

ARTÍCULOS ORIGINALES

Influencia de la gestión del cuidado en la calidad de la atención de Salud**Effect of care management in the quality of health care****Alain Agramonte del Sol ^I; Reinel Farres Vázquez ^{II}**

^I Licenciado en Enfermería. Master en Formación Didáctica para Profesionales de la Salud. Profesor Auxiliar. Universidad de Ciencias Médicas de la Habana, Cuba.

^{II} Licenciado en Enfermería. Especialista Técnico en Anestesiología y Reanimación. Instructor. Universidad de Ciencias Médicas de la Habana, Cuba.

RESUMEN

Se realizó una investigación documental con el objetivo de valorar la influencia de la gestión del cuidado en la calidad de la atención de salud. Esta valoración, a partir del procedimiento inductivo-deductivo, el análisis y la síntesis, tuvo como eje central la influencia de la gestión del cuidado profesional de enfermería en la calidad y la excelencia de la atención de salud, utilizando para esto los recursos materiales, técnicos, cognitivos y relacionales, necesarios y disponibles para satisfacer las necesidades y expectativas del paciente, familiares y equipo de Salud. Se asume como elemento esencial el desarrollo de las capacidades, competencias relacionales y espirituales que manifestará el profesional de Enfermería en el acto de cuidar. La calidad nos convoca a la satisfacción de las exigencias de los pacientes, familiares y equipo de Salud, al cumplimiento de las normas, procedimientos y reglamentos institucionales y del sistema; siendo la excelencia todo el esfuerzo por lograr resultados favorables con el mínimo de gasto posible, es esforzarnos con las personas a nuestro cuidado como quisiéramos se esforzaran con nosotros mismos. Elevar la calidad de la atención de salud constituye un objetivo compartido por los profesionales que se deben a ello. Se concluye que la gestión del cuidado contribuye a la calidad de la atención de salud, siempre que su objetivo esencial sea satisfacer las necesidades de los usuarios, con soluciones técnicamente óptimas, es corresponder concientemente al compromiso particular que hemos asumido formalmente ante la sociedad de cuidar a los seres más vulnerables, comprometiendo todo nuestro ser.

Palabras clave: gestión, gestión del cuidado, cuidado, calidad, excelencia, atención médica, atención de salud, equipo de Salud, Enfermería.

ABSTRACT

Documentary research was conducted in order to assess the influence of care management in the quality of health care. It was considered the importance of using all necessary and available resources to meet the needs and expectations of patients, their families and health team during the activities implemented for this purpose. This was an essential element of capacity development, relational and spiritual powers manifest the nursing professional in the speech, focusing on vocational and high moral values, expressed as personality traits of the professional. The quality call us to satisfy the demands of patient, family and health team, to compliment with the rules, procedures and institutional rules and system, being the excellence every effort to achieve favorable results with the least possible cost, is to strive with the people in our care as we would be strive to ourselves. Raising the quality of health care as goal shared by the professionals who are due to this. We conclude that careful management contributes to the quality of health care, provided that their manic objective is to satisfy the needs of users technically optimal solutions in consciously math the particular commitment we have assumed formally to society to care for the most vulnerable engaging the heart, mind and whole being.

Key Words: Administration, Administration of care, Care, Excellence, Medical attention, Health attention, Health team, Nursing.

Introducción

La Enfermería profesional se ha practicado desde hace más de un siglo, y el desenvolvimiento de sus teorías ha curtido una vertiginosa evolución en las últimas décadas para ser reconocida finalmente como una disciplina científica con un campo doctrinal propio.¹

Desde que por vez primera, en 1859, fuera reconocida por Florence Nightingale como "la encargada de la salud personal de alguien...y lo que la enfermería tiene que hacer...es poner al cliente en las mejores condiciones para que la naturaleza actúe sobre él"² hemos asistido a diversas propuestas que giran en torno al cuidado de la salud humana.

