



Referenciación competitiva para la calidad de Enfermería en proceso de hospitalización, " ICO Ramón Pando Ferrer "

González Caignet Danya ¹
Martínez Trujillo Nelcy²
Lages Ruíz Julianis³

¹ ICO Ramón Pando Ferrer/Enfermería, La Habana Cuba, danyag@infomed.sld.cu

² ENSAP/Departamento de Dirección, La Habana, Cuba, nelcynan@infomed.sld.cu

³ ICO Ramón Pando Ferrer/Enfermería, La Habana, Cuba, julianisl@infomed.sld.cu

RESUMEN

Introducción: La calidad de la atención en el proceso de hospitalización es el grado en que los pacientes incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados. Motivo por el cual el empleo de tecnologías gerenciales como son la gestión por procesos y la referenciación competitiva se han convertido en una herramienta para lograrlo.

Objetivos: Identificar reservas de mejora en el proceso de hospitalización relacionado con la calidad de la atención de enfermería en el ICO Ramón Pando Ferrer.

Método: Se realizó un estudio de investigación en políticas y sistemas de salud, evaluativo y de desarrollo tecnológico, en un periodo comprendido entre 2018 y 2021, que incluyó al ICO Ramón Pando Ferrer y la Clínica Central Cira García, para la recogida de la información se diseñaron 4 instrumentos (dos cuestionarios, una guía de observación y una guía de revisión documental con sus instructivos para el proceso de hospitalización), se validaron con el empleo del método Barraza y se utilizó la metodología Lean para identificar las mudas o desperdicios.

Resultados: En el autoestudio del proceso del Pando Ferrer se identificó como muda sobreprocesamiento, se seleccionó como centro de referencia la clínica Cira García y se identificaron buenas prácticas para incorporar al proceso con sus criterios, indicadores y estándares.

Conclusiones: El procedimiento para integración de referenciación competitiva y gestión por procesos para la calidad en salud mostró resultados satisfactorios que evidencian la aplicabilidad de la integración de estas tecnologías en la identificación e incorporación de buenas prácticas que le aportan valor en el proceso de hospitalización.

Palabras clave: Calidad; enfermería; gestión por procesos; referenciación competitiva.

SUMMARY

Introduction: The study of the hospitalization process that affects the quality of nursing care does not need to deteriorate in order to study and improve it. With the application of management techniques, process management and competitive referencing, we can transform it. to achieve the full satisfaction of users and health providers.

Objectives: Identify reserves for improvement in the hospitalization process related to the quality of nursing care at ICO Ramón Pando Ferrer.

Method: A research study on health policies and systems, evaluative and technological development, was carried out in a period between 2018 and 2021, which included Pando Ferrer and the Cira García Central Clinic, for the collection of information. The Barraza method and the Leam methodology were used to identify seedlings or waste.

Results: In the self-study of the Pando Ferrer process, overprocessing was identified as muda, the Cira García clinic was selected as the reference center and good practices were identified to incorporate into the process with its criteria, indicators and standards.

Conclusions: The procedure for the integration of competitive referencing and process management for health quality showed satisfactory results that show the applicability of the integration of these technologies in the identification and incorporation of good practices that add value to the hospitalization process.

Keywords: Quality; Nursing; Process management; competitive referencing.

INTRODUCCIÓN

La calidad en el campo de la salud como en otras áreas del conocimiento, 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.¹

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 general y en particular en enfermería, que requieren la aplicación de estrategias e instrumentos basados en enfoques innovadores, entre ellos la gestión por procesos y referenciación competitiva, la integración de estas tecnologías va a permitir mejorar la calidad de la atención de enfermería en oftalmología en el proceso de hospitalización.²

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.³

El benchmarking o referenciación competitiva puede constituir una práctica proactiva encaminada al mejoramiento continuo de la calidad en enfermería, 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.⁴

En el servicio de Hospitalización del ICO "Ramón Pando Ferrer" se trabaja con el único objetivo de brindar una adecuada satisfacción del cliente, se han realizado estudios de la evaluación de la calidad utilizando las dimensiones del Dr. Donabedian con su enfoque tridimensional. Este método se centra en la descripción y corrección de lo que está mal, pero no van más allá del cambio, solo generan lo que no se cumple y como debe ser, tiene como desventaja de su aplicación 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 servicio que debíamos mejorar. 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 del proceso de hospitalización, con el empleo de nuevos enfoques más contemporáneos.⁵

En el ICO Ramón Pando Ferrer no existía evidencia científica que demostrara que se hayan realizado estudios en el servicio de hospitalización 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 el servicio recibido, razón por la cual se realiza el estudio con el objetivo de demostrar los resultados en la calidad de la atención en el proceso de hospitalización con la integración de estas tecnologías gerenciales.

