



Referenciación para mejora continua de la calidad de la atención de Enfermería en el Instituto Cubano de Oftalmología "Ramón Pando Ferrer".

Autoras:

- MSc Julianis Noemí Lage Ruiz
Profesor Auxiliar
Investigador Agregado
Instituto Cubano de Oftalmología "Ramón Pando Ferrer"
CI: 73070900299
julianisl@infomed.sld.cu
- Dra C. Nelcy Martínez Trujillo
Profesor Titular
Investigador Titular
Escuela Nacional de Salud Pública
CI: 75041323858
nelcynan@infomed.sld.cu

Temática: Investigaciones doctorales.

Resumen:

Introducción: La calidad de la atención de enfermería es un tema de gran pertinencia social en el contexto internacional y nacional. La aplicación de enfoques contemporáneos que trasciendan las clásicas dimensiones de Donabedian, e integren nuevas perspectivas permite mejorar la calidad de la atención de enfermería en los servicios de oftalmología.

Objetivo: Describir los primeros resultados de la integración de la referenciación competitiva y la gestión por procesos para el estudio de la calidad de la atención de enfermería en oftalmología.

Método: Se diseñó una ISSS evaluativa para el estudio de procesos clave de la práctica de enfermería en el ICO "Ramón Pando Ferrer". Se concibió una investigación de referenciación competitiva para el estudio de una institución de referencia de buenas prácticas en los procesos seleccionados y la mejora de los procesos a partir de los resultados. El grupo de estudio está conformado por los jefe de procesos, profesionales de enfermería vinculados a los procesos, profesionales con experiencia en el desarrollo de estudios de calidad.

Resultados: A partir del análisis de los procesos vinculados con la práctica de enfermería y de los resultados de estudios previos de calidad de la atención se identificaron tres procesos clave: Atención de enfermería en urgencias, Atención de enfermería en sala de hospitalización y Enfermería en Esterilización. Los criterios enunciados para la selección de referencia permitieron identificar a la Clínica García como el ejemplo de buenas prácticas para la mejora de los procesos seleccionados. El estudio inicial de los procesos permitió su descripción, la confección de la ficha de proceso así como, el diagrama de flujo y los indicadores de éxito de cada proceso. Se diseñó una primera propuesta de los instrumentos para la recogida de información y se validaron aplicando el método del Dr Arturo Barraza obteniéndose validez fuerte.

Conclusiones: El estudio de calidad de la atención de Enfermería en el ICO Ramón Pando Ferrer con la aplicación de un enfoque que integre la referenciación competitiva y la gestión por procesos permite iniciar la identificación de procesos y su análisis desde una perspectiva novedosa para la profesión. La descripción de procesos, su expresión en fichas de procesos y su representación en los diagramas de flujo permite identificar mudas o

desperdicios a mejorar a partir del estudio de buenas prácticas en otras instituciones.

Palabras clave: calidad de la atención de enfermería; gestión por procesos y referenciación competitiva, benchmarking.

Introducción

La administración es la gestión que desarrolla el talento humano para facilitar las tareas de un grupo de trabajadores dentro de una organización, con el objetivo de cumplir las metas generales, tanto institucionales como personales, regularmente va de la mano con la aplicación de técnicas y principios del proceso administrativo, donde este toma un papel preponderante en su desarrollo óptimo y eficaz dentro de las organizaciones, lo que genera certidumbre en el proceder de las personas y en la aplicación de los diferentes recursos. ^{1,2}

La administración en salud o administración sanitaria es la ciencia social y técnica relacionada con la planificación, organización, dirección y control de las empresas públicas y privadas del sector salud, medio ambiente, recursos naturales, saneamiento básico urbano y rural, innovación tecnológica, mediante la optimización de recursos financieros, tecnológicos y humanos.³

La calidad es una disciplina que ha adquirido una enorme relevancia en la atención sanitaria actual. Consiste, básicamente en disponer y organizar los elementos y recursos de un sistema sanitario para lograr los mejores resultados posibles en el estado de salud y en la calidad de vida de pacientes y usuarios. De esta primera aproximación se deriva una conclusión muy clara: el esfuerzo de mejora de un servicio sanitario es responsabilidad de todas las personas que trabajan en él.⁴