En las definiciones de Enfermería que han realizado diferentes autores, podemos observar que algunas son de orden tan general que, aunque describen un aspecto importante del papel del enfermero, podrían aplicarse a otros tipos de servicios médicos. En su gran mayoría, no se aprecia diferenciación entre la Enfermería y otras profesiones, como la medicina, la terapéutica ocupacional, o la terapéutica física, cuyo fin es el mismo.

En análisis realizado por Goodrich, promueve que "la enfermería consiste ante todo en ayudar al individuo (enfermo o sano) en la ejecución de aquellas actividades que contribuyen al mantenimiento de la salud o a su recuperación (o alcanzar una muerte tranquila); actividades que puede llevar a cabo sin la ayuda de otros, siempre que tenga la fuerza, la voluntad y los conocimientos necesarios. Es

también labor peculiar de la enfermería preparar a los individuos a independizarse de dicha ayuda tan pronto sea posible".³

Quizás se ha dicho en varias ocasiones que la responsabilidad principal del enfermero consiste en ayudar al enfermo a llevar a cabo su programa de vida habitual, facilitándole la realización de las actividades que regularmente practica solo. También ayuda a la ejecución de aquellas actividades que hacen de la vida algo más que un proceso vegetativo, a saber: el intercambio social, el aprendizaje, la recreación y aquellas que de algún modo pueden considerarse productivas. En otras palabras, ayuda a mantener o a crear un régimen de salud que el enfermo, si tuviera las fuerzas, el conocimiento y el amor a la vida suficiente, llevaría a cabo sin ninguna ayuda. Nadie como el enfermo para satisfacer esta íntima, imperiosa y muchas veces expresada necesidad humana.

Además de su rol principal, el profesional de Enfermería ayuda al paciente a seguir el tratamiento que el facultativo prescribe y que no puede ejecutar por sí solo.

Diferencias de opinión persisten en lo que respecta a si la Enfermería debe tener categoría profesional; en, si todos los enfermeros deben ser educados en escuelas profesionales y disfrutar de las regalías y asumir las obligaciones de un profesional.

Seis son los puntos que, según Abraham Flexner,⁴ contribuyen a determinar el grado profesional de una vocación. A saber:

1. Las que implican operaciones esencialmente intelectuales que van acompañadas de una amplia responsabilidad individual.
2. Las que se aprenden en la naturaleza viva y exigen que sus miembros recurran constantemente al laboratorio o a seminarios para enriquecer sus conocimientos.
3. Las que son no solamente académicas y teóricas, sino definitivamente prácticas en sus fines.
4. Las que poseen una técnica capaz de comunicarse a través de una disciplina educacional altamente especializada.
5. Las que están organizadas por sí mismas con actividades, deberes y responsabilidades que obligan totalmente a sus participantes y desarrollan conciencia de grupo.
6. Las que son probablemente más responsables ante el interés público que los individuos no organizados y aislados, y que tienden a estar cada vez más preocupados de la obtención de un fin social.

La Enfermería cumple con todos y cada uno de los requisitos propuestos por Flexner, si tomamos esta propuesta como referencia, estamos pues, en presencia de la profesión que se encarga esencialmente del cuidado de la salud, a partir del plan de acciones que instrumenta como repuesta a la identificación de necesidades que las personas, familias y comunidades no son capaces de satisfacer por sí solos.^{2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11}

En el ejercicio de la profesión de Enfermería se experimenta con frecuencia la necesidad de conocimientos, habilidades, competencia relacional y emocional para manejar con soltura y eficacia la relación y hacer que esta sea un instrumento de ayuda.^{6, 12, 13}

Cuando hablamos de relación de ayuda, afirma Bermejo, J.C., nos referimos a un modo de ayudar en el que quien ayuda usa especialmente recursos relacionales para acompañar a otro a salir de una situación problemática, a vivirla lo más sanamente posible, si no tiene salida, o a recorrer un camino de crecimiento. Agrega, además, que esta ayuda consiste en ofrecer recursos a una persona para que pueda superar o afrontar sanamente una situación difícil o para dar un paso al frente del camino de crecimiento humano, en el sentido más amplio de la palabra. Los recursos pueden ser materiales, técnicos o relacionales.¹⁴

