

V CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA CIUDAD DE GRANADA

"Evidencia científica en la Seguridad del Paciente: Asistencia sanitaria de calidad y promoción de salud"

DISEÑO DE CRITERIOS, INDICADORES Y ESTÁNDARES PARA EVALUAR CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN SERVICIOS PEDIÁTRICOS

Autor principal IRENE LOPEZ SANCHEZ

CoAutor 1

CoAutor 2

Área Temática La Seguridad del Paciente en el área de Enfermería NeonatológicaPediátrica

Palabras clave calidad; criterios indicadores; pediatria

» **RESUMEN.** Se recomienda utilizar estructura IMRAD (Introduction, Methods and Materials, Results, and Discussion — introducción, materiales y métodos, resultados y discusión)

En Cuba desde algunos años se realizan evaluaciones de la calidad de los cuidados de enfermería y para ello se cuenta con criterios, indicadores y estándares, sin embargo no todos son aplicables a los servicios pediátricos. Objetivo: Diseñar criterios, indicadores y estándares para evaluar la calidad de la atención de enfermería en la pediatría hospitalaria. Métodos: Investigación en sistemas y servicios de salud realizada en el Hospital Pediátrico Universitario "Paquito González Cueto" en el período de octubre del 2012 a septiembre del 2013. Para la validación se utilizó el criterio de expertos y se aplicaron los instrumentos diseñados. En el desarrollo de la investigación se estructuró el diseño de los instrumentos y la validación del mismo. Resultados: Se diseñaron criterios, indicadores y estándar para los servicios de pediatría hospitalaria quedando constituidos por seis criterios de estructura, cinco criterios de proceso, y siete de resultado, con su respectiva lista de observación. Conclusiones: Se concluye que los criterios, indicadores y estándares para evaluar la calidad de la atención de enfermería en los servicios de pediatría pueden constituir una herramienta útil para el trabajo de los directivos de la profesión. Lo que en consecuencia contribuiría a la mejora de la seguridad

» **ANTECEDENTES / OBJETIVOS.** Se identifica los antecedentes del tema, relevancia del mismo, referencias actualizadas, experiencias válidas fundamentadas, que centre el trabajo, justifique su interés, enuncie las hipótesis y/o los objetivos del trabajo.

Antecedentes:La calidad no es un tema nuevo, desde los tiempos de los jefes tribales, faraones y reyes han existido los argumentos y parámetros sobre calidad. La mayoría de las civilizaciones antiguas daban gran importancia a la equidad y cómo resolver las quejas, aún cuando esto implicara condenar al responsable a la muerte, la tortura o la mutilación.¹

Otra referencia a la calidad se refleja en el Siglo XVIII con la creación de la Enfermería moderna por Florence Nightingale primera educadora, investigadora y administradora de la profesión, la que enunció que «las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si comparamos tratamientos con resultados». 1-3.

Objetivos: Diseñar los criterios, indicadores y estándares para evaluar la calidad de la atención de enfermería en pediatría.

Definir la «calidad» es un proceso complejo, dada la perspectiva multidimensional del mismo. En el ámbito lingüístico, La Real Academia Española, la define como una «cualidad», una «manera de ser», «alguien que goza de la estimación general», o «lo mejor dentro de su especie». 4 En el campo de la salud como en otras áreas del conocimiento, el término se aplica a la excelencia de una disciplina, a la perfección de un proceso, a la obtención de buenos resultados con una determinada técnica o procedimiento.

Calidad, «Consiste en satisfacer o superar las expectativas de manera congruente. Es juzgar una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas, que exige siempre un estándar básico de referencia y un Indicador para verificar si ese estándar fue alcanzado o no». 5 Esta definición confirma que no todas las personas tienen iguales exigencias sobre la calidad y a la vez introduce varios conceptos interesantes: concebir algo como "de calidad» es juzgar una realidad frente a una referencia, seguida de evaluaciones sistémicas. Lo cual lleva a establecer que es exigible realizar una comparación y después emitir juicios, entre una realidad tangible y un estándar de comparación.⁶

Para establecer un estándar de comparación que sea de gran utilidad para todos quienes ejercen profesiones del campo de la salud, se debe recordar la definición del vocablo: "Estándar es un enunciado establecido por comités de expertos que definen las estructuras, procesos y resultados que deben estar firmemente establecidos en una organización para que esta preste atención de calidad.^{7,8}

Al «Estándar» se debe asociar el concepto de «Indicador» este es «una variable objetiva, bien definida y utilizada para controlar la calidad de un aspecto de la atención en salud. Son las medidas de satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los pacientes.

Uno de los sistemas básicos de trabajo en evaluación y mejora de la calidad asistencial lo constituyen los sistemas de monitorización. Los indicadores de calidad son instrumentos de medida que indican la presencia de un fenómeno o suceso y su intensidad, Los cuales deben ser medibles, objetivos, aceptables, relevantes y basados en la evidencia. 9,10

Es por ello que la evaluación de la calidad requiere de indicadores específicos por áreas técnicas o administrativas con énfasis en el desarrollo de las unidades de salud y la atención a los problemas prioritarios.

