

ENFERMERÍA EN LA CERTIFICACIÓN DE HOSPITALES DESDE LA PERSPECTIVA DE LA TEORÍA DE ATENCIÓN BUROCRÁTICA DE RAY

María Esther Santos Calderