

Evaluación de la calidad de la atención de enfermería. Servicio recién nacido. Hospital pediátrico "Paquito González Cueto." Cienfuegos. 2016

Evaluation of quality of nursing care. Newborn service. Pediatric hospital "Paquito González Cueto." Cienfuegos. 2016

Irene López Sánchez. Hospital Pediátrico "Paquito González Cueto", Departamento de Enfermería. Sociedad Cubana de Enfermería, Cienfuegos

Annia Lourdes Iglesias Armenteros. Dirección Provincial de Salud Departamento de Enfermería. Miembro Titular de la Sociedad Cubana de Enfermería Cienfuegos.

Julia Maricela Torres Esperón. ENSAP. Profesora, Miembro Titular de la Sociedad Cubana de Enfermería, La Habana

Lisandra Muñoz López. Universidad de Ciencias Médicas Raúl Dórticos Torrados. Carrera

Institución: Hospital Pediátrico Universitario Paquito González Cueto

País: Cuba

Forma de contacto: anniaia@jagua.cfq.sld.cu

RESUMEN

Introducción: Desde hace muchos años, existe una creciente preocupación en todas las empresas de los países avanzados por la búsqueda incesante de niveles más altos de calidad en sus servicios. El origen de esta preocupación está claramente fundamentado en la evidencia de que la calidad ha cobrado un papel protagónico en las instituciones de salud. Los profesionales de enfermería necesitan conocer y mejorar la calidad de la atención, para ello es necesario disponer de herramientas de mejora que permitan analizar la realidad y que proporcionen criterios de buena práctica.

Objetivo: Evaluar la calidad de la atención de enfermería en el servicio de Recién Nacido del Hospital Pediátrico "Paquito González Cueto" de Cienfuegos.

Métodos: Se realizó una investigación de corte evaluativo que derivó un estudio descriptivo transversal el cual evaluó la calidad de la atención de enfermería en el Servicio de Recién Nacido del Hospital Pediátrico Universitario Paquito González Cueto de Cienfuegos. El periodo de estudio abarcó desde Marzo a Mayo del 2015.

Resultados: Para el análisis de los resultados se organizó la investigación según las dimensiones evaluadas, estructura, proceso y resultados.

Conclusiones: se evaluó las dimensiones de estructuras, procesos y resultados y todos los indicadores se situaron dentro del estándar considerado aceptable.

Palabras clave: Calidad; atención; evaluación; enfermería.

ABSTRACT

Introduction: For many years now, there has been growing concern in all companies in advanced countries for the relentless pursuit of higher levels of quality in their services. The origin of this concern is clearly based on evidence that quality has taken on a leading role in health institutions. Nursing professionals need to know and improve the quality of care, for this it is necessary to have improvement tools that allow analyzing the reality and that provide criteria of good practice.

Objective: To evaluate the quality of nursing care in the Newborn service of the "Paquito González Cueto" Pediatric Hospital in Cienfuegos.

Methods: An evaluative study was carried out that resulted in a transversal descriptive study that evaluated the quality of nursing care in the Newborn Service of the Paquito González Cueto de Cienfuegos University Pediatric Hospital. The study period covered from March to May 2015.

Results: For the analysis of the results, the research was organized according to the dimensions evaluated, structure, process and results.

Conclusions: the dimensions of structures, processes and results were evaluated and all the indicators were within the acceptable standard.

Keywords: Quality; care; evaluation; nursing.

INTRODUCCIÓN

Periódicamente, en Cuba, se realizan evaluaciones de la calidad de los cuidados de enfermería, para lo cual se cuenta con criterios, indicadores y estándares cuyos resultados hablan del trabajo de las instituciones. Los profesionales de enfermería necesitan conocer y mejorar la calidad de los cuidados, para ello es necesario disponer de herramientas de mejora que nos permitan analizar la realidad y que nos proporcionen criterios de buena práctica.

