

# Control de los servicios de enfermería

El control de los servicios de enfermería. Debe manifestarse inmediatamente, El control será útil en tanto proporcione información en el momento adecuado. Es necesario establecer medidas de control en ciertas áreas de acuerdo con criterios de valor estratégico. Control por áreas funcionales.

Control de producción. Busca incrementar la eficacia, reducir costos y la uniformidad y mejora de calidad del producto. Se refiere a la evaluación de la eficacia de las funciones a través de las cuales se da a conocer un producto al consumidor. Control de mercadotecnia. Control de finanzas. Control de recursos humanos.

## **OBJETIVOS:**

- Obtener información sobre el objeto de estudio
- Puede ser simple o compleja, se utiliza para concentrar información.
- Comparar el logro de objetivos de los proyectos de calidad.

## **Listas de verificación:**

Listado donde se describe el procedimiento realizado, quien lo realizo, si se siguieron las técnicas correctas, etc. Y también incluye la firma del paciente para autorización del procedimiento.

## **Sistemas de control**

El tema de la calidad parte de los propósitos y de los requisitos establecidos que debe cumplir cualquier organización y de la satisfacción de las necesidades de las personas a las cuales presta un servicio. En materia de salud, dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones de salud que inciden sobre una población y sus individuos, identificados o no por ellos y estableciendo o aplicando las normas, procedimientos y protocolos diagnósticos terapéuticos necesarios, verificando los instrumentos y medios médicos que se utilizan.

La Calidad en sus dimensiones técnicas, interpersonales y del entorno continuará siendo un objetivo básico de nuestro sistema. Los programas que se elaboren a nivel de las instituciones y servicios asegurarán sistemas continuos de mejora de la calidad. Los procesos de acreditación y categorización de unidades contribuirán al desarrollo de la misma.

En la atención secundaria existe un trabajo y experiencias, sin embargo, su enfoque no es el de un Sistema de Gestión de Calidad. A pesar de que ella abarca al 100% de la población y el 80.90% de las acciones de la salud:

- No existe un Sistema de Gestión de Calidad de la Atención Médica.
- No está debidamente organizada la atención de salud al trabajador y no están completos los medios de protección.
- Insuficiente desarrollo de las actividades de investigación definidas por la institución, en respuesta a los problemas de salud identificados.
- El sistema de atención primaria de salud ha cambiado, se han reestructurados los policlínicos pero se sigue usando la misma metodología de trabajo.
- Documentos y registros sin utilidad real que afectan el tiempo necesario para la atención al paciente y el cumplimiento de las diversas acciones de salud encomendadas.

Como antecedentes, en la década del 90 se aplicó en la atención primaria una metodología hasta la etapa de evaluación de la calidad en una institución de ese nivel de atención que permitió evaluar la calidad científico técnica de la atención que se ofrece a pacientes afectados por hipertensión arterial esencial.

Este procedimiento se aplicó también en un trabajo de terminación de maestría en salud pública, donde se hizo la evaluación de la atención de la madre y el niño, y se confeccionó un proyecto presentado como trabajo de terminación de maestría en epidemiología, para su aplicación en la evaluación de la calidad de los servicios de Higiene y Epidemiología en un sistema local de salud.

En base a los problemas identificados, con la experiencia acumulada en la gestión de calidad en las instituciones de la economía y el trabajo hecho en los hospitales, se puede establecer los lineamientos, bases y pautas a las que aspira el MINSAP en el tema de la calidad, pero no solo debe dirigirse a los hospitales, sino abarcar todas las estructuras que conforman el Sistema Nacional de Salud, de forma tal que en un documento único se establezcan los aspectos generales necesarios para lograr la excelencia en estos servicios y el cumplimiento de las normas y requisitos establecidos.

No se pueden ver las instituciones de salud solo desde el punto de vista asistencial porque los servicios que se brindan llegan más allá.

