

Calidad del cuidado de enfermería en la especialidad de Oftalmología

Nursing care quality in the specialty of Ophthalmology

Damisela Moreno Lavín^{1*}

¹Instituto Cubano de Oftalmología "Ramón Pando Ferrer". La Habana, Cuba.

*Autora para la correspondencia: damiselaml@infomed.sld.cu

RESUMEN

El desarrollo acelerado de la revolución científico-técnica y su repercusión en el campo de la salud pública, unido a la necesidad de un constante perfeccionamiento del grado de competencia profesional, ha marcado el desarrollo de la especialidad de Oftalmología. Fusionado a ella ha fomentado su avance indiscutible la enfermera, quien ha ocupado un rol protagónico en las diferentes áreas asistenciales de la especialidad, con una visión actual y contemporánea del cuidado como proceso de gestión, adjudicado a las nuevas tendencias de calidad hospitalaria, para cumplimentar los objetivos de trabajo del Ministerio de Salud Pública cubano en función de garantizar la satisfacción de los pacientes y familiares que demandan atención especializada. En Cuba, el Instituto Cubano de Oftalmología "Ramón Pando Ferrer", centro rector metodológico de la especialidad, ha mantenido por más de diez años consecutivos el sello de excelencia del Departamento de Enfermería, el cual ha ofertado una atención holística al paciente con afectación visual, razón por la cual se realiza el presente trabajo, cuya finalidad es resaltar la importancia de la calidad del cuidado del enfermero en la especialidad de Oftalmología.

Palabras clave: Calidad de la atención de enfermería; cuidado de enfermería; especialidad de Oftalmología.

ABSTRACT

The accelerated development of the scientific and technological revolution and its impact on the field of public health, together with the need for constant improvement in the degree of professional competence, has marked the development of the specialty of ophthalmology. Associated with it, nurses have promoted their unquestionable progress, and have thus occupied a

leading role in the different care areas of the specialty, with a current and contemporary vision of care as a management process, contributing with the new hospital quality trends to complete the working objectives of the Cuban Ministry of Public Health, in view of guaranteeing the satisfaction of patients and family members who demand specialized care. In Cuba, Ramón Pando Ferrer Cuban Institute of Ophthalmology, the methodological governing center of the specialty, has maintained, for more than ten consecutive years, the seal of excellence of the Nursing Department, which has offered holistic care to the patient with visual impairment, the reason why this work is carried out, whose purpose is to highlight the importance of the quality of nursing care in the specialty of ophthalmology.

Keywords: Nursing care quality; nursing care; specialty of Ophthalmology.

Recibido: 03/03/2019

Aceptado: 03/9/2019

Introducción

La Organización Mundial de la Salud plantea que la enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en cualquier circunstancia. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal.^(1,2,3) Se encuentra muy vinculada a los términos de calidad hospitalaria, desde la época de *Florence Nightingale*, quien postuló que las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si se comparan tratamientos con resultados^(4,5) y si se emplean herramientas para medir los sistemas de cuidados y la efectividad de la asistencia en los hospitales.^(6,7)

En la especialidad de Oftalmología la calidad y la seguridad del cuidado de enfermería constituyen una prioridad en las áreas asistenciales. Los profesionales de la disciplina deben garantizar que la atención que proporcionan a los usuarios cumpla con los estándares internacionales de calidad establecidos, lo cual es un reto que requiere el compromiso de todos los involucrados en la institución de salud. Para alcanzar esta finalidad se precisa de la integración de los cuatro objetivos de trabajo de la estrategia de calidad institucional: contar con las bases organizativas, medir la satisfacción de los usuarios y prestadores, la evaluación de la calidad del proceso asistencial (adherencia a los protocolos de actuación) y el uso eficiente y racional de los recursos humanos y materiales. La sinergia entre ellos se considera el eje estructural para

garantizar una atención libre de riesgo y que contribuya a mejorar los resultados en la salud ocular de la población.

Al hacer referencia a las bases organizativas se tienen en consideración los reglamentos disciplinarios internos, los manuales de organización y procedimientos actualizados, así como las políticas y resoluciones emitidas, donde la calidad y la seguridad del paciente constituyen el eje central de la atención, con la visión actual del cuidado del enfermero como un proceso integral de gestión en la actividad asistencial. Su cumplimentación permite establecer un sistema de vigilancia activa y continua de la atención de enfermería, con mecanismos de control y monitoreo bien definidos, que facilitan evaluar los indicadores según los criterios de medidas establecidos, e implementar estrategias de mejora, lo que beneficia el desarrollo de una cultura de calidad y seguridad del paciente, donde el hacer las cosas bien y libres de riesgo constituye un compromiso que se convierte en oportunidades de aprendizaje a nivel individual y organizacional.⁽⁸⁾

Calidad y gestión del cuidado en el campo de la Oftalmología

En el arte de cuidar es necesaria la abstracción de la práctica en función de la autovaloración de los cuidados y los posibles cambios a obtener que emerjan de este proceso. De esta manera el cuidado no es estático, permanente, sino que debe basarse en evidencias que aporten las mejores alternativas de opción al paciente, la integración y confluencia de las creencias y los valores a respetar, así como los procesos de reflexión y análisis crítico de este.⁽⁹⁾

Se plantea que la gestión de los cuidados de los enfermeros es un proceso heurístico dirigido a movilizar los recursos humanos y los del entorno, con intención de mantener y favorecer el cuidado de la persona que, en interacción con su entorno, vive experiencias de salud.⁽¹⁰⁾

En la especialidad de Oftalmología se puede afirmar que la gestión de los cuidados es un proceso dinámico en la toma de decisiones referido a la salud y al bienestar de las personas, considerando la utilización y la distribución de recursos en un entorno de calidad, que exige aplicar criterios profesionales sustentados en evidencia científica, para dar respuesta a las necesidades de la población.