"Calidad", una variable compleja, abstracta y de significación variable. Se requiere de un proceso de operacionalización de esta con el objetivo de convertirla en un conjunto de especificaciones o indicadores medibles en los productos, servicios y procesos que permitan valorar si estos cumplen con los parámetros de calidad preestablecidos.^{1,2}

Es por ello que la calidad de los servicios es obligación de todos y su primer paso es la evaluación y su propósito mejorar la asistencia. Expertos en temas referidos a la evaluación señalan que resulta imposible evaluar la totalidad del comportamiento del individuo, y sugieren por tanto que el análisis tiene que ser muestral y centrarse en los aspectos esenciales de su modo de actuación profesional en términos de frecuencias e importancia de las tareas.³

La evaluación siempre ha formado parte del proceso de gestión y proporciona información importante para la planificación y ejecución de programas, así como, para las actividades de control. Los criterios de evaluación dependen básicamente de las necesidades, los motivos y la experiencia acumulada por el sujeto que ejecuta la evaluación.⁴

Los elementos fundamentales en las evaluaciones son los criterios mediante los cuales pueden medirse los logros y las variables que se derivan de aquellos que describen las características operacionales del objeto, fenómeno o actividad que se evalúa.

En el país están establecidos indicadores de calidad de enfermería generales que en el caso de la pediatría en su mayoría no se ajustan a las características de la especialidad; de ahí que se diseñara un proyecto de investigación en el Hospital Pediátrico Universitario "Paquito González" en los años 2009 al 2014, aprobado en

el Programa Ramal de Investigación en Sistemas y Servicios de Salud, cuyo objetivo fundamental es evaluar la calidad de la atención de enfermería en pediatría hospitalaria, para ellos se hizo necesario diseñar y validar nuevos criterios, indicadores y estándares con los cuales se pueda determinar si son evaluables en su totalidad en las áreas de atención al niño/a.

Se evaluaron las tres áreas del Hospital y en esta investigación se presentan los resultados de un servicio, de ahí que el propósito del mismo sea evaluar la calidad de la atención de enfermería en el servicio de Recién Nacido del Hospital Pediátrico Universitario "Paquito González Cueto" de Cienfuegos

MÉTODOS

Se realizó una investigación de corte evaluativo que derivó un estudio descriptivo transversal el cual evaluó la calidad de la atención de enfermería en el Servicio de Recién Nacido del Hospital Pediátrico Universitario Paquito González Cueto de Cienfuegos. El periodo de estudio abarcó desde Marzo a Mayo del 2015.

Universo y Muestra: Se trabajó con dos universos. Uno conformado por el personal de enfermería y otro por los pacientes y acompañantes.

Del personal de enfermería: el universo estuvo constituido por los 6 enfermeros que se encuentran vinculados al servicio de Recién Nacido, según respondieron afirmativamente al consentimiento informado.

Para los pacientes y acompañantes: El universo estuvo constituido por los acompañantes de los pacientes que ingresaron en el servicio en el periodo marzo, abril y mayo del año 2015, según respondieron afirmativamente al consentimiento informado n= 89.

Técnica y procedimientos:

Revisión documental de toda la documentación que norma y regula la actividad de Enfermería en el Servicio de Recién Nacido del Hospital Pediátrico. Se profundizó en la revisión de la plantilla aprobada, cubierta y física, baja en los últimos 6 meses, certificados médicos, licencias, categoría ocupacional; así como el estado de la capacitación del personal que labora en el servicio. También se consultaron los manuales de índices y normas de consumo para la esterilización, desinfección

y antisepsia hospitalaria, manual de organización y procedimientos del servicio, así como las guías prácticas existentes.

Para el análisis de las historias clínicas, se realizó un muestreo aleatorio estratificado del servicio teniendo en cuenta el volumen de ingreso. Se conformó un estrato Teniendo en cuenta el tamaño de la muestra dentro de cada estrato y las historias clínicas que había que seleccionar, se enumeraron consecutivamente por fecha de ingreso y el número correspondiente al consecutivo fue la historia clínica que se seleccionó, quedando 111 como muestra a analizar.