La gestión de la calidad forma parte imprescindible dentro de una organización. Se trata de una estrategia que implica a toda la organización y que tiene unas metas, se basa en unos principios y utiliza diversas herramientas.⁵

Para que un sistema de gestión de la calidad funcione correctamente es necesario: que los equipos directivos estén comprometidos, y no sólo desde el nivel teórico; que se logre la sensibilización y adhesión de las personas que trabajan en la organización; que se oriente hacia la satisfacción del cliente y la eficiencia; que se incorpore la gestión por procesos y que toda la organización se oriente hacia la mejora continua.⁵

A lo largo del tiempo, el profesional en Enfermería ha ido desarrollando una serie de objetivos que orientan el quehacer diario de la gestión clínica como: mejorar la calidad de la práctica clínica, mediante la incorporación de la evidencia científica disponible, que asegura el mejoramiento de la calidad global en los procesos; orientar el proceso en la toma de decisiones clínicas

oportunas, en beneficio del o la paciente y propiciar el empleo adecuado de las tecnologías médicas.⁶

En un entorno marcado por el significativo proceso de transformación de los sistemas sanitarios, la Enfermería tiene la necesidad de definir el alcance de su trabajo y la aportación que realiza como profesión a la mejora de la salud de la población, mostrando el impacto de su actividad en el sistema de prestación de cuidados sanitarios.⁶

La implantación de un proceso normativo para mejorar la calidad de la atención de enfermería no sólo debía aportar significativas ventajas a los profesionales de enfermería de las distintas áreas, sino que también debía facilitar la actividad del resto de profesionales sociosanitarios que trabajan directamente con el colectivo.⁶

La calidad de la atención de enfermería es un tema de gran pertinencia social en el contexto internacional y nacional. La aplicación de enfoques contemporáneos que trasciendan las clásicas dimensiones de Donabedian, e integren nuevas perspectivas permite mejorar la calidad de la atención de enfermería en los servicios de oftalmología.

La búsqueda continua de la mejora en la eficiencia y equidad conlleva la introducción de cambios en la forma de organizar y gestionar los servicios de Salud en enfermería, que requieren la aplicación de estrategias e instrumentos basados en enfoques innovadores, entre ellos la gestión por procesos y referenciación competitiva.

La gestión por procesos es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

La gestión de procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. Permite optimizar de forma significativa la utilización de los recursos y mejorar la calidad asistencial.⁷

La referenciación competitiva o benchmarking puede constituir una práctica proactiva encaminada al mejoramiento continuo de la calidad en enfermería. En tal sentido, su aplicación permitiría aprender de los que ostentan mejores

resultados y evitar la búsqueda de vías de mejoramiento cuando ya existen otros que las han identificado.⁸

Entendemos por referenciación competitiva: "el proceso sistemático y continuo para evaluar y comparar los productos, servicios, procesos, etc. de organizaciones reconocidas como líderes, con objeto de mejorar nuestra organización".

El uso de la referenciación competitiva en la evaluación de la calidad aporta una nueva óptica que permite aprender de los mejores. Este método, que constituye un proceso de aprendizaje, es aplicable a todas las áreas de actuación de la profesión y contribuye al desarrollo de una cultura de mejora continua, en tanto parte de un referente probado en la práctica.^{8,9}

La implantación de procesos de referenciación en las organizaciones se ha venido utilizando, para numerosos fines relacionados, principalmente, con la optimización de costos y recursos y la mejora de la calidad. La aplicabilidad de esta herramienta ha favorecido su extensión a otros campos dentro del entorno de trabajo y las relaciones laborales.^{9, 10, 11}

Existen etapas para la aplicación de la referenciación: determinar qué analizar, crear un equipo de trabajo, elegir con quién compararse, recoger y analizar la información e implantar los cambios.⁹

La investigadora utilizará en esta investigación el método de referenciación competitiva porque los otros métodos no parten de referentes que hayan tenido resultados, solo miden pero no incorporan las mejores prácticas.

