

## CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD Y DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA: ASPECTOS CLAVES EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE.

---

### Quality Of Health Care And Nursing Care: Key Aspects In The Patient's Safety.

\* María Lucy Hernández Chadíd<sup>1</sup>

Recibido: noviembre 25 de 2013.

Aprobado: diciembre 04 de 2013.

### Resumen

El concepto de calidad, aplicado a los Servicios de Salud, se ha incorporado en nuestro país en los últimos años. Esto no implica que históricamente los Servicios de Salud no hayan buscado permanentemente la excelencia (1). Evaluar la calidad de la atención es un proceso de investigación que permite obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas, y en la forma adecuada de recibir una atención segura (2).

**Palabras Claves:** Seguridad del Paciente, Calidad de la Atención de Salud.

### Abstract

The concept of quality as applied to Health Services, has been incorporated in our country in recent years. Historically, this does not imply that Health Services have not always sought excellence (1). To evaluate the quality of care is a research process that allows a set of concepts and associated attitudes regarding the care provided, in which information is acquired that benefits the entity providing the health services, to direct providers and users themselves in their needs and expectations, and in the proper manner of receiving safe care (2).

**Keywords:** Patient Safety, Quality of Health Care.

Hablar de calidad se ha convertido en un asunto recurrente en los servicios de salud actuales, es dar respuesta a las necesidades y expectativas del usuario, con el fin de lograr el máximo grado de satisfacción, al menor costo. En la asistencia sanitaria la calidad está determinada considerablemente por la atención y cuidados que proporciona el profesional de enfermería, pues es el personal enfermero, quien brinda atención directa y está en contacto por más tiempo con el paciente.

El acto de cuidado de enfermería es el ser y la esencia del ejercicio de la profesión. Se fundamenta en sus propias teorías, tecnologías y conocimientos actualizados de ciencias biológicas, sociales y humanísticas. Se da a partir de la comunicación y relación interpersonal humanizada entre el personal de enfermería y el ser humano, sujeto del cuidado, la familia o grupo social, en las distintas etapas de la vida, situación de salud y del entorno. Implica un juicio de valor y un proceso dinámico y participativo para

---

<sup>1</sup> Enfermera, Especialista en Gerencia de la Salud Pública, Especialista en Enfermería Médico-Quirúrgica. Decana Facultad Ciencias de la Salud – Universidad de Sucre.

\* **Correspondencia:** Correo electrónico: deca.ciesalud@unisucre.edu.co

identificar y dar prioridad a las necesidades y decidir el plan de cuidados de enfermería, con el propósito de promover la vida, prevenir la enfermedad, intervenir en el tratamiento, en la rehabilitación y dar cuidado paliativo con el fin de desarrollar, en lo posible las potencialidades individuales y colectivas (3).

La calidad en la atención de la enfermería es un concepto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de implementar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y para asegurar su continuidad; los principales componentes del cuidado que hace posible alcanzar dichos objetivos son: carácter tangible, fiabilidad, rapidez, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad, comunicación y conocimiento de la situación del paciente (4).

Brindar cuidados seguros responde a un modo de actuación profesional, elemento esencial en la cultura de calidad que se estampa en los servicios de salud (5). El concepto de seguridad va ligado íntimamente al de calidad asistencial. El profesional está éticamente obligado a proteger a su paciente del daño mediante un cuidado de calidad. Esto significa hacerse responsable de adquirir y mantener altos estándares de calidad científico-técnica (6).

La garantía de calidad en enfermería atañe al proceso mediante el cual se establece una serie de normas, políticas, técnicas, procedimientos y estándares que guían las actividades y permiten controlar los procedimientos, detectar de manera oportuna las desviaciones y tomar medidas correctivas para lograr un grado de excelencia en relación con las intervenciones de enfermería y los cuidados establecidos (7). En conjunto, todo esto tiende a asegurar la calidad del servicio, de tal manera que el paciente pueda tener confianza que el cuidado que se le brinda es seguro.

La preocupación por la seguridad del paciente ha sido una constante histórica y base en la doctrina científica enfermera. Cabe citar los trabajos de V. Henderson, que engloba la

seguridad dentro de sus 14 necesidades básicas; Faye Glenn Abdellah que en su tipología de los 21 problemas de enfermería, habla de fomentar la seguridad mediante la prevención de accidentes, lesiones o traumatismos y mediante la prevención de la propagación de la infección. Así mismo, para Evelyn Adam una necesidad fundamental es la de evitar los peligros del entorno y evitar el daño a otros. M. Leininger entre sus constructos del cuidado cita la conducta de protección y Nancy Roper define como actividad vital el de mantenimiento del entorno seguro (6). Lo anterior evidencia, que el concepto de seguridad del paciente se ha contemplado como una necesidad de las más importante para el hombre, asociada, a la responsabilidad que la enfermería tiene en el mantenimiento y consecución de la misma.

