillo-Ayón; Gabriela Stefani Delgado-Choez; Bélgica Magdalena Briones-Mera;
Melecio Enrique Santana-Vera

INTRODUCCIÓN

En los centros de salud, se brinda la atención y cuidados a personas enfermas y sanas que buscan canalizar su recuperación y preservación de la salud, mediante los cuidados ofrecidos por el equipo médico y de enfermería, precisamente las enfermeras/os son las personas que les brindan una atención y cuidado directo tanto al paciente, como a sus familiares, de allí que su rol es de suma importancia en estos centros asistenciales, la calidad del cuidado de enfermería puede entenderse como la forma en que los profesionales de enfermería implementan las intervenciones de manera oportuna y seguras para satisfacer las necesidades de los pacientes ¹. En este orden de ideas, en la gestión de salud debe ser observada como un entramado en el cual se interrelacionan un equipo de profesionales que tiene como propósito generar confianza y tranquilidad a los pacientes en un momento dado, la Gestión de Enfermería cumple con un enfoque ético en donde²:

- La gestión del cuidado se compone principalmente de una parte ética e integral, el primero enfocado hacia la responsabilidad ética que asume la enfermera asociada a la calidez humana
- Y la segunda se dirige a la administración que se basa en realizar actividades administrativas como gestión de horas y coordinación con otros profesionales.

La calidad de salud, debe ser garantizada en los centros hospitalarios incluyendo la seguridad de los pacientes, como todos los actos dentro de la atención sanitaria que garanticen o aseguren buenas prácticas clínicas, que prevengan o eviten un daño en el paciente y que no sean originados por su enfermedad de base³. Sin embargo, ocurren hechos en los cuales los pacientes sufren y experimentan hechos en los cuales se ven vulnerados sus derechos y por ende la atención, es así como en los países en desarrollo,

Luz María Castillo-Ayón; Gabriela Stefani Delgado-Choez; Bélgica Magdalena Briones-Mera;
Melecio Enrique Santana-Vera

uno de cada 10 pacientes sufre daños cuando recibe atención hospitalaria. Además, el riesgo de infección asociado a la atención en salud en estos países es hasta 20 veces mayor⁴. Como dice Fernández Silva et al.⁵, el profesional de enfermería realiza la gestión del cuidado, como un ámbito propio, más amplio e integrador que las acciones de gestión asistencial, puesto que se estructuran a partir de aspectos disciplinares de la ciencia del cuidar que les otorgan sistematicidad. “Para las/las enfermeras/os la Gestión del Cuidado como administración se basa en realizar actividades administrativas como gestión de horas y coordinación con otros profesionales o Centros Asistenciales de la comuna o región con el fin de brindar una atención completa al paciente”⁶.

Desde la visión integral y amplia de atención de enfermería/o, busca mejorar la salud, reducir la morbilidad, acrecentar la equidad y optimizar considerablemente la eficacia de los sistemas de salud⁷; salvaguardando un efecto eficaz en su cuidado y vigilancia de diferentes enfermedades que demanden un control riguroso, orientándose en la prevención, diagnóstico y tratamiento, además de la promoción de salud y la educación sanitaria⁸. Se debe precisar, que cuidar es parte esencial del quehacer Enfermero, se reconoce como una forma de diálogo que acarrea ir más allá de la observación y de la reflexión; involucra modelar, comunicar, confirmar y practicar; es una forma de relación y crecimiento mutuo⁹.

Es significativo desatacar que la responsabilidad en la calidad de cuidado y seguridad del paciente es una actividad continua en los diferentes escenarios hospitalarios, en las emergencias, en los pisos, en las salas de cuidados intermedios, en cuidados intensivos entre otros, en el cual la gestión de enfermería es crucial para la estabilización y mejora de los pacientes. Es importante entender que la calidad y la seguridad del paciente, deben ser enfrentadas como un proceso continuo, que permita mediciones que se traduzcan en mejoras significativas¹⁰. La disposición actual muestra la visión de un proceso enfermero con la capacidad de ofrecer un cuidado holístico, universal e intercultural al paciente, la familia y la comunidad¹¹. En este sentido, la humanización en la correlación de cuidados

Luz María Castillo-Ayón; Gabriela Stefani Delgado-Choez; Bégica Magdalena Briones-Mera;
Melecio Enrique Santana-Vera

y de los servicios de salud debe ser una responsabilidad profesional que se organice desde los propios profesionales. El cambio de paradigma sólo se puede dar desde la necesidad distinguida dentro del colectivo, sin traumas, una mejora progresiva ¹².

De acuerdo a los planteamientos formulados por los investigadores, se fórmula como objetivo general de la investigación describir la gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente.