En el equipo de salud el personal de Enfermería mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por ello adquiere gran importancia su participación en los objetivos para el logro de la calidad de la atención. 9-11

Los indicadores son utilizados para mejorar la calidad del cuidado y aunque existen en Cuba indicadores generales establecidos por la dirección nacional de Enfermería, desde la década de los 90, para evaluar los servicios de enfermería no se cuenta con indicadores específicos y sus respectivos instrumentos para el área de pediatría.¹²

» **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA- MATERIAL Y MÉTODO.** Debe estar claro y conciso. Definición necesidades o problemas. Población identificada. Contexto de recogida información. Método de selección. Definición tipo de estudio. Detalle del análisis.

El Problema Científico de la investigación se plantea mediante la siguiente interrogante:

¿Cómo evaluar la calidad de la atención de enfermería si no se cuenta con indicadores específicos y sus respectivos instrumentos para el área de la pediatría ?

Material y método: Se realizó una investigación descriptiva en sistemas y servicios de salud en el Hospital Pediátrico Universitario «Paquito González Cueto» de Cienfuegos en el período de octubre del 2012 a septiembre del 2013. Se trabajó en todas las áreas de prestación de servicios de enfermería del Hospital, basados en que éste es el único de su tipo en la provincia.

El universo y muestra estuvo constituido por los 18 servicios que incluyeron la unidad de cuidados intensivos, quemados, hematología, unidad quirúrgica, servicio de urgencias, cardiología, servicios de enfermedades diarreicas, cirugía, nefrología, neurología, pediatría general, recién

individuales de cada servicio para la construcción de los diferentes criterios, indicadores y estándares.

Se realizó análisis documental y de los resultados de las investigaciones ejecutadas sobre el tema para indagar en los antecedentes, tanto nacionales, como internacionales y establecer un punto de partida, se revisaron además los indicadores oficiales del país que durante los últimos años han evaluado el trabajo de enfermería y que han sido norma para esta profesión. Se utilizó la consulta a expertos para la validación de la propuesta de criterios, indicadores y estándares elaborada desde las dimensiones de estructura, proceso y resultados, que incluyó también los instrumentos correspondientes, los cuales son cinco guías de observación y dos encuestas.

» **RESULTADOS Y DISCUSIÓN. Descripción resultados en función objetivos. Análisis coherente. Debe contrastar los objetivos iniciales del estudio con los datos obtenidos, establece las limitaciones, las conclusiones emergen de la discusión y dan respuesta a los objetivos del estudio.**

Resultados :

La propuesta de criterios, indicadores y estándares para los servicios de pediatría hospitalaria quedó constituida por seis criterios de estructura, con 12 indicadores y sus respectivos estándares, en la dimensión proceso cinco en la de resultado siete de cada uno, respectivamente.

Dado que se trabajó en las dimensiones de estructura, proceso y resultado para evaluar la calidad de la atención de enfermería en servicios de pediatría hospitalarios, se presentan los resultados organizados en las tablas siguientes .

Estructura

CRITERIOS

INDICADORES

ESTANDAR

ACEPTABLE

ESTANDAR OPTIMO

1.Cobertura de los recursos humanos

Plantilla física

Plantilla aprobada X100

90%

95%

2.Caracterización de los recursos humanos (licenciados, técnicos, básicos)

Total de enfermeros licenciados

Total de enfermeros en plantilla X100

Total de enfermeros técnicos

Total de enfermeros en plantilla X100

Total de enfermeros básicos

Total de enfermeros en plantilla X100

90%

85%

80%

98%

90%

85%

3. Actividades de capacitación

No. enfermeros entrenados en la especialidad

Total enfermeros en los servicio X 100

90%

98%

4. Suficiencia de recursos materiales

Equipos existente X 100

Equipos que deben existir

Equipos funcionando X 100

Equipos que deben existir

Instrumental existentes X 100

Instrumental que deben existir

Medicamentos existentes X 100

Medicamentos que deben existir

90%

98%

5. Condiciones estructurales

No. de servicios con infraestructura garantizadas

Total de servicios evaluados X 100

88%

98%

6. Condiciones higiénicas

No. de servicios con buenas condiciones higiénicas

Servicios evaluados X 100

90%

98%

Proceso

1. Recepción del paciente.

No. de recepciones de enfermería evaluadas de bien

Total de recepciones evaluadas X100

90%

98%

2. Calidad en las historias clínicas.

No de historias clínicas evaluadas de bien

Total de historias clínicas evaluadas x 100

90%

98%

3. Calidad en las entregas y recibos de enfermería.

No. de entregas y recibos de enfermería evaluadas de bien
Total de entregas y recibos evaluadas X100
90%
98%
4. Desempeño laboral.
No. enfermeros evaluados de bien en los procedimientos
Total de enfermeros evaluados X 100
90%
98%
5. Higiene y confort del paciente.
No. De pacientes con higiene y confort adecuado
Total de pacientes en el servicio X 100