Hoy es universalmente aceptado que el cuidado es el objeto material de la disciplina Enfermería. Considerado como el foco central de la Enfermería y como práctica profesional. Es un lugar común en el discurso enfermero que el cuidado es el objeto central y único que caracteriza a la Enfermería, incluso frecuentemente se usa como sinónimo de aquella. Es un constructo que los enfermeros llevan a cabo en su acción profesional, se asocia de manera universal con la práctica de la enfermería y designa la contribución específica y única que los enfermeros realizan en los sistemas de salud.¹⁵

En el momento histórico en que aparece la conciencia de esos procesos, se inicia el desarrollo de una reflexión de carácter teórico acerca de los mismos. Actualmente se están generando con más o menos rigor, con mayor o menor nivel de formalización, enunciados normativos, reglas, normas y procedimientos orientados a la prescripción, aplicación y validación de los actos de cuidado. Se trataba de lo que hoy denominamos Teorías del Cuidado: "objeto formal de la Enfermería".

Motivados por las reflexiones anteriores, las estrategias, políticas y proyectos encaminados al perfeccionamiento de la salud pública en Cuba y a las transformaciones que protagoniza la Enfermería cubana en relación con la calidad de los cuidados que brinda a la persona, familia y comunidad, se propone este estudio documental con el propósito de valorar la influencia de la gestión del cuidado en la calidad de la atención de salud.

Metodología

Realizamos una investigación documental que incluyó diversos textos, artículos y folletos relacionados a la misión de la Enfermería en el quipo de Salud, ubicando al cuidado profesional por la propia Enfermería, por otras profesiones y por la sociedad como el objeto de estudio de esta disciplina científica. Se consultó a expertos de la Enfermería, en el área docente, la administración y la gestión en salud, acción que enriqueció los criterios que sustentaron nuestro propósito.

La valoración que realizamos desde la dimensión constructivista del conocimiento a partir del procedimiento inductivo-deductivo, el análisis y la síntesis, tuvo como eje central la influencia de la gestión del cuidado profesional de enfermería en la calidad y la excelencia de la atención de salud, utilizando para esto los recursos materiales, técnicos, cognitivos y relacionales, necesarios y disponibles en función de satisfacer las necesidades y expectativas del paciente, sus familiares y el equipo de Salud durante la dispensarización y materialización de los cuidados. Consideramos como elemento esencial en nuestro análisis el desarrollo de las capacidades, competencias relacionales y espirituales que materializa el profesional de Enfermería durante la coordinación y ejecución de las actividades propias del equipo de salud, centrada en altos valores vocacionales y morales, que se expresan como rasgos de la personalidad del profesional.

La concepción de calidad que asumimos durante el trabajo nos convoca a la satisfacción de los requisitos de los que reciben y brindan los cuidados, al

cumplimiento de las normas, procedimientos y reglamentos institucionales y del sistema, cuyos resultados y efectos se evidenciarán en la práctica profesional. Consideramos que la excelencia constituye todo el esfuerzo por lograr resultados favorables con el mínimo de gasto posible, y además, esforzarnos con las personas a nuestro cuidado como quisiéramos se esforzaran con nosotros mismos.

Se revisaron 46 títulos entre ellos algunos clásicos de la temática y otros actualizados.

Desarrollo

La Enfermería es a la vez un arte y una ciencia que requiere de la comprensión y la aplicación de los conocimientos y técnicas específicas de la disciplina.

El objetivo fundamental de la Enfermería consiste en reemplazar, completar, sustituir, añadir, reforzar y aumentar todo aquello que el paciente necesite para realizarse como ser independiente, total, completo.

