

Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica

Volumen
Volume 12

Número
Number 1

Enero-Abril
January-April 2004

Artículo:

Evaluación de la calidad de los servicios de enfermería en el Instituto Nacional de Cardiología “Ignacio Chávez”

Derechos reservados, Copyright © 2004:
Sociedad Mexicana de Cardiología

**Otras secciones de
este sitio:**

- 👉 [Índice de este número](#)
- 👉 [Más revistas](#)
- 👉 [Búsqueda](#)

***Others sections in
this web site:***

- 👉 [Contents of this number](#)
- 👉 [More journals](#)
- 👉 [Search](#)

Evaluación de la calidad de los servicios de enfermería en el Instituto Nacional de Cardiología “Ignacio Chávez”

Lic. Enf. María Suárez Vázquez,* Lic. Enf. María Carolina Ortega Vargas,*
EASE Emma Téllez Muro,* EASE Martha Elena Hernández Treviño,*
Enf. Card. María Elena Jasso Soto*

* Instituto Nacional de Cardiología “Ignacio Chávez”

RESUMEN

La calidad constituye un valor organizacional del sistema de salud, para su medición es necesaria la evaluación como un acto para demostrar los resultados del proceso de atención para la salud, específicamente en el cuidado de enfermería. La evaluación de la calidad implica implementar un sistema de monitoreo y seguimiento de los servicios de enfermería con base en indicadores y estándares. En el Instituto Nacional de Cardiología “Ignacio Chávez” en el año 2001 se inició un programa para evaluar la calidad, se establecieron 10 indicadores de proceso, los cuales se someten a monitoreo continuo y a un proceso de mejora con el objetivo de alcanzar un índice de eficiencia máxima. La experiencia ha resultado exitosa, observando un aumento significativo en cada uno de los índices de eficiencia por indicador.

Palabras clave: Evaluación de la calidad, indicadores, enfermería.

ABSTRACT

Quality constitutes an organizational value in health services and, in order to measure it, assessment is necessary as an act to

demonstrate the results of the health attention process, specifically in nursery care. Quality evaluation implies the establishment of a monitoring system and the follow-up of nursery services based upon indicators and standards. In the National Institute of Cardiology “Ignacio Chávez” ten process indicators were introduced. They are subjected to a continuous monitoring and to an improvement process, with the aim of reaching a maximum efficiency index. This experience has been successful and a significant increase in each efficiency index has been observed.

Key words: Evaluation of the quality, indicators, nursery.

La gerencia de enfermería muestra una evolución importante en la última década, los cambios son vertiginosos y los profesionales que desarrollamos actividades gerenciales nos enfrentamos a retos muy importantes con la finalidad de que el personal de enfermería proporcione *cuidados con garantía de calidad*, retos que deben enfrentarse a través de las investigaciones de enfermería y del conocimiento disciplinar aplicadas al cuidado y quehacer de la enfermera, esto es lo que va a fundamentar nuestro trabajo y a garantizar que las decisiones tomadas en el desarrollo de estrategias sean las mejores y estén acordes con las exigencias de las autoridades de salud y de la población atendida, llevando a la atención de enfermería hacia la *excelencia mediante la evidencia*.

La calidad es un valor organizacional del sistema de salud, en torno a ella se han incorporado una se-

Recibido para publicación: 14 de febrero 2004
Aceptado para publicación: 17 de marzo 2004

Dirección para correspondencia:
Instituto Nacional de Cardiología “Ignacio Chávez”.
Juan Badiano No.1, Sección XVI. Del. Tlalpan, CP. 14080.
Tel: 55 73 29 11 ext.1214 ó 1390
maria.suarez@cardiologia.org.mx

rie de esfuerzos y estrategias para mantenerla y mejorarla con un nuevo paradigma, en el cual se plantea la evaluación como un acto indispensable para demostrar los resultados del proceso de atención para la salud, en donde la calidad debe ser explícita, siendo posible y fundamental, medir para comparar, para aprender y para mejorar.¹ La evaluación implica un sistema de monitoreo y seguimiento de los servicios de enfermería con base en diversos indicadores que permiten medir periódicamente la ejecución de actividades con el fin de adaptarse en forma oportuna y anticipada a los cambios y desafíos que genera el entorno.