Resultados

1. Satisfacción de los prestadores (enfermeros).

No enfermeros satisfechos con su trabajo.
Total enfermeros encuestados X 100
90%
98%

2. Satisfacción usuarios (pacientes y familiares).

No. pacientes satisfechos con la atención de enfermería
Total de pacientes encuestados
x 100

90%
98%

3. Pacientes con venipuntura sin flebitis infecciosa

No. de pacientes con flebitis Infecciosa
Total de pacientes con venipuntura X100
0.5%
0%

4. Pacientes con venipuntura sin flebitis química

No. de pacientes con flebitis química
Total de pacientes con venipuntura X100

5. Pacientes intubados sin lesiones traumáticas en la mucosa oral.

No. de pacientes intubados con lesiones traumáticas en la mucosa oral
Total de pacientes ventilados X 100

6. Sepsis asociada a catéter venoso

Total de pacientes con sepsis asociada al catéter
Total de pacientes cateterizados X100

7. Calidad del proceso de esterilización

No. de procedimientos evaluados de bien
Total de procedimientos evaluados X100
90%
98%

Discusión.

En el proceso de elaboración de los criterios, indicadores y estándares para evaluar la calidad de la atención de enfermería en el área de la pediatría se realizó una revisión documental de los indicadores generales existentes para evaluar los servicios de enfermería en el país, en este análisis se observa que en su mayoría no responden a las especificidades de la pediatría. Auditado no menos del 2 % de las Historias Clínicas en las unidades visitadas, es insuficiente porque dadas las características de los servicios pediátricos según el índice ocupacional es del 50,5 % y las estadías hospitalarias oscilan en 4 días por lo que sería solo una historia a revisar por servicios.

Evaluado el número de pacientes encamados con úlceras por presión. Por las características de los pacientes pediátricos es muy bajo el índice de pacientes encamados que son los que tiene el riesgo de padecer úlceras por presión, por ejemplo en el hospital de estudio es 0,5 %.

Cumplida la indicación de realización de Benedit e Imbert. Es muy escaso el número de pacientes diabéticos en edades pediátricas, en Cienfuegos existen solo 46, pacientes con un promedio de debut por año de 3 - 4 pacientes y en el resto de las provincias del país se comporta de forma muy similar, además de que solo se estaría evaluando el cumplimiento de la realización de un proceder a un tipo de paciente. Incluso este indicador está subsumido en otro: Evaluado el cumplimiento de las indicaciones según el tratamiento indicado. Realizados el 90 % de las

» APORTACIÓN DEL TRABAJO A LA SEGURIDAD DEL PACIENTE.

Los criterios, indicadores y estándares para evaluar la calidad de la atención de enfermería en los servicios de pediatría hospitalaria puede constituir una herramienta útil para el trabajo de los directivos de la profesión. Lo que en consecuencia contribuiría a la mejora de la seguridad del paciente, elevar la calidad en la atención, así como los niveles de satisfacción de los mismos.

» PROPUESTAS DE LÍNEAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN.

Investigación en Sistemas y Servicios de Salud.

» BIBLIOGRAFÍA.

1. Baeza R. El concepto de la gestión de calidad total (TQM). En Baeza R, Educación Superior del Siglo XXI: Modelos para una Gestión de Calidad. Editorial Universidad del Mar 1999; 41-82
2. Angheta E. Historia de la Enfermería en Cuba. Editorial Ciencias Médicas. Capítulo 5. Ciudad Habana, Cuba: 2003. 64-65.
3. Ortega C, Suarez MG. Manual de evaluación de la calidad en enfermería. México (DF): Panamericana; 2006.
4. Breve Diccionario de La Lengua Española. Ciudad de La Habana: Editorial Abril; 2006. calidad; p. 168
5. Organización Panamericana de la Salud. Gestión de calidad: documentos técnicos- políticas/regulación. Asunción: OPS; 2006
6. Sckmelkes S. Hacia una mejor calidad. Washington: Organización de Estados Americanos. OEA; 1994.
7. Mezquita M, Pavlicich V, Benítez S. Percepción de la calidad de atención y accesibilidad de los consultorios pediátricos públicos en Asunción y Gran Asunción. *Pediatr. (Asunción)*. 2008; 35(1):11-17
8. Torres Moraga E, Lastra Torres J. Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. *RAP. Río de Janeiro*. 2008; 42(4):719-34.
9. SEMICYUC. Indicadores de calidad en el enfermo crítico. 1st ed. 2005; p. 1-165.
10. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. 1966. *Milbank Q*. 2005; 83:691-729.
11. Casanovas L. El papel de la Enfermera desde punto de vista del usuario. *Enfermería Clínica*. 1996; 5(2):63
12. Organización de los servicios hospitalarios de enfermería en Cuba. Una nueva alternativa. *INFODIR*. 2008. No.7.