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolla desde el enfoque cuantitativo con una metodología descriptiva con diseño no experimental, la cual se apoya en el análisis documental y bibliográfico. Se fundamenta en la exploración metódica, rigurosa y profunda de material documental de trabajos científicos en el tema de estudio, diseño bibliográfico¹³. Se utiliza para este tipo de estudio, documentos, los investigadores los recolectan, eligen, examinan y muestran resultados coherentes. Se organizó un proceso investigativo en donde la población de estudio, se basó primordialmente en documentos escritos como tesis, artículos científicos, entre otros, para indagar los escritos con el objeto de estudiarlos y construir conclusiones que ayudan en la generación de nuevos conocimientos. Así lo analítico– sintético, radicó en descomponer mentalmente el tema estudiado en diversos elementos para poder conseguir nuevos conocimientos de lo investigado, fragmentando en varios elementos de estudio, y representación realizada a partir de los argumentos¹⁴.

Criterios de Inclusión

- Artículos originales, tesis y revisiones bibliográficas.
- Disponibilidad de texto completo.
- Idiomas inglés y español.

Luz María Castillo-Ayón; Gabriela Stefani Delgado-Choez; Bégica Magdalena Briones-Mera;
Melecio Enrique Santana-Vera

Criterios de exclusión:

- Artículos no relacionados con el tema.
- Publicaciones sin acceso o con información incompleta.
- Artículos en otro idioma.

RESULTADOS

La Organización Panamericana de la Salud¹⁵, diseñó un manual con el objeto de propiciar la elaboración de estrategias de calidad en materia de la salud con una visión de calidad, como preocupación de la seguridad de los pacientes, se muestra a continuación una selección de los principales componentes.

Cuadro 1.

Definición de una atención de salud de calidad.

La atención de salud de calidad puede definirse de muchas maneras, pero cada vez más se reconoce que unos servicios de salud de calidad en todo el mundo deberían ser:

- Eficaces: prestar servicios de salud basados en datos probatorios a quienes los necesitan.
- Seguros: evitar causar daños a las personas a las que va dirigida la atención.
- Centrados en las personas: proporcionar cuidados que respondan a las prioridades, necesidades y valores individuales.

Además, a fin de hacer realidad los provechos de una atención de salud de calidad, los servicios de salud deben ser:

- Oportunos: reducir los períodos de espera y a veces los retrasos perjudiciales para los que reciben y los que administran la atención.
- Equitativos: dispensar una atención que no varíe en cuanto a la calidad por razón de la edad, sexo, género, raza, etnicidad, ubicación geográfica, religión, estado socioeconómico, pertenencia lingüística o política.
- Integrados: prestar la atención de forma coordinada en todos los niveles y entre los proveedores, y poner a disposición la amplia gama de servicios de salud a lo largo de todo el curso de la vida.
- Eficientes: aprovechar al máximo los recursos disponibles y evitar derroches.

Elaboración: Los autores.

Fuente: OPS. (2018).

Luz María Castillo-Ayón; Gabriela Stefani Delgado-Choez; Bélgica Magdalena Briones-Mera;
Melecio Enrique Santana-Vera

Además de todas las acciones requeridas para brindar una atención de calidad, desde la gestión del cuidado del paciente, otra de las actividades de gran relevancia es la capacitación, en este orden de ideas la capacitación continua es prioritaria para incrementar la calidad de la atención brindada y favorecer las acciones encaminadas a mejorar las condiciones de trabajo para incrementar el nivel de conocimiento del personal de enfermería, así como darle a conocer el índice enfermera-paciente a este personal de acuerdo con los lineamientos normativos ¹⁶. Por otro lado, la enfermería se ha destacado por organizar, planificar, priorizar y mostrar dominio de las intervenciones dirigidas al cuidado de los pacientes, con una base de conocimientos científicos y también de la persona, sin embargo, “en la actualidad el cuidado en las instituciones de salud se encuentra inmerso en una atmósfera de tensión y conflicto entre un deber ser del cuidado orientado hacia la empatía con el otro y, por otra parte, un sistema que exige eficacia y eficiencia sin contar con los recursos necesarios”¹⁷.

CONCLUSIONES

La enfermería es el profesional que está en el centro de los cuidados directo de las personas, familias y comunidad, prestando la colaboración al equipo de salud, desde una acción dinámica y responsable donde resaltan los valores humanos y brindar bienestar a la población con calidad y constancia. Desde los pacientes leves hasta los más críticos cumpliendo con los protocolos de cuidados para su pronta recuperación.

CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores declaran que no tienen conflicto de interés en la publicación de este artículo.

FINANCIAMIENTO

Autofinanciado.

Luz María Castillo-Ayón; Gabriela Stefani Delgado-Choez; Bégica Magdalena Briones-Mera;
Melecio Enrique Santana-Vera

AGRADECIMIENTO

A todos los agentes sociales involucrados en el proceso investigativo.