En el Instituto Nacional de Cardiología "Ignacio Chávez" (INCICH) la evaluación de los indicadores de calidad en los servicios de enfermería es un proceso continuo de medición y comparación de resultados con base en lo que se planea y organiza. La experiencia es exitosa, se ha implementado un *sistema de evaluación de la calidad de los servicios de enfermería*,² el cual se enfoca básicamente a la evaluación de los elementos o de las actividades de los subsistemas comprendidos dentro del propio proceso de atención de enfermería, es decir, la evaluación de los procedimientos que desarrolla el personal de enfermería y que le permiten interactuar con el paciente e implementar intervenciones para su recuperación. Como parte fundamental de este programa se establecieron indicadores de calidad, clasificados como indicadores de proceso, que permitieron observar, medir y mejorar la calidad,³ con la cual se realizan los procedimientos en cada uno de sus componentes partiendo de la Teoría General de Sistemas. También se plantea el establecimiento de estándares relacionados con los propios procesos observados y medidos, los cuales proponen un modelo para guiar las acciones del equipo de enfermería a fin de encaminar, conocer y valorar de forma continua y retroalimentada el grado de calidad en la atención del paciente.

Las bases de este programa están constituidas por acciones previas de información y registro de incidencias y desviaciones en el cuidado, las cuales permitieron contar con registros formales de los incidentes que se presentaban durante la ejecución de técnicas y procedimientos de enfermería en el cuidado del paciente. El resultado de este sondeo era la evidencia clara de que había alteraciones que era necesario controlar, es decir: *conocer para mejorar*, por lo que se diseñó un programa de calidad con la base fundamental de la evaluación y el establecimiento de indicadores y estándares de calidad.

En el año 2001, se implementó el Proyecto de Diseño y Validación de Estándares e Indicadores para el Cuidado Enfermero, mismo que se convertiría en el programa maestro para evaluar la calidad con la cual se realizan los procedimientos, que durante las auditorías se reportaban como errores frecuentes denominándolos "focos rojos". Cabe mencionar que el inicio de este programa fue previo o simultáneo a la gestación de la Cruzada Nacional por la Calidad,⁴ la cual fue creada e impulsada por el Dr. Enrique Ruelas Subsecretario de Innovación y Calidad de la Secretaría de Salud.

Para el desarrollo de nuestro proyecto, se determinaron 10 indicadores de proceso, que son: lavado de manos, instalación de catéter central, transfusión de hemoderivados, prevención y tratamiento de úlceras por presión, prevención de caídas, esterilización con vapor, preparación y administración de medicamentos por vía oral, baño de regadera, aspiración de secreciones traqueobronquiales con sistema cerrado, y lavado y esterilización de filtro dializador y líneas arteriales.⁵ A estos indicadores se agregan en el 1er semestre del 2003, 4 indicadores más: el indicador de preparación de soluciones endovenosas y el indicador de registros de enfermería, por necesidades institucionales y el indicador de trato digno y el de vigilancia y control de venoclisis instaladas determinados por el "Programa de evaluación sistematizada de la calidad de los servicios de enfermería" de la Secretaría de Salud.⁶

Es importante comentar que por cada uno de los indicadores se forma un equipo de trabajo el cual se considera círculo de expertos, cuyo objetivo principal es alcanzar un índice de eficiencia máximo con relación a su indicador; esto se logra a través de la evaluación periódica, la implementación de estrategias de mejora continua y la retroalimentación cíclica.