También como referente puede mencionarse la participación de la institución en un estudio de referenciación realizado para mejorar la gestión de recursos humanos del Cardiocentro Pediátrico "William Soler". La participación en este estudio permitió la comprensión de las bondades de esta tecnología sanitaria. La propuesta se muestra en este proyecto (a partir de los resultados).

La Investigación en Sistemas y Servicios de Salud (ISSS), es el estudio de las relaciones entre la población y los recursos para la salud (humano, financiero y tecnológico). Sus resultados son fuente de nuevos conocimientos que permiten tomar decisiones para mejorar la eficiencia del sector. Tiene como propósito elevar la capacidad resolutoria y la excelencia de los servicios en función del desarrollo de la ciencia.¹²

Por el poco abordaje de este tipo de investigaciones el Ministerio de Salud Pública en conjunto con la Escuela Nacional de Salud Pública (ENSAP) llevó a cabo su reorganización e implementó un conjunto de estrategias para potenciar la capacidad nacional de Investigaciones en Sistemas y Servicios de Salud, entre las que se encuentra la vinculación con los centros de subordinación nacional o unidades de nivel terciario de atención.

Las Instituciones de Subordinación Nacional se consideran centros de alto desarrollo científico - técnico en una especialidad de las ciencias de la salud. Actúan como institución de investigación, formación docente, asistencia médica, de servicio y de desarrollo de la especialidad en el Sistema Nacional de Salud, por lo que la gestión de mejora continua de la calidad en estas instituciones debe tener características específicas.¹²

Las unidades de subordinación nacional son organizaciones especializadas, cuyo funcionamiento depende principalmente de sus miembros de más alto nivel y de profesionales competentes y leales a la profesión y a la organización.¹² Se considera que este tipo de instituciones, por su alta complejidad y por tener indicadores de excelencia exige contar con profesionales competentes, por lo que la gestión de mejora continua de la calidad es de vital importancia.

El Instituto Cubano de Oftalmología Ramón Pando Ferrer es una institución de subordinación nacional y un centro de referencia nacional e internacional, que tiene como misión lograr la satisfacción plena de los usuarios y prestadores de salud, estableciendo un servicio de alta calidad y eficiencia, con buena capacitación y desempeño del personal.¹²

Tiene como actividad fundamental brindar atención médica en Oftalmología que incluye diagnóstico, tratamiento y soluciones quirúrgicas, se atienden los pacientes remitidos desde los policlínicos de las áreas de salud y médicos de familia, así como del resto del país con previa coordinación.

La presencia del personal de enfermería en la institución ha jugado un papel importante desde sus inicios destacándose con su función principal como cuidadora de salud desde siglos atrás.

El personal de enfermería en el centro representa el 20, 7% de su recurso humano constituyendo un eslabón fundamental en todo el proceso de atención al paciente con afecciones oftalmológicas, al realizar procedimientos que

comienzan con la recepción y terminan con el egreso del mismo, que incluye la satisfacción con el servicio prestado.

En la institución se han realizado estudios de evaluación de la calidad de la atención de enfermería utilizando las dimensiones del Dr Donabedian con su enfoque tridimensional. Este método se centra en la descripción y corrección de lo que está mal, comprobando si se cumplen los requisitos pre-establecidos, pero no van más allá del cambio, solo generan lo que está mal o no se cumple y como debe ser. Entre las desventajas de su aplicación es que no generan transformaciones, solo evalúa lo que es, como debe ser y como cambiarlo.

Si bien se lograron resultados positivos en las investigaciones nos percatamos que aun existían brechas en el sistema que debíamos mejorar como son: problemas que afectaban la gestión del recurso humano, la producción intelectual es escasa (pocas publicaciones e investigaciones), la no existencia de modelos de registros, no estaba estandarizada o protocolizada la actuación de enfermería, no existían referentes teóricos específicos para la especialidad y era necesario perfeccionar el control de insumos. La calidad es un proceso continuo que no es necesario que se deteriore para estudiarla o mejorarla. Por lo que es necesario buscar referencias en otros centros, realizar cambios en las normas o procedimientos de los procesos, con el empleo de nuevos enfoques más contemporáneos.