Las funciones de los enfermeros derivan directamente de la misión de la Enfermería en la sociedad. Estas funciones se mantienen constantes independientemente del lugar o del momento en que son brindados los cuidados de enfermería, el estado de salud del individuo o del grupo que vaya a ser atendido, o de los recursos disponibles.

Diversas son las funciones que asumen los profesionales de Enfermería, constituye una propuesta muy abarcadora y orientadora hacia los roles que desempeñamos los cuidadores profesionales la que recientemente presentó la doctora en ciencias Maricela Torres como parte del proyecto "Propuesta metodológica de las funciones del personal de Enfermería técnico y universitario en los niveles primario y secundario de atención. 2002-2004",¹⁶ aunque pueden resumirse y presentarse fundamentalmente cuatro:¹⁷

1. Prestar y administrar cuidados de enfermería en la promoción de la salud, en la prevención de la enfermedad, curativos, de rehabilitación o de apoyo a los individuos o grupos.
2. Enseñar a los pacientes o clientes y al personal sanitario.
3. Actuar como un miembro efectivo del equipo de salud.
4. Desarrollar la práctica de la Enfermería basada en un pensamiento crítico y de la investigación.

La ampliación de las funciones del profesional de Enfermería ha tenido sus raíces en la definición administrativa de ampliación del trabajo, que proviene de la orientación y de la preocupación por el desarrollo de recursos humanos en las organizaciones.

El concepto de ampliación de funciones abarca tres aspectos:¹⁸

1. Variedad de conocimientos y aptitudes en el desempeño de un cargo.
2. Mejor utilización de todas las aptitudes y capacidades del trabajador.
3. Responsabilidad y libertad para llevar a cabo un trabajo.

Una verdadera ampliación del trabajo no consiste en aumentar una misma clase de tareas, sino en la expansión del contenido del cargo con más amplia variedad de tareas y mayor libertad de métodos.

Con la ampliación del trabajo profesional de Enfermería viene, por definición, una aleación más rica tanto en la variedad de tareas como en las nuevas relaciones entre las mismas. La naturaleza misma de la práctica de la Enfermería ha variado en forma dinámica. Con la extensión hay yuxtaposición continua de tareas y técnicas similares, en forma tal, que la naturaleza de la práctica de enfermería permanece en esencia invariable. Los enfermeros han estado siempre inmersos en un proceso de constante extensión de sus funciones, pues, aunque en ocasiones se hace resistencia, parte sustancial de la práctica clínica de la Enfermería ha sido y continua siendo una práctica médica transmitida.

Las definiciones de Enfermería abundan, pero todas en diversidad de expresiones, reconocen su naturaleza como servicio y asistencia a humanos. El propósito original de la Enfermería consiste en ayudar a las personas a lograr y mantener un funcionamiento óptimo, físico, psicológico y social, o sea, satisfacer las necesidades en función del logro del óptimo funcionamiento ya mencionado. La asistencia se extiende a todo el continuo salud-enfermedad desde el nacimiento hasta la muerte y se ofrece en una diversidad de medios destinados a atender la salud, incluso en el hogar. Este papel colaborativo del profesional de Enfermería abarca funciones expresivas y funciones instrumentales que su génesis está en las necesidades de las personas que acuden en busca de ayuda profesional o en aquellas que es identificada alguna incapacidad para satisfacer por sí sola sus necesidades, este papel colaborativo se deriva también de las propias necesidades de la práctica médica y de los propios profesionales y otras personas que en conjunto integran el grupo multidisciplinario de salud.

La profesión de Enfermería se adapta a fin de satisfacer las necesidades y expectativas cambiantes en los servicios sanitarios. Esto puede advertirse en la ampliación de funciones de este profesional que ha sido una respuesta a la necesidad de mejorar la distribución de los servicios y disminuir el costo de la atención sanitaria. El desempeño de estas funciones se suscribe en términos generales al novedoso papel coordinador que tiene el enfermero en el equipo de salud, relacionado específicamente a las indicaciones médicas y los cuidados planificados, ya sea en forma indep