Se evaluó la satisfacción de los prestadores (enfermeros). La satisfacción de los usuarios (paciente y familiar) se midió a través de dos encuestas diseñadas para cada uno y se le aplicó a 6 enfermeros que se encontraban laborando y a 148 familiares que ingresaron en los meses en que se realizó el estudio

RESULTADOS

Para el análisis de los resultados se organizó la investigación según las dimensiones evaluadas, estructura, proceso y resultados.

El término "estructura" comprende las características de los proveedores los instrumentos y recursos que tienen a su alcance, así como los lugares físicos donde trabajan, los recursos humanos y financieros, la distribución y cualificación profesional, así como el número, tamaño, dotación y localización geográfica de los dispositivos asistenciales.⁵

Cuadro 1. Indicadores de Estructura

CRITERIOS	INDICADORES	ESTANDAR ACEPTABLE	RESULTADOS
1.Cobertura de los recursos humanos	$\frac{\text{Plantilla física}}{\text{Plantilla aprobada}} \times 100$	90%	100%
2.Caracterización de los recursos humanos (licenciados, técnicos, básicos)	$\frac{\text{Total de enfermeros licenciados}}{\text{Total de enfermeros en plantilla}} \times 100$	90%	84.50%
	$\frac{\text{Total de enfermeros técnicos}}{\text{Total de enfermeros en plantilla}} \times 100$	85%	15.50%
	$\frac{\text{Total de enfermeros básicos}}{\text{Total de enfermeros en plantilla}} \times 100$	70%	0%

3. Actividades de capacitación	<u>No. enfermeros entrenados en la especialidad</u> Total enfermeros en los servicio X 100	90%	100%
4. Suficiencia de recursos materiales	<u>Equipos existente</u> X 100	90%	92.96%
	Equipos que deben existir		
	<u>Equipos funcionando</u> X 100	90%	92.96%
	Equipos que deben existir		
5. Condiciones estructurales	<u>Medicamentos existentes</u> X 100	90%	95.71%
	Medicamentos que deben existir		
5. Condiciones estructurales	<u>No. de servicios con infraestructura garantizadas</u> X 100 Total de servicios evaluados	88%	28.57%
6. Condiciones higiénicas	<u>No. de servicios con buenas condiciones higiénicas</u> X 100 Servicios evaluados	90%	98.57%

Con respecto a la estructura, todos los criterios resultaron aceptables. En el lugar más bajo, se encuentran los indicadores de caracterización de los recursos humanos y condiciones estructurales que no supera el 30%. La cobertura de los recursos humanos y la suficiencia de los recursos materiales, obtuvieron resultados mucho mayores. Todos estos criterios se describen de manera individual a continuación.

El criterio cobertura de los recursos humanos presenta un resultado de 100% muy por encima del estándar aceptable.

Este resultado no es problema en esta institución aun cuando descrito a nivel internacional y así se refleja en un informe del Consejo Internacional de Enfermeras del año 2006.⁶

El criterio caracterización de los recursos humanos describe la cantidad de recursos con nivel de licenciatura y este indicador representa un 84.50 % que se corresponde con el estándar aceptable establecido en esta investigación. Del mismo modo los resultados para la cantidad de recursos con nivel de técnicos que se le otorgan resultados de 14.50% en este caso muy por debajo de los estándar aceptables. Esto guarda relación con un personal en su mayoría no tan joven, que provienen de los cursos para trabajadores. Ya analizando de forma general el criterio cobertura del recurso humano y su caracterización se puede plantear que

este servicio es de poca morbilidad y el personal luego de llevar unos años de trabajo solicita el cambio de servicio a las unidades cerradas como estas con otras características.⁷

Cuando se analiza la actividad de capacitación, se puede apreciar que el 100% se encuentran capacitado, indicador que se sitúa por encima del estándar aceptable. El personal de enfermería es quien permanece más cerca y más tiempo al cuidado del paciente. La capacitación debe ser una de las prioridades de la educación continua de estos profesionales.