En las áreas hospitalarias de la especialidad el proceso de gestión del cuidado del enfermero requiere determinar el objeto de la atención de la salud ocular y general que, de forma particular, ellos proporcionan, e igualmente requiere habilidades y técnicas de administración y gestión, con una visión salubrista, por lo que sus características definitorias se pueden determinar en dos

aspectos diferenciados:

1. *El objeto de la gestión del enfermero:* centrado en la gestión del conocimiento del enfermero. El personal de enfermería debe apropiarse de habilidades teóricas y prácticas acordes con los avances científico-técnicos del área donde se desempeña, en correspondencia con la ética profesional, sin obviar la tecnología en función de elevar sus niveles de desempeño y competencia (saber hacer y saber estar).

2. *La aplicación de técnicas de gestión:* a punto de partida de un análisis crítico reflexivo de las experiencias vividas y las necesidades afectadas en los pacientes con enfermedades oculares, lo que posibilita desarrollar métodos y estrategias de trabajo eficientes en la adecuación de los recursos humanos y materiales, así como la orientación organizacional de los servicios de los enfermeros, y evaluar a su vez la capacidad de solución de los problemas de la atención de enfermería (competencias competitivas).

La gestión del cuidado se define en la especialidad de Oftalmología como las capacidades y oportunidades de organizar y dirigir el cuidado del enfermero en función de recuperar la salud del paciente y familiar. Es una actividad inherente a la profesión y debe estar sustentada en la mejor evidencia científica, así como en los principios de las ciencias, de los que se nutre la disciplina para su desarrollo,⁽¹¹⁾ denominado como el aspecto medular que caracteriza la actividad asistencial, pues se pretende que la gestión del cuidado se sustente en los protocolos de actuación, en su forma tradicional, con un estilo frontal o conductista, que ayude al profesional a obtener un mejor desempeño, con mayor autonomía, lo cual resalta dimensiones esenciales de la disciplina, que es la satisfacción de las necesidades del paciente, a través del razonamiento lógico crítico, lo cual debiera considerarse el componente metodológico de la actividad asistencial de los enfermeros en los servicios asistenciales para desarrollar una práctica asistencial segura que, a su vez, desarrolle y fomente la investigación en la institución hospitalaria.

Dimensiones y características definitorias de la gestión del cuidado en la especialidad de Oftalmología

En el campo de la Oftalmología existen tres dimensiones y cinco características definitorias que describen claramente el impacto de la gestión de los profesionales de enfermería para el cuidado

de la salud ocular de la población, en función de los roles que asumen los enfermeros en las áreas asistenciales:

Dimensión 1. Planificación estratégica: Es la capacidad de observación y anticipación que posee el personal de enfermería en los servicios asistenciales, para afrontar los desafíos y oportunidades que generan las condiciones internas y externas en la práctica diaria. Es un proceso secuencial y dinámico y sus principales características son:

- Es continuo, flexible e integral.
- Lleva implícito la responsabilidad del personal de enfermería en el proceso de gestión del cuidado.
- Debe ser participativo y cooperativo (favorecer el trabajo en equipo).
- Se corresponde con las dos primeras etapas del proceso de atención de enfermería: valoración y planeación.
- Depende de los recursos humanos, de la estructura y de los insumos hospitalarios.
- Orienta al personal de Enfermería desde el recibo y entrega de turnos hacia las oportunidades asistenciales más efectivas, en función siempre del bienestar del paciente, la familia y la comunidad. Debe ser adaptada a los recursos humanos, su desempeño y competencia: saber ser y saber hacer.

Dimensión 2. Dominio asistencial: Se refiere a la destreza y/o manejo que posee el personal de enfermería en los servicios asistenciales, así como los contenidos propios de la Oftalmología, donde se evidencian el desempeño y las competencias que tiene el recurso humano y que se corresponde con las etapas tres y cuatro del proceso de atención de enfermería, pues comprende la planeación y ejecución del plan de cuidados.