El monitoreo constó de varias etapas: de observación o fase de evaluación, análisis de datos, emisión de resultados y fase de intervención o de mejora continua en donde se implementaron diversas estrategias, en su mayoría de educación continua; es importante resaltar la colaboración del personal operativo, ya que durante la capacitación se hicieron partícipes del procedimiento aportando puntos importantes que se incluyeron en el proceso de mejora, además, el margen de resistencia al cambio fue mínimo. Una vez que se desarrolló la primera fase de observación se encontraron índices de eficiencia que mostraban una calidad no aceptable, por lo que se implementó una fase de intervención con base en educación continua exhaustiva, en la segunda fase

de evaluación se observa satisfactoriamente un aumento significativo en cada uno de los índices de eficiencia por indicador, los cuales hasta el momento se han mantenido en un rango aceptable.

Como puede observarse, el desarrollo de estas estrategias de mejora establecen diversas líneas de investigación, las cuales para alcanzar su objetivo final deben permear su ámbito propio y ser difundidas en reuniones académicas, es por ello que en el VIII Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería realizado en la ciudad de México inscribimos 6 trabajos de investigación sobre indicadores de calidad, los cuales fueron aceptados. Concuraron entre 273 trabajos de 21 países, sometidos al escrutinio de reconocidas y prestigiadas investigadoras internacionales para elegir al que reuniera todos los requisitos y criterios de rigor científico exigidos por el jurado. En la clausura del evento se otorgó el Premio "Maricel Manfredi" al mejor trabajo de investigación en enfermería, que fue el titulado "Prevención y Tratamiento de Úlceras por Presión" del INCICH. También fuimos acreedoras al 1er lugar del trabajo de investigación en el Centro Nacional de Rehabilitación y Ortopedia en sus Primeras Jornadas de Enfermería con el trabajo de investigación "Eficiencia en la Administración de Medicamentos Vía Oral".

Queremos aprovechar este espacio para felicitar al personal de enfermería de la institución una vez más y decirles el orgullo que sentimos, ya que por su trabajo y empeño fuimos honradas con tan altas distinciones.

CONCLUSIONES

Es necesario evaluar cómo se realizan los procesos o procedimientos de enfermería, ya que mediante ellos este profesional oferta sus servicios y perpetúa

el cuidado como esencia de la profesión definiendo sus competencias, si bien no se tienen estándares establecidos, es necesario generar experiencia, pero sobre todo evidencia, es decir ejercer nuestra profesión con *enfermería basada en evidencias*. Establecer un modelo de evaluación de la calidad del cuidado permite al profesional de enfermería saber de forma objetiva y concreta la eficiencia con la cual realiza sus intervenciones.

Sin duda alguna creemos que estamos a la vanguardia del conocimiento científico, técnico, humano y espiritual en el *cuidado con calidad* de los pacientes con padecimientos cardiovasculares, y que el personal de enfermería de este instituto sigue participando de manera activa en su superación académica y de otros grupos de enfermería dándonos la oportunidad de comprometernos a comprender y apoyar el sistema básico de valores y ayudar a cumplir la misión y visión del INCICH, haciendo vida su lema: "Amor y Ciencia al Servicio del Corazón".

REFERENCIAS

1. Secretaría de Salud, Subsecretaría de Innovación y Calidad. *Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud*. México 2001.
2. Ortega VMC. Programa de Calidad de los Servicios de Enfermería del Instituto Nacional de Cardiología "Ignacio Chávez". *Desarrollo Científico de Enfermería* 2002; 10(1): 9-11.
3. Jiménez MC et al. Gestión Estratégica Aplicada a los Servicios de Enfermería. *Revista Desarrollo Científico de Enfermería*. México 2000; 8(9): 270-276.
4. Secretaría de Salud. *Programa Nacional de Salud 2001-2006*. México 2001:52.
5. Ortega VMC et al. *Proyecto de Diseño y Validación de Estándares e Indicadores para el Cuidado Enfermero*. México. Instituto Nacional de Cardiología "Ignacio Chávez"; 2001.
6. Gutiérrez ML et al. *Proyecto: Evaluación de la Calidad de los Servicios de Enfermería*. México. Comisión Interinstitucional de Enfermería, Secretaría de Salud; 2002.