En la suficiencia de recursos materiales, los resultados se distribuyeron entre los equipos existentes y equipos funcionando con un 92.96% cada uno. De igual forma se pudo observar que los equipos existentes funcionaban en su totalidad.

El último resultado dentro de la suficiencia de los recursos materiales fueron los medicamentos existentes que se representó con un 95.71%. Se pudo constatar que si bien es cierto que está por encima del estándar aceptable se aprecia una aproximación al óptimo para evaluar este apartado de calidad.

Es importante destacar que varios autores coinciden en plantear que un sistema de salud se considera eficiente cuando es capaz de brindar un producto sanitario aceptable para la sociedad con un uso mínimo de recursos.⁸

Las condiciones estructurales tienen un resultado de 28.57% por debajo de la cifra declarada como aceptable. Existen dificultades con la inmobiliaria. Los baños son insuficientes y los que existen funcionan parcialmente; de igual forma los lavamanos son insuficientes por cubículos y donde hay tampoco funcionan.⁹

En cuanto a las condiciones higiénicas, el resultado es de 98.57% muy por encima del estándar establecido. Se midieron varios requisitos en todo el servicio y cumplieron con lo establecido. Los resultados obtenidos en esta dimensión conllevaron a evaluar la estructura de aceptable.

Cuadro 2. Indicadores de Proceso

En el siguiente cuadro se describen los resultados de los indicadores de proceso. Estos hacen referencia a la forma de organizar, planificar, diseñar y prestar una determinada asistencia a un paciente.

CRITERIO	INDICADORES	ESTANDAR ACEPTABLE	RESULTADOS
1. Recepción del paciente.	<u>No. de recepciones de enfermería evaluadas de bien</u> Total de recepciones evaluadas X100	90%	92%
2. Calidad en las historias clínicas.	<u>No de historias clínicas evaluadas de bien</u> Total de historias clínicas evaluadas x 100	90%	99.09%
3. Calidad en las entregas y recibos de enfermería.	<u>No. de entregas y recibos evaluadas de bien X100</u> Total de entregas y recibos evaluadas	90%	99.37%
4. Desempeño laboral.	<u>No. enfermeros evaluados de bien en los procedimientos</u> Total de enfermeros evaluados X 100	90%	97.41%
5. Higiene y confort del paciente.	<u>No. de pacientes con higiene y confort adecuado</u> Total de pacientes en el servicio X 100	90%	97.68%

Para evaluar la calidad asistencial es necesario comprobar el estado o grado de aplicación práctica de la atención sanitaria.¹⁰

El criterio recepción del paciente, queda situado por encima del estándar aceptable pero esto demuestra que algunas enfermeras no cumplen con los protocolos establecidos en cuanto a recepción del paciente y el registro en la historia clínica.^{11 12}

Al igual que en el criterio anterior para la evaluación de la calidad de las historias clínicas se encuentra muy por encima al estándar esperado. Es sabido que la evaluación y el registro de la evolución del paciente en la historia clínica son muy importantes, por lo que este estudio demostró resultados similares al obtenido en otras tesis.¹³

La calidad en las entregas y recibos de enfermería es otro criterio que obtiene un resultado muy por encima de la cifra de aceptable.