I METODO

Se realizó una investigación en políticas y sistemas de salud mediante un proyecto de desarrollo tecnológico, con un estudio descriptivo que empleó las tecnologías gerenciales de referenciación competitiva y gestión por procesos entre los años 2018-2021, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención de enfermería en el proceso de Hospitalización del Instituto Cubano de Oftalmología Ramón Pando Ferrer. Se seleccionó como institución de referencia en buenas prácticas la Clínica Central Cira García.

El grupo de estudio quedó conformado por jefe del proceso, personal con experiencia en estudios de calidad y vinculado al proceso de hospitalización por más de cinco años. Para la recolección de la información se diseñaron 4 instrumentos (dos cuestionarios, una guía de observación y una guía de revisión documental con sus instructivos para el proceso de hospitalización) que fueron validados con expertos por el método desarrollado por Barraza antes de su aplicación definitiva. El estudio del proceso de Hospitalización se realizó en dos momentos: en el Pando Ferrer se empleó la metodología *Lean* para identificar las mudas o desperdicios posibles a erradicar y en la institución de referencia para conocer las buenas prácticas del proceso seleccionado. Se confeccionó el diagrama de flujo con las mejoras para perfeccionar el proceso de Hospitalización y se identificaron nuevos indicadores de calidad con la incorporación de las buenas prácticas identificadas en la institución de referencia.

Se confeccionó el diagrama de flujo con las mejoras para perfeccionar el proceso de Hospitalización y se identificaron nuevos indicadores de calidad con la incorporación de las buenas prácticas identificadas en la institución de referencia.

Se les explicó a los participantes la importancia del estudio, se recibió el consentimiento de las direcciones, los departamentos de enfermería, así como de los profesionales y funcionarios de las instituciones que formaron parte de la investigación.

Se tuvieron 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 obtenidos con esta investigación se pusieron a disposición del departamento de enfermería de la institución de referencia y del ICO Ramón Pando Ferrer.

La investigación forma parte del proyecto “Desarrollo de capacidades para la aplicación de la gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de los servicios de salud” aprobado por el Consejo Científico de la Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba y en el Programa Sectorial de Ciencia, Tecnología e Innovación “Organización, eficiencia y calidad de los servicios”. Código (2202005)

II RESULTADOS

El servicio de hospitalización es un proceso clave en cualquier institución, es un proceso de atención asistencial donde el paciente tiene percepción de su bienestar por lo que debemos mejorarlo y trabajar para mantener elevados los estándares de calidad. Autor como Moreno plantea que la calidad en la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.^{6,7}

Para mejorar la gestión de un hospital hay que alinear y estandarizar sus procesos organizativos, situar la calidad entre las principales prioridades, implementar sistemas de apoyo a la mejora de la calidad a nivel global de la organización, y garantizar la clara adjudicación de responsabilidades y la experiencia del equipo de trabajo.⁸

En el autoestudio del proceso de atención en servicio de hospitalización se identifico como muda o desperdicio el sobreprocesamiento o reproceso.

Se seleccionó la Clínica Central Cira García (CCCG) considerada exitosa en los resultados de mejora del sistema integrado de gestión de la calidad de la atención de enfermería. Se identificaron buenas prácticas del proceso de atención en servicio de hospitalización:

1. Cuentan con la ficha, la descripción y el diagrama de flujo.
2. Cuentan con guía para recepción y evolución del paciente.
3. Se realiza proceso de atención de enfermería al 100 % de los pacientes.
4. Se entregan duplicados de complementarios o pruebas diagnósticas.
5. Se aplican encuestas a pacientes y familiares con frecuencias semanales.
6. Indagación de los criterios de los trabajadores de manera cruzada entre los servicios.
7. Cuentan con un número exhaustivo de indicadores.

El diseño y validación de instrumentos se realizó mediante la comprensión y el contenido. Se concertaron ocho visitas a la institución de referencia.. Se realizó un encuentro con la Dirección del centro en conjunto con la Jefa de Departamento de Enfermería y se aprovechó este espacio para aplicar el consentimiento para acceder a la institución y entrevistar a funcionarios y profesionales vinculados al proceso estudiado.

Monroy y Zurbano afirman que la incorporación de los indicadores permite que las instituciones se hagan más eficientes, competitivas aumentando así la calidad con la que se prestan los servicios hospitalarios.^{9, 10}

La validación de instrumentos, es considerada, por el alcance de su rigor científico, un tipo de estudio con sus características y procedimientos. Es de suma importancia en las investigaciones científicas pues son las que, a través de ellos, se llegan a conclusiones del estudio realizado y favorece la credibilidad de los resultados.¹¹

La gestión con un enfoque basado en el proceso de hospitalización, permite identificar indicadores que puedan aportar resultados de evaluación del rendimiento de las actividades de manera interrelacionada. Se trata del primer paso hacia la mejora continua de la calidad.¹²

El resultado del análisis de la consulta con los participantes en la investigación del ICO Ramón Pando Ferrer mostró la factibilidad de los cambios propuestos en el proceso de hospitalización y se identificaron cuáles mejoras se incorporarán de forma inmediata y mediata.