En la institución no existe evidencia científica que demuestre que se hayan realizado estudios que vinculen la calidad de la atención de enfermería con la gestión por procesos y la referenciación competitiva, como un proceso de gestión de mejora continua de la calidad de la atención de enfermería y como esta repercute en la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.

Se ha identificado que los métodos tradicionales aplicados solo llegan hasta un límite, miden pero no incorporan cambios o transformaciones en normas, ni en procedimientos. El Departamento de Enfermería de la institución con el empleo de este método de integración de buenas prácticas pretende dar un salto cualitativo en evaluar la calidad de la atención de enfermería en un proceso de mejora continua. Las investigaciones anteriores han dado una mirada del asunto pero se requiere de métodos más contemporáneos para poder generar cambios, se pretende tener una mirada de la calidad donde también se tenga

en cuenta los buenos resultados con la aplicación del enfoque de seguridad del paciente 2.0

Considerando estos elementos se decidió hacer esta investigación que de respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cómo contribuir a mejorar la calidad de la atención de enfermería en el Instituto Cubano de Oftalmología Ramón Pando Ferrer?

OBJETIVOS:

1. Identificar procesos clave del sistema de gestión de calidad que puedan incidir en la calidad de la atención de enfermería en oftalmología.
2. Identificar una institución que pueda ser considerada como de referencia en buenas prácticas en la calidad de la atención de enfermería.
3. Comparar buenas prácticas que permita aprovechar las oportunidades de mejora de los procesos seleccionados.
4. Rediseñar procesos seleccionados con la incorporación de las mejores prácticas de la institución de referencia.
5. Implementar los procesos rediseñados con las mejoras identificadas.
6. Evaluar el efecto en la calidad de la atención de enfermería con la implementación de los procesos rediseñados.

METODOLOGÍA A UTILIZAR PARA ENFRENTAR EL PROBLEMA (que garantiza la calidad en la ejecución y los resultados)

Tipo de estudio: Investigación en Sistemas y Servicios de Salud, evaluativa, descriptiva, de desarrollo tecnológico y estudio de casos.

Grupo de estudio:

Criterio de selección: estar vinculados a los procesos seleccionados

Primera propuesta:

Jefa de Departamento de Enfermería

Responsable de Unidad Organizativa de calidad

Jefe de Atención de Urgencias

Jefe de Atención en Sala de Hospitalización

Jefe de Esterilización

Personal de enfermería

Personal de apoyo de enfermería (asistente administrativa de salud, auxiliar de esterilización y operador de equipo)

Técnicas y procedimientos de recogida, análisis y presentación de la información. (guías de observación y cuestionario)

Para dar salida al objetivo 1.

Se realizará una revisión bibliográfica y documental para identificar en la literatura aspectos relacionados con los procesos de los sistemas de gestión de la calidad que puedan incidir en la atención de enfermería.

Entrevista a informantes clave vinculados con el mejoramiento continuo de la calidad de la atención de enfermería de la institución en el contexto cubano en general y en instituciones similares a la estudiada, en particular.

Se consultarán:

A directivos de enfermería de los servicios de urgencias, esterilización y hospitalización vinculados con el cumplimiento de los objetivos de los sistemas organizacionales del Instituto Cubano de Oftalmología Ramón Pando Ferrer.

La revisión bibliográfica y la consulta a profesionales permitirá identificar los procesos de objeto de estudio.

Dada la metodología que se utilizará, su novedad de aplicación en el contexto de la práctica de enfermería y la experiencia aun en consolidación del equipo de investigación se seleccionarán algunos procesos pues el abordaje de todos no resulta factible para la investigación.

Se realizarán la descripción de los procesos, fichas y diagrama de flujo del ICO Ramón Pando Ferrer.

Se identificarán indicadores de calidad en cada uno de los procesos.

Para dar salida al objetivo 2.

Se seleccionará la institución de referencia (benchmarking) y se considerara que sea una institución de subordinación nacional. Se elegirá una institución considerada exitosa en la aplicación de un sistema de gestión y mejora continua de la calidad de la atención de enfermería en general y en particular los procesos seleccionados.