La importancia de la entrega y recibo de turno de los profesionales de enfermería es esencial para garantizar la continuidad del cuidado; de ahí la necesidad de que

se realice siguiendo los protocolos establecidos, de manera que se pueda brindar un seguimiento correcto y una atención de calidad a los pacientes.¹⁴

El desempeño laboral se ha evaluado con un resultado que está situado por encima del estándar aceptable es uno de los que más se aproxima a la cifra esperada. En cuanto a experiencia laboral no se observan apenas diferencias entre el grupo con mayor cantidad de años trabajados y aquellos que tienen menos de 5 años de experiencia.¹⁵

La higiene y confort del paciente obtiene un resultado muy por encima de la cifra establecida: de 148 pacientes ingresados en el periodo de estudio, todos tenían higiene y confort adecuado.¹⁶

Los resultados obtenidos en esta dimensión conllevaron a evaluar el proceso de aceptable.

Cuadro 3. Indicadores de Resultados

Estos hacen referencia a los logros, tanto en materia de salud como en cuanto a valoración por el paciente y el profesional de lo que se alcanza tras una prestación de servicio determinada.¹⁷

CRITERIO	INDICADOR	ESTÁNDAR ACEPTABLE	RESULTADOS
1. Satisfacción de los prestadores (enfermeros).	$\frac{\text{No enfermeros satisfechos con su trabajo}}{\text{Total enfermeros encuestados}} \times 100$	90%	100 %
2. Satisfacción usuarios (pacientes y familiares).	$\frac{\text{No. pacientes satisfechos con enfermería}}{\text{Total de pacientes encuestados}} \times 100$	90%	98.78%
3. Pacientes con venipuntura sin flebitis infecciosa	$\frac{\text{No. de pacientes con flebitis infecciosa}}{\text{Total de pacientes con venipuntura}} \times 100$	0.5%	0.04%
4. Pacientes con venipuntura sin flebitis química	$\frac{\text{No. de pacientes con flebitis química}}{\text{Total de pacientes con venipuntura}} \times 100$	0.5%	0%

El criterio satisfacción de los prestadores muestra en este estudio un resultado aceptable. De los 6 enfermeros que se evaluaron los 6 se encuentran satisfechos con la labor que realizan, respondieron de forma positiva toda la encuesta.¹⁷

El segundo criterio de la dimensión de resultados es satisfacción de usuarios (pacientes y familiares) que presenta un resultado de 98.78%. Este indicador se acerca al estándar óptimo y solo el 1.22% refiere sentirse insatisfecho.

Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporte datos de cómo están los servicios y qué falta para llegar a cumplimentar las expectativas.¹⁸

El criterio paciente con venipuntura sin flebitis infecciosa presentó resultados satisfactorios. Se encuentra en el estándar aceptable.

Esto demuestra que a pesar de no tener la mejor infraestructura de los servicios. Eso denota en gran medida la correcta aplicación de la técnica durante el procedimiento por parte de los profesionales sanitarios.

El criterio paciente con venipuntura sin flebitis química, muestra resultados ubicados en el estándar aceptable. A diferencia de un estudio realizado en Colombia con 120 pacientes en una unidad de cuidados intensivos pediátricos, mediante el cual se les dio seguimiento a 85 niños que recibieron tratamiento con antibióticos a través de venipunción y de ellos solamente a 6 se les diagnosticó flebitis química resultando el 7% de la muestra. Este dato en comparación con el trabajo que se presenta en esta investigación es elevado.¹⁹

La evaluación obtenida en esta dimensión conlleva a evaluar los resultados de aceptable. Y como las tres dimensiones fueron aceptable, la calidad de la atención en el servicios de Recién Nacido del Hospital Pediátrico “Paquito González se evalúa de aceptable.

CONCLUSIONES

La calidad de la atención de enfermería en el servicio de Recién Nacido del Hospital Pediátrico “Paquito González se evalúa de aceptable, pero la información obtenida permitió encontrar y apreciar insuficiencias en los procesos evaluados. Se determinaron los criterios sobre los cuales se debe incidir en busca de acciones transformadoras para la mejora de la atención en dicha institución.