REFERENCIAS

1. Ruiz-Cerino Juana María, Tamariz-López María Magdalena, Méndez-González Lucía Amairani, Torres-Hernández Liliana, Duran-Badillo Tirso. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. [Perception of the quality of nursing care from the perspective of people hospitalized in a public institution]. *Sanus*. [Internet]. 2020 [citado 15 nov 2022],5(14;e174. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
2. García Toro, K. (2018). La gestión del cuidado de enfermería en el marco de la renovación en la atención primaria en salud. [Pregrado]. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A. Colombia; 2018. Disponible en: <https://n9.cl/xnyb7>
3. Mina Osorio, A. Calidad en salud y seguridad del paciente, ¿entendemos lo que significa? *Revista Puce*. [Internet] 2019 [citado 14 nov 2022], 109;145-161. Disponible en: <https://n9.cl/vi6xs>
4. Cardoso Rocha, R., Rocha Bezerra, M., Barbosa Martins, B., Vilar Teixeira, N. Enseñanza de la seguridad del paciente en enfermería: revisión integrativa. [Teaching patient safety in nursing: an integrative review]. *Enferm. glob*. [Internet]. 2021 [citado nov 2022];20(64);700-743. Disponible en: <https://n9.cl/383k2>
5. Fernández Silva, CA., López Andrade, Cl., Sánchez Sepúlveda, MP. La gestión del cuidado en la Atención Primaria en salud en Chile. [Care management in Primary Health Care in Chile]. *Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm*. [Internet] 2018 [citado 4 dic 2022],8(2);18-29. Disponible en: <https://n9.cl/os8nm>
6. Mella Moraga, R., y Aguayo Acuña, F. Significado práctico del concepto gestión del cuidado en las enfermeras/os que se desempeñan en atención primaria en salud. [Practical meaning of the concept of care management in nurses working in primary health care]. *Ciencia y Enfermería*. [Internet] 2015[citado 9 nov 2022],21(3);73-85. Disponible en: <https://n9.cl/kkjtjd>

Luz María Castillo-Ayón; Gabriela Stefani Delgado-Choez; Bégica Magdalena Briones-Mera;
Melecio Enrique Santana-Vera

7. OMS. La atención primaria de salud, más necesaria que nunca. [Primary health care, more necessary than ever]. [Internet] 2008[citado 17nov 2022]. Disponible en: <https://n9.cl/o4y69>
8. Espinosa Rojas, H. G., Contreras Briceño, I. O., Elizalde Ordóñez, H., y Ordóñez Sigcho, M. I. Rol de Enfermería en la atención de salud pública. [Nursing's role in public health care] Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias e Investigación. [Internet] 2022[citado 16 nov 2022],6(44);9-22. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss44.2022pp9-22>
9. Amed-Salazar, E.J., Villareal-Amaris, G., Alvis Tous, CC. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev. cienc. ciudad. [Internet]. 2019 [citado 11 de nov de 2022],16(2);108-19. Disponible en: <https://n9.cl/84tix>
10. Febré, N., Mondaca-Gómez, K., Méndez-Celis, P., Badilla-Morales, V., Soto-Parada, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K., Canales, M. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. [Quality in nursing: management, implementation and measurement]. Revista Médica Clínica Las Condes. [Internet]2018[citado 9 nov 2022],29(3);278-287. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.04.008>
11. Blanco Balbeito, N., & Betancourt Roque, Y. (2021). La enfermería: ciencia constituida. [Nursing: a constituted science]. Revista Eugenio Espejo. [Internet]2021[citado 3 nov de 2022],15(2);3-5. <https://doi.org/10.37135/ee.04.11.02>
12. Olivé Ferrer, C. Cuidado humanístico y transpersonal: esencia de la enfermería en el siglo XXI. Fundamentos disciplinares. [Humanistic and transpersonal care: essence of nursing in the 21st century. Disciplinary foundations]. Salus, [Internet] 2015 [citado 12 nov 2022],19(3);20-26. Disponible en: <https://n9.cl/twk4c>
13. Palella-Stracuzzi, S. y Martins-Pestana, Metodología de la investigación cuantitativa. [Quantitative research methodology] Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Libertador. Caracas, Venezuela,2012.

Luz María Castillo-Ayón; Gabriela Stefani Delgado-Choez; Bélgica Magdalena Briones-Mera;
Melecio Enrique Santana-Vera

14. León-Hurtado, I., y Toro-Garrido, J. Paradigmas y métodos de Investigación en Tiempos de Cambio. [Paradigms and Research Methods in Times of Change] Libros del Nacional, Caracas, Venezuela, 2007. Disponible en: <https://n9.cl/xeoot>
15. Organización Panamericana de la Salud. Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. Un enfoque práctico para elaborar políticas y estrategias destinadas a mejorar la calidad de la atención. [Handbook for developing national quality policies and strategies. A practical approach to developing policies and strategies to improve quality of care]. Washington, D.C., 2018. Disponible en: <https://n9.cl/3ttbg>
16. Flores-Alpízar CA, Ponce-Moreno R, Ruíz-Jalomo MR, Corral-Quiroz RJ. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. [Factors related to the quality of nursing care]. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Internet] 2015 [citado 6 de dic 2022], 23(3); 143-8. Disponible en: <https://n9.cl/yb4d7>
17. Mijangos Alma, D., Jiménez Zuñiga, E., Pérez Fonseca, M., Hernández Martínez, A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. [Quality of nursing care from the Donabedian approach in hospitalized patients with pain]. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [citado 25 nov 2022], 26: 26. Disponible en: <https://n9.cl/bckxe>