

Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica

Volumen
Volume **12**

Número
Number **2**

Mayo-Agosto
May-August **2004**

Artículo:

El proceso de certificación y enfermería

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*



Medigraphic.com

Hablando de...

El proceso de certificación y enfermería

Enf. Card. María Teresa Solís Pérez*

* Supervisora de Enfermería. Instituto Nacional de Cardiología "Ignacio Chávez"

RESUMEN

Con el objetivo de mejorar la atención en salud en nuestro país se ha implementado el proceso de Certificación de las Instituciones de Salud, el cual establece una serie de pautas indispensables para considerar que la atención proporcionada a los pacientes en las instituciones de salud de diversos niveles de atención es otorgada con una calidad aceptable. Es indispensable que el profesional de enfermería participe en estos procesos tanto en un nivel administrativo como asistencial, estableciendo procedimientos e instrumentación suficiente para participar efectivamente en el proceso de certificación de la Institución en donde se desempeña.

Palabras clave: Proceso de certificación, enfermería.

En la actualidad ha sido necesario realizar cambios en los Programas de Administración Pública de las Instituciones de Salud para favorecer el desarrollo de los servicios que se brindan y mejorar la calidad de atención médica, la cual se debe proporcionar con oportunidad, calidad, eficiencia y trato digno, para lograr así la satisfacción del paciente y su familia con la seguridad de que todo procedimiento que se le realiza o aplica es el adecuado, con lo que se garantiza el cumplimiento de los objetivos establecidos y un ma-

ABSTRACT

With the aim of improving health care in our country, it has been implemented a process of Certification from Health Care Institutions. This process establishes a series of elementary guidelines to consider that the given attention to patients coming to several health care institutions in different levels of attention is supplied with an acceptable quality. It is elementary that the infirmary practitioner participates in these processes both at an administrative level and at the attendance one, establishing enough procedures and tools in order to effectively participate in the certification process of the institution where he/she performs his/her daily work.

Key words: Certification process, infirmary.

Recibido para publicación: ???
Aceptado para publicación: ???

Dirección para correspondencia:
Enf. Card. María Teresa Solís Pérez
Instituto Nacional de Cardiología "Ignacio Chávez".
Juan Badiano No. 1, Col. Sección XVI. Del. Tlalpan, CP. 14080.
Tel: 55732911 Ext. 1225.

yor beneficio. La Secretaría de Salud establece el Programa de Certificación de Instituciones, para unificar criterios en la atención de la salud, formando grupos de auditores integrados por profesionales de diferentes áreas entre ellos médicos y enfermeras por ser parte primordial del grupo multidisciplinario que otorga la atención y quien permanece las veinticuatro horas del día a la cabecera del paciente; por lo cual es importante resaltar el papel de enfermería en el proceso de certificación de la institución donde se desempeña, ya que en este proceso destaca la calidad de atención en los cuidados que proporciona a los pacientes, la cual depende del compromiso que tiene con su profesión, lo que la obliga a mantenerse actualizada y a la vanguardia en los avances tecnológicos y científicos, sin dejar a un lado su objetivo principal que es el cuidado de los usuarios, quienes requieren y solicitan atención especial con calidad y calidez en donde encuentren la seguridad y confianza para la recuperación de su salud.

Para que se lleve a cabo el proceso de certificación de una institución se requiere de un compromiso, el cual es responsabilidad de todo el personal que labora en ella, sin embargo el equipo de enfermería tiene mayor responsabilidad por ser el profesional que otorga una atención directa y permanente al paciente al igual que a sus familiares. Esta atención privilegiada conduce de manera tácita al individuo a tener una calidad de vida aceptable aun con su problema de salud presente, por lo que la atención que se otorga se debe sustentar en bases científicas y un amplio marco de referencia, el cual se encuentra plasmado en documentos establecidos por la propia institución; estos documentos respaldan y organizan el quehacer profesional del personal de enfermería y se consideran entre ellos documentos como: Manual Administrativo, Manual de Organización, Manual de procedimientos generales, Carpeta Administrativa, etcétera, que en su contenido incluyen todos aquellos aspectos que se consideren de relevancia a nivel institucional, desde sus normas y reglamentos con las que se rige, hasta los procedimientos básicos que se tengan establecidos. De todo lo anterior el personal, en su totalidad, debe tener conocimiento para favorecer que se involucre y forme parte del equipo de mejora continua.

También se deben considerar entre otros aspectos que se cuente con un código de ética de la propia institución que tenga al paciente como eje central, así como contar con una misión y visión interinstitucional y procesos estipulados para la atención del paciente en donde se garantice su privacidad y dignidad. Estos procesos están encaminados a la realización de la exploración médica, a la realización de procedimientos que se requieren para el tratamiento médico o quirúrgico, o bien para situaciones que especifiquen el resguardo de las pertenencias o la detección de maltrato o agresión hacia alguno de los pacientes o familiares, también contemplan otras situaciones como los que describen en forma sistemática la obtención de la autorización de la persona responsable del paciente, en donde se especifique de forma clara y sencilla el procedimiento que se va a realizar.

La Carta de Derechos Generales de los pacientes es factor importante en el proceso de certificación y debe estar en un lugar accesible para los usuarios y el personal con el fin de que los conozca y aplique. Los servicios de consulta externa, urgencias, hospitalización, cirugía, terapia intensiva, central de equipos y esterilización, deben contar con el material y equipo necesario e indispensable y llevar su programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

Al personal médico y de enfermería le corresponde conocer la documentación establecida y el marco legal para el manejo íntegro del expediente clínico del paciente, así como su competencia al respecto, siendo responsables del uso y cuidado que se le dé.

Enfermería debe contar con un proceso establecido para asegurar una coordinación de los diferentes profesionales para solicitar interconsultas o servicios como el del área de urgencias, hospitalización, cirugía, laboratorios, farmacia, rayos X, archivo, lavandería y dietas y favorecer así que el tratamiento del paciente se realice con eficiencia.

También se debe contemplar el establecimiento del programa de manejo de residuos peligrosos biológico infecciosos para el personal, de acuerdo a la normatividad al igual que el señalamiento establecido para casos de desastre.

Para contribuir a un proceso de certificación brillante es importante que el profesional de enfermería se preocupe por mantenerse a la vanguardia científica y tecnológica y establezca Programas de Calidad de los procesos de enfermería, con las medidas de mejora para la calidad de atención que se otorga al paciente.

CONCLUSIONES

Las instituciones requieren de personal altamente calificado y convencido del compromiso que implica dar una atención de calidad y calidez de acuerdo a la misión, visión y objetivos institucionales. Se puede establecer que las acciones que realiza el personal de enfermería comprometido con su profesión juegan un papel esencial en la certificación de una institución de salud de cualquier nivel de atención. La enfermería contemporánea está comprometida a llevar a cabo Programas de Mejora Continua que aseguren una calidad de atención a los usuarios y a sus familiares y establecer las medidas necesarias de corrección con un liderazgo proactivo y propositivo para dar a la profesión el reconocimiento que merece.

REFERENCIAS

1. Secretaría de Salud. Subsecretaría de Regulación y Fomento Sanitario. Dirección General de Regulación de los Servicios de Salud. *Compendio Normativo*. [monografía en CD-ROM] SIGNES Ver. 1.1. México; Abril 2000.
2. Consejo de Salubridad General. Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica. Criterios de evaluación. *Capítulo de Procesos y Resultados*. México: Galilio Publicidad; 2002.