Teniendo en cuenta que los criterios de selección de las mejores prácticas deben consignarse desde el comienzo, se considerarán algunos aspectos de interés como son:

Indicadores que evidencien las buenas prácticas de la institución seleccionada en un período previo a la investigación. (últimos cinco años)

Elementos de orden práctico tales como:

Similitud con la institución a comparar bajo el principio de “comparar lo comparable”.(Igual nivel de atención y política de gestión del recurso humano)

Posibilidad de acceso a la información.

Factibilidad de realizar las visitas para estudio de los procesos.

Voluntad de cooperación y de compartir la información.

Contar con un contacto directo en esta institución.

El prestigio reconocido constatado a partir de la existencia de evidencias por los resultados en la atención de enfermería. (reconocimientos, reuniones de calidad, resultados de auditorías y acreditaciones y supervisiones del Departamento Nacional de Enfermería)

A partir de estos aspectos se escogerá la institución que se seleccionará como referencia para estudiar los procesos vinculados con la práctica de enfermería y cuya modificación pueda contribuir con la calidad de la atención de este grupo profesional.

Los criterios para seleccionar la institución a realizar la referenciación es que en ella existan:

Buenas prácticas con la gestión de calidad que sirva como punto de referencia para otras instituciones futuras y sus áreas de mejora.

Centro de nivel terciario de subordinación nacional y con política de gestión del recurso humano para este nivel.

Voluntad expresa, tanto de la Dirección como del Departamento de Enfermería, de cooperar con la transmisión de las buenas prácticas.

Reconocimiento por la institución de las ventajas de aplicación de la referenciación y lo asuman como una tecnología que le permitiría también mejorar sus prácticas. Este elemento será de vital importancia en tanto si la referencia percibe que también será ventajosa su participación se generará un ambiente más colaborativo.

Contar con un contacto directo inicial y permanente a través de la jefa de departamento de enfermería y/o el representante de calidad.

Evidencias de reconocimientos realizados por los pacientes a la labor de enfermería en el período que se seleccionará para el estudio.

No exista notificación de quejas por la atención de enfermería en los últimos cinco años.

Para dar salida al objetivo 3.

Se precisará una fecha en la que se visitará al centro de referencia y se les explicará a sus directivos el objetivo de la investigación y se recopilará documentación previa inicial para los procesos del objeto de estudio (normas, procedimientos, procesos y diagramas de flujo). También en este espacio se solicitará el consentimiento informado de participación. En este primer encuentro, se concertarán las fechas para las posteriores visitas de recogida de información, así como se precisará la cifra de profesionales de enfermería que cumplan los requisitos para el estudio.

Se diseñarán, por el equipo de investigación del proyecto, una primera propuesta de instrumentos para la recogida de información de los procesos para la referencia.

Se realizará la validación de contenido con la aplicación del procedimiento desarrollado por Barraza A (28) investigador de la Universidad Pedagógica de Durango. Si bien existen varios métodos para este tipo de validación, el equipo de investigación seleccionará el antes mencionado porque nos permitirá tener una mayor comprensión y por su probada aplicación.

Una vez validados los instrumentos se realizará su aplicación.

Se realizará estudio de los procesos del ICO Ramón Pando Ferrer por enfoque Lean e identificación de áreas de mejora.

Se realizará estudios de los procesos en la institución de referencia, para ello, se acudirá en varios momentos al centro y se realizará la recogida de información.

Se realizará el procesamiento de la información y se identificarán los elementos distintivos de los procesos estudiados en el ICO Ramón Pando Ferrer y la institución de referencia (Diagramas de flujo de los procesos en la institución de referencia).

Se compararan los resultados de los procesos estudiados con los realizados en el ICO Ramón Pando Ferrer. (análisis de los diagramas de flujo y comparación de ambas instituciones)

Se realizará el análisis de los resultados de la comparación e identificarán las mejores prácticas para perfeccionar los procesos del centro.

Para dar salida al objetivo 4.