Mejoras inmediatas:

- 1- Confecciona las fichas, las descripciones y los diagramas de flujos en el proceso de hospitalización.
- 2- Estandarizar los registros de enfermería en el proceso de hospitalización.
- 3- Incrementar indicadores para el seguimiento del proceso estudiado en el contexto del ICO Ramón Pando Ferrer al incorporar las buenas prácticas identificadas en la institución de referencia.

Mejoras mediatas:

- 1- Entregar duplicado de complementarios o pruebas diagnósticas realizadas a los pacientes.
- 2- Aplicar encuestas a pacientes y familiares con frecuencia semanales.

El proceso de hospitalización presenta una serie de actividades que se realizan para lograr el objetivo previsto que es la plena satisfacción del cliente, la incorporación de indicadores y su implementación permite a formular nuevas políticas organizacionales, detectar áreas o actividades que presentan problemas de gestión, como resolverlas y eliminarlas, transformando la actividad del personal y materias primas en resultados.^{13, 14}

III CONCLUSIONES

El procedimiento para integración de referenciación competitiva y gestión por procesos para la calidad en salud mostró resultados satisfactorios que evidencian la aplicabilidad de la integración de estas tecnologías gerenciales en la identificación e incorporación de buenas prácticas que le aportan valor al proceso de hospitalización en el ICO "Ramón Pando Ferrer".

IV REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Trincado Agudo MT, Fernández Caballero E. Calidad de enfermería. Rev Cubana Enfermer. [Internet]. 1995 [citado 6 junio 2011]; 11 (1): [aprox. 6 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es

2. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-retos-opportunidades-aportaciones-enfermera-practica-S1130862113001976>
<https://daneshyari.com/article/preview/2647940.pdf>

3. Hernández A, Delgado A, Marque M. Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. Rev Gerenc. Polit. Salud. [Internet]. 2016

[citado 13 Ene 2021]; 15(31): 66-87 Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v15n31/1657-7027-rgps-15-31-00066.pdf>

4. Jorge L. Díaz,b,c,, Alejo García-Rodríguez,a y Joan R. Villalbía,c,d,e .Avanzando en la sistematización del benchmarking en servicios de salud pública.2021 SESPAS. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

5. Orellana P. Cambio organizacional. [Internet]. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. 2020. [citado 13 Dic 2020] Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-organizacional.html>.

6. Moreno-Lavín D. Fundamentos del diseño de un modelo de atención de Enfermería para la gestión del cuidado. **Revista Cubana de Enfermería** [Internet]. 2018 [citado 22 Dic 2021]; 34 (1) Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1238>

7. López JJ, Moreno MG, Saavedra CH, Espinosa AL. Camacho Martínez JU. La importancia del registro clínico de enfermería: un acercamiento cualitativo. Rev nure investigación. [Internet]. 2020. [citado 13 Dic 2020]; 93. Disponible en: <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/1326/827>

8. Díaz O, Cardona M, Aguirre D. Aportes teórico conceptuales a la dinámica de la gerencia desde el área de la gestión humana. [Internet]. 2014 [citado 16 May 2020]; 5(1): 22-8. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com> <https://www.researchgate.net> <https://elsevier.es/sumadenegocios>

9. Zurbano Cobas Anabel, Garit Alex Suárez, Castillo Bermúdez Gissel, Herrera Gómez Maylín, Portal García Yulemy, Berrio Monsón Ayneris. Instrumento para evaluar indicadores de proceso en los servicios de prótesis. Medicentro Electrónica [Internet]. 2020 Sep [citado 2021 Dic 22]; 24(3): 505-530. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300505&lng=es. Epub 01-Jul-2020

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300505

10. Monroy LL, Simbaqueba N. La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas. [Tesis para optar el trabajo de grado]. Colombia: Universidad de Lasalle; 2017Disponible en: https://ciencia.lasalle.edu.co/administración_de_empresas/1477

11. Moreno D. Calidad del cuidado de enfermería en la especialidad de Oftalmología. Revista Cubana Oftalmología [Internet]. 2019 [citado 13 Dic 2020];32(4): e729. Disponible en:

<http://www.revofthalmologia.sld.cu/index.php/article/view/72>

12. Díaz O, Cardona M, Aguirre D. Aportes teórico conceptuales a la dinámica de la gerencia desde el área de la gestión humana. [Internet]. 2014 [citado 16 May 2020]; 5(1): 22-8. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com> <https://www.researchgate.net> <https://elsevier.es/sumadenegocios>

13. Salazar RM, Santotomás A, González V, Menéndez MD, Rocha C. Benchmarking en la identificación de pacientes: una oportunidad para aprender. Revista calidad asistencial. [Internet]. 2017 [citado 4 Sep 2020]; 32(2): 97-102. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-benchmarking-identificacion-pacientes-una-oportunidad-S1134282X16301683>

14. Rojas González Ana Alicia. Modelos de gestión por procesos integrados en salud. Ene. [Internet]. 2014 [citado 2021 Dic 20]; 8(3). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2014000300008&lng=es. <https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2014000300008>.