Las intervenciones seguras, tienen la capacidad de producir un impacto positivo sobre la mortalidad, morbilidad, incapacidad y complicaciones en los usuarios, así como determinar la garantía de la calidad del cuidado. La seguridad del paciente implica responsabilidad legal y moral en el ejercicio, práctica de la profesión de forma competente y segura (sin negligencia y mala praxis), así como la autodeterminación y autorregulación (5).

González R y Colaboradores, plantean que Calidad en Salud no significa atención exclusiva o sofisticada, pero sí está relacionada con la satisfacción total de necesidades de aquellos que más necesitan el servicio, al menor costo de la organización y dentro de los límites fijados por las autoridades superiores (8). Esta definición, evidencia la puesta en marcha de cuatro conceptos u/o elementos importantes: Eficacia, Eficiencia, Efectividad y Equidad, aspectos enmarcados el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, (9) y que garantizan la prestación de la atención y cuidado de calidad, así, como de la seguridad del paciente.

Cuando la prestación de servicios se realizan con equidad, esto es dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad, con eficacia, es con metodologías y tecnologías adecuadas, con efectividad, es alcanzando

cobertura e impacto adecuados, y con eficiencia, esto es con rendimiento y costos acordes, se puede decir sin duda que esto constituye Calidad de los Servicios de Salud (1). Un servicio integral en el que al mismo tiempo que se posibilite el cuidado de la salud, se contribuya a reconocer los derechos y las inequidades entre pacientes, permite otorgar un servicio de mayor calidad, ya que contextualiza a los usuarios(as) más allá de los límites biológicos, que de manera frecuente se circunscriben a la mirada fisiopatológica de la atención en salud (10).

Es importante resaltar que, la seguridad del paciente no es un modismo, ni un nuevo enfoque en los servicios de salud; sino, una responsabilidad profesional implícita en el acto del cuidado. Se debe preparar enfermeros que tengan una visión de su profesión como disciplina científica, que se preocupen por el bien fundamental de la humanidad y que sean capaces de brindar cuidados oportunos, de calidad y libres de riesgo (5).

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Williams G. Calidad de los Servicios de Salud. Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica. [Online] 2006 [20, Nov, 2013]; Disponible en: [http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28\\_calidad.pdf](http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf)
2. Hospital Universitario del Valle, HUV. Calidad de la atención en salud: Percepción de los usuarios. [Online] Santiago de Cali; Colombia 2010 [18, Nov, 2013]; Disponible en: <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>.
3. Cabarcas N. Gestión de la calidad del cuidado de enfermería con principios éticos. *Rev cienc biomed* 2011; 2(1): 144–148.
4. Toledo V. La profesionalización de la enfermera: un reto para las instituciones de salud y educativas en el estado de Chiapas, México. [Online] 2012 [2013, Nov, 17]; Disponible en: [http://victoriatoledooo.blogspot.com/2012/05/la-profesionalizacion-de-la-enfermera\\_05.html](http://victoriatoledooo.blogspot.com/2012/05/la-profesionalizacion-de-la-enfermera_05.html)
5. León C. La seguridad del paciente, una responsabilidad en el acto del cuidado. *Rev Cubana Enfermer* 2006; 22(3) 1-7.
6. Martínez Q, Ángel A; Vázquez Miriam. El cuidado y la seguridad del paciente. Algunas consideraciones éticas y legales. *Ética de los Cuidados* [Online] 2008 [2013, Nov, 17]; Disponible en <http://eticuidado.n1/et6760.php>
7. Puello A. Calidad del cuidado de enfermería: medición variable de proceso, rol interdependiente. Cartagena, 2012. [Tesis Maestría]. Bogotá: - Universidad Nacional de Colombia, 2012.
8. González R, et al. La calidad de la atención en salud. [Online] 2008 [20, Nov, 2013]; Disponible en <http://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2008/oras081a.pdf>
9. República de Colombia, Decreto 1011 de 2006, Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.
10. Múnera H. La calidad de la atención en salud, más allá de la mirada técnica y normativa. *Invest Educ Enferm*. 2011;29(1): 76 – 86.