Los nuevos indicadores utilizados permiten una aproximación e información válida, fiable y objetiva. Esta investigación ha puesto de manifiesto que los indicadores de calidad, miden aspectos concretos y específicos de la atención, facilitando de esta manera el conocimiento del nivel de calidad de la asistencia en los servicios pediátricos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Breve Diccionario de La Lengua Española. Ciudad de La Habana: Editorial Abril; 2006. calidad; p. 168.
2. Fernández Caballero E. Calidad de la atención médica. Notas de clase del curso sobre técnicas de dirección a personal dirigente de enfermería. Ciudad de La Habana: ISCM-H; 1990.
3. Ministerio de Salud Pública. La Evaluación de Tecnologías Sanitarias: Un nuevo reto para la Salud Pública Cubana. Ciudad de La Habana: Ministerio de Salud Pública; 2002. p. 1-4.
4. Sarapura N. Satisfacción del usuario sobre la atención recibida en la guardia. [Tesis en Internet]. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba; 2009 [citado 5 agosto 2011]. Disponible en: http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/SARAPURA_norma.pdf
5. Torres Santiago M, Zárata Grajales RM, Matus Miranda R. Calidad de los registros clínicos de enfermería: Elaboración de un instrumento para su evaluación. Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. [Internet]. 2011 [citado 5 agosto 2011]; 8 (1): [aprox. 9 p.]. Disponible en: <http://www.journals.unam.mx/Findex.php>
6. López Sánchez I. Diseño de criterios, indicadores y estándares para evaluar la atención de enfermería en servicios pediátricos. 2008- 2009. [Tesis]. Cienfuegos: Universidad de Ciencias Médicas; 2010.
7. Trincado Agudo MT, Fernández Caballero E. Calidad de enfermería. Rev Cubana Enfermer. [Internet]. 1995 [citado 5 agosto 2011]; 11 (1): [aprox. 6 p.]. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/enf/vol11_1_95/enf01195.htm
8. Rodríguez Gómez O, Castillo Illas M, Castellanos Castillo. Calidad en la atención al quemado. Rev Cubana Enfermer. [Internet]. 2004 [citado 5 agosto 2011]; 20 (1): [aprox. 5 p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/enf/vol20_1_04/enf07104.htm
9. Herdman TH. NANDA Internacional. Diagnósticos enfermeros. Definición y clasificación 2009- 2011. Ámsterdam: NANDA; 2011.
10. García Lozada E. Estudios sobre la práctica de enfermería / Studies in nursing practice. Invest Educ Enferm. 1992; 10(2):29-37.
11. Evaluación de la calidad. ACIMED. 1997; 5 (supl 2): 23-25.
12. Canales FH, Luz de Alvarado E, Pineda EB. Metodología de la investigación: manual para el desarrollo del personal de salud. México: OMS/OPS, 1989. p. 111-2.

13. Diccionario de la Real Academia Española. [Internet]. 22. ed. Barcelona: Real Academia Española; 2010. calidad [actualizado 5 agosto 2011; citado 5 agosto 2011]. Disponible en: http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=calidad
14. Diccionario de la lengua española © 2005. [CD-ROM]. Barcelona: Espasa-Calpe; © 2005. calidad.
15. Garduño Estrada L. Hacia un modelo de evaluación de la calidad de instituciones de educación superior. Revista Iberoamericana de Educación. [Internet]. 1999 [citado 7 agosto 2011]; (21): [aprox. 4 p.]. Disponible en: <http://www.rieoei.org/rie21a06.htm>
16. Alarcón Echenique M, Cárdenas Yzquierdo L, Bellas Vilariño M, Santiesteban Gómez I. Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica. Acimed. [Internet]. 2007 [citado 5 noviembre 2011]; 15(4): [aprox. 7 p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_4_07/aci07407.htm
17. Nelson EC, Hays RD, Larson C, Batalden PB. The patient judgments system: reliability and validity. QRB Qual Rev Bull. 1989 Jun; 15(6):185-91.
18. Donabedian, A. La dimensión internacional de la evaluación y la garantía de calidad. Salud Pública Méx. 1990; 32 (2): 113-117.