Dimensión 3. Evaluación: Es un proceso cíclico de análisis crítico-reflexivo de la información obtenida en las dimensiones uno y dos; ofrece la posibilidad de compararla y valorar si se alcanzaron los objetivos propuestos, y mejorar la toma de decisiones, así como retroalimentar la actividad asistencial. La evaluación del proceso de gestión del cuidado de los profesionales de enfermería es compleja; debe ser sistemática y sistémica, por lo que es preciso establecer los parámetros que permitan emitir juicios de valor fiables. Estos parámetros se determinan a partir de dimensiones e indicadores que facilitan la observación de la labor del enfermero en su práctica diaria. Por tal razón se vinculan las dimensiones con las cinco características definitorias que se declaran a continuación:

1. *Estructura hospitalaria*: Se asume esta categoría en relación con la dimensión de la planificación estratégica, cuyo objetivo se centra en las características estructurales y en la disponibilidad de los insumos, para establecer la trazabilidad en los métodos de la gestión del cuidado. Es decir, este modelo es direccionado por el uso racional y eficiente de los recursos de salud en donde los enfermeros tienen que asumir un importante rol en el control de los costos.

2. *Organización de los servicios*: Relacionada con el cumplimiento de los reglamentos disciplinarios y las resoluciones, la adherencia a los protocolos, así como las guías de buenas prácticas y las normas establecidas; todo dirigido a garantizar la seguridad de los pacientes y familiares receptores de cuidados.

3. *Control del servicio y utilización de recursos*: Esta característica pone de relieve la racionalidad de los recursos, según la afectación ocular del paciente y el tratamiento indicado. En el área quirúrgica se tiene en consideración el proceder quirúrgico realizado, lo cual es el criterio de medida esencial para evaluar la eficiencia de los servicios prestados.

4. *Decisiones basadas en la evidencia científica*: El cuidado enfermero debe estar sustentado en la mejor evidencia científica y considerar los grados de recomendación, a partir de los cuales se establecen los protocolos de actuación de la disciplina enfermera en la especialidad.

5. *La idoneidad demostrada*: el personal de enfermería en los centros de Oftalmología debe contar con excelente desempeño y competencia (saber hacer y saber estar), en función de optimizar el cuidado, objeto de estudio de la Ciencia de la Enfermería.

Conclusiones

La calidad del cuidado del enfermero en la especialidad de Oftalmología se resume en el rol de la ayuda profesional a los pacientes y familiares que padecen afectación visual, discapacitados o no; en la función de enseñanza - preparación para que el paciente y el familiar aprendan a vivir con su enfermedad; en preparar a la población sana para evitar los factores riesgos y organizar conductas generadoras de salud; y en la administración y seguimiento de intervenciones y regímenes terapéuticos efectivos para culminar en el seguimiento y mejora de la calidad de las prácticas de la

atención sanitaria: la garantía de la calidad asistencial desde la implementación de los indicadores y estándares para los servicios asistenciales de Oftalmología relacionado con las competencias en correspondencia con la organización del trabajo.

Referencias bibliográficas

1. Kennedy A. Definition of nursing. International Council of Nurses; 2018 [acceso: 15/06/2018]. Disponible en: <http://www.icn.ch/es/who-we-are/icn-definition-of-nursing/>
2. Organización Mundial de la Salud. Nursings. OMS; 2018 [acceso: 15/06/2018]. Disponible en: <http://www.who.int/topics/nursing/es/>
3. Jiménez Paneque RE. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Rev Cubana Salud Públ. 2004 [acceso: 25/10/2018];30(1): Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_1_04/sp04104.htm
4. Reategui Castillo AJ, Iberico Aguilar ST. Calidad del cuidado de enfermería y estancia hospitalaria del neonato prematuro en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Regional Loreto. Repositorio; 2018 [acceso: 25/10/2018]. Disponible en: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1097>
5. León Román CA. La seguridad del paciente, una responsabilidad en el acto del cuidado. Rev Cubana Enferm. 2006 [acceso: 05/06/2018];22(3):[aprox 11 p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/enf/vol22_3_06/enf07306.html
6. Rodríguez Quesada MP. Manejo de herramientas de gestión y percepción del cuidado de Enfermería en hospitales de Chachapoyas, Perú. Enferm Univers. 2014 [acceso: 05/06/2018];11(1):3-10. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706314726582?via%3Dihub>
7. Gabriel CS, Antonieto da Costa Melo MR, Rossi Rocha FL, Bernardes A, Miguelaci T, Prado Silva ML. Use of performance indicators in the nursing service of a public hospital. Rev Latino-Am Enferm. 2011 [acceso: 05/06/2018];19(5). Disponible en: <http://www.eerp.usp.br/rlae>
8. Organización Mundial de la Salud (OMS). Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Ginebra: OMS; 2009.
9. Villacís B. En el Ecuador hay 1'229 089 adultos mayores; 28 % se siente desamparado. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC); 2011 [acceso: 05/06/2018]. Disponible en: <http://www.inec.gob.ec/inec/>

10. Soliz D. Agenda de igualdad para adultos mayores 2012-2013. Quito, Ecuador: Ministerio de Inclusión Económica y Social; 2012 [acceso: 05/06/2018]. Disponible en: http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Agendas_ADULTOS.pdf
11. Moreno Lavín D. Modelo de atención de enfermería para la gestión del cuidado en la especialidad de Oftalmología. La Habana: Tesis de Doctorado; 2017.

Conflicto de intereses

La autora declara que no existe conflicto de intereses.