Se realizará una propuesta de procesos rediseñados a partir del estudio de las buenas prácticas en ambas instituciones.(descripción de los procesos, fichas y diagramas de flujo)

Se analizarán con los participantes en la investigación del ICO Ramón Pando Ferrer la factibilidad de los cambios propuestos en los procesos. Si bien son las mejores prácticas, se precisarán cuáles de los cambios serán factibles en el contexto de la institución.

Se diseñará la propuesta final de los procesos rediseñados. (procesos con sus diagramas nuevos)

Para dar salida al objetivo 5

Se ajustarán normas y procedimientos relacionados con los procesos estudiados.

Se realizará preparación de los participantes para la implementación.

Se realizará introducción de los procesos redefinidos.

Para dar salida al objetivo 6

Se evaluará el efecto de la implementación de los procesos redefinidos a partir de los criterios seleccionados con los resultados esperados.

Diseño de instrumentos o selección de vías para la evaluación a partir de los criterios considerados y los estándares deseados.

Se realizará evaluación de los indicadores de éxito.

Se realizará identificación de los nuevos procesos referenciables.

Variables del estudio

Para la selección de las variables de estudio se tendrán en cuenta los procesos seleccionados de la institución de referencia.

Proceso	Definición	Aspectos a considerar	Criterio de buena práctica
Proceso de servicio de urgencias	La atención urgente que se brinda a pacientes ya sea por accidente o una situación crítica de peligro evidente para la vida del paciente y que requiere una actuación inmediata.	Recepción por secretaria Atención de especialista Atención de enfermería Traslado a admisión para ingreso Recepción de enfermería en sala de hospitalización	Según institución de referencia.
Proceso de Hospitalización	El proceso de hospitalización consta de tres etapas: ingreso, estancia hospitalaria y alta.	Recepción de enfermería Realización de complementarios Pase de visita Médico Atención de enfermería Alta Hospitalaria Registros médicos para turno de reconsulta	Según institución de referencia.
Proceso de Esterilización	La esterilización es el procedimiento mediante el cual se persigue destruir a todos los microorganismos patógenos, incluyendo a las esporas.	Recepción de material Clasificación Descontaminación Fregado Secado Empaquetado de material Esterilización de material Distribución a los servicios Destino final del material	Según institución de referencia.

La propuesta de las variables de estudio son procesos claves dentro de los servicios. La identificación de estos nace a partir de la observación de las actividades que se desarrollan en la organización y de cómo éstos influyen y se

orientan hacia la consecución de los resultados alcanzados por la atención de enfermería.

Aspectos éticos

Se les explicará a los participantes la importancia del estudio. Se recibirá el consentimiento de las direcciones, los departamentos de enfermería, así como de los profesionales y funcionarios de las instituciones que forman parte de la investigación.

Se tendrán en cuenta los principios éticos generales de la investigación como son: Respeto por las personas, beneficencia y justicia. Así como los principios éticos básicos de la referenciación competitiva. Estos son intercambio, confidencialidad, uso de la información, el principio del respeto. Los resultados que obtendremos con esta investigación se pondrán a disposición del departamento de enfermería de la institución de referencia y del ICO Ramón Pando Ferrer.

Resultados esperados:

1. Identificados los procesos clave del sistema de gestión de calidad.
2. Identificada la institución de referencia.

Para dar salida al objetivo 1: Identificados los procesos clave del sistema de gestión de calidad.

- Descripción del proceso.
- Fichas de proceso (nombre del proceso, responsable, finalidad, límites (inicio-final), proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes)
- Diagramas de flujo.

Los procesos seleccionados son: atención de enfermería en servicio de urgencias, atención de enfermería en sala de hospitalización y el departamento de esterilización. Son áreas de mayor interés institucional, porque marcan las pautas de los objetivos de la institución y además de contar con estudios previos de calidad, satisfacción y modelo de gestión del cuidado que nos permiten tener antecedentes más coherentes sobre las áreas de estudio.

Para dar salida al objetivo 2: Identificada la institución de referencia Clínica Internacional Cira García.

-El departamento de enfermería está reconocido como un proceso con su ficha e indicadores.