El SGC de las instituciones de salud tiene necesariamente que estar en correspondencia con la Excelencia, el Colectivo Moral y el Programa Revolución, por cuanto todos tienen en común brindar el mejor servicio con la máxima calidad a la población realizando las actividades planificadas y alcanzado los resultados previstos al más bajo costo.

La Calidad no puede enfocarse como “algo” independiente, sino que hay que buscar integrar la gestión de calidad a la gestión de la organización, ambiental y de salud de los trabajadores. Por ser un servicio muy personalizado es necesario garantizar la implicación del personal con una elevada carga de valores y ética en función de la prestación de los servicios de salud como única vía de lograr realmente la

excelencia de los servicios, desarrollar y aplicar el método clínico en la práctica diaria y que a veces se olvida por una mala praxis o la utilización sin rigor de los poderosos y complejos medios técnicos con que se cuenta en la actualidad.

Los principios de la Calidad están definidos en los documentos normativos emitidos por la Oficina Nacional de Normalización que es el órgano rector de la actividad. En la institución de salud el resultado del trabajo estará determinado por el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los consumidores de los servicios, así como el cumplimiento y protección de sus derechos y relaciones fundamentadas en el cumplimiento de la ética médica. La participación plena del personal que labora en la institución de salud permite utilizar su experiencia y capacidad en beneficio de la misma, convirtiéndolos en actores y no simples espectadores de la atención que se brinda y de las acciones que se ejercen. Ver la institución de salud como un todo, como un sistema abierto y vivo donde el cumplimiento de la misión dependerá del resultado de cada una de sus partes y de la armonía de su funcionamiento e interrelaciones con otros subsistemas del entorno.

### **Enfoque basado en procesos**

Conocimiento, comprensión, diseño, revisión, seguimiento y mejoramiento de los procesos de trabajo de la institución de salud, dando como salida el cumplimiento de los requisitos emanados de las demandas de los consumidores de sus servicios.

La estructura de la calidad no debe ser paralela a la estructura administrativa, sino que cada jefe en los distintos niveles de dirección tendrá uno o más órganos consultivos en correspondencia con la organización y complejidad de la institución, para asesorarlo en la identificación, análisis y evaluación de los problemas de calidad del nivel correspondiente, como vía para garantizar la participación de los colectivos de trabajo en su solución y que se pudiera denominar "Unidad o Departamento de Calidad" con el personal necesario para garantizar y cumplir su misión, subordinada al jefe, de manera que su trabajo estaría encaminado a establecer, desarrollar, controlar, evaluar y exigir el cumplimiento de las normas y procesos inherentes al trabajo en la unidad asistencial, así como actuar en el desarrollo y control de la metrología, la normalización, la auditorías y las relaciones con los consumidores.

En la estructura de calidad un papel esencial lo tienen los Círculos o Comités de Calidad. Se requiere de una capacitación básica de los miembros de los círculos de calidad, en lo fundamental en los aspectos generales de la calidad de los servicios, sistemas de gestión de calidad, normas cubanas ISO de la familia 9000, técnicas de trabajo grupal y la identificación y solución de problemas, entre otros.

Un capítulo especial debe dedicarse a la documentación, donde se plasmen las cuestiones de la calidad. En ella se integran la Política, los Objetivos y el Manual de Calidad.

La auditoría constituye una forma de control, dada por una revisión sistemática de los aspectos legalmente establecidos o adoptados en la organización, lo cual permite la identificación de las no conformidades y la adopción de acciones preventivas o correctivas, por lo que no puede limitarse en el documento a la Auditoría Médica solamente. En las instituciones de salud se hacen auditorías económicas a los recursos humanos, pero es necesario realizar, además, las directamente relacionadas con el proceso asistencial como son las auditorías médicas, de historia clínica, de caso u otras.

La formación de auditores internos de calidad es una necesidad y un requisito para los SGC, por lo que esta actividad debe programarse.

Es un imperativo para la aplicación del sistema los aspectos de Normalización y Metrología, elementos necesarios y determinantes en la calidad de cualquier servicio de salud.

Hecho por: Jacqueline Hernández Aguilar