-Resultados satisfactorios en supervisiones.

-Ha desarrollado investigaciones con resultados aplicables a la gestión de la calidad.

-Existe voluntad expresa, tanto de la Dirección como del Departamento de Enfermería, cooperación con la trasmisión de las buenas prácticas.

-Reconocieron las ventajas de aplicación de la referenciación y la asumieron como una tecnología que le permitiría también mejorar sus prácticas. Este elemento es importante en tanto si la referencia percibe que también será ventajosa su participación se genera un ambiente más colaborativo.

Para dar salida al objetivo 3: Comparar buenas prácticas que permita aprovechar las oportunidades de mejora de los procesos seleccionados.

-Se diseñó, una primera propuesta de instrumentos para la recogida de información.

-Se realizó la validación de contenido con la aplicación del procedimiento desarrollado por Barraza A (28). El equipo de investigación seleccionó este método porque nos permitió tener una mayor comprensión y por su probada aplicación.

Conclusiones

1. Los estudios previos de calidad de la atención de enfermería así como, el protagonismo que dentro de la mejora de las prácticas para este grupo profesional permitieron identificar los procesos clave a mejora a partir de una institución de referencia. Estos son atención de enfermería en urgencias, atención de enfermería en sala de hospitalización y Enfermería en esterilización.

2. A partir de los criterios considerados de buenas prácticas se seleccionó la Clínica Internacional Cira García, como institución de referencia para el estudio de los procesos seleccionados en tanto cuentan con resultados que permiten identificar áreas de mejora en los procesos del ICO Ramón Pando Ferrer.

Bibliografía

1. Rojo Pérez N. Generalidades en Salud. "Una visión de futuro sin acción es sólo un sueño. Una acción sin visión de futuro carece de sentido. La Habana, 2003.
2. Lozano Minetti M. Administración y organizaciones.

3. Colectivo de autores. Piedad Alarcón Gascueña . Manual de calidad asistencial. Depósito legal: M. 19319-2009. Edita: SESCOAM Servicio de Salud de Castilla-La Mancha Coordina: Área de Investigación, Docencia y Formación Diseño y Maquetación: AD-MEDIOS. Fotomecánica e impresión: EGRAF. Ingeniera técnico industrial. Unidad de Calidad.
4. García Mata JR, Barrasa Villar JI. Sistemas de Calidad y Mejora Continua. Sistemas de gestión de calidad Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud, 2009.
5. Castell- Florit Serrate P. Saber qué hacer en la dirección de la Salud Pública.
6. Monpart MP. Administración de los servicios de enfermería. 1era Edición. Barcelona:Masson;2003.
7. La gestión por procesos. Servicio de calidad de la atención sanitaria. Sescam. Toledo. 21 de octubre 2002.
8. Jiménez P. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Rev Cubana Salud Pública 2004.
9. Martí Ogayar JT, Torrubiano Galante J. Mejorar los procesos para ser más competitivos. Guía de Lean Manufacturing v2 r2. Fecha de última revisión 01/02/2013.
10. García Fenton V; Fenton Tait M; Fenton Tait J; Rodríguez Cabrales I. Caracterización general de hospitales en el marco de estudios de la gestión integrada del capital humano. 2010
11. Lages Ruíz JN. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería del ICO Ramón Pando Ferrer. 2012.
12. Martínez N. Referenciación competitiva en La evaluación de la calidad em enfermería. Ver Cub de Enfermería. Vol. 32, Núm.2(2016)
13. Moreno Bastidas YG. El benchmarking y su aplicación en el sector público. Versión resumida del Trabajo de Grado presentado ante el Área de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, con el que se optó al Título de Magíster en Ciencia Política Mención Gerencia Pública. 2004.
14. Cleary E. El benchmarking desde el sector privado al sector público. Apuntes sobre su aplicación en el sector público de América Latina.

15. Porrol A; Cubero Menéndez O. Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. Revista Cubana de Salud Pública; 2010
16. Dueñas Piedra J. Buenas prácticas para la gestión de enfermería en Cardiocentro Pediátrico "William Soler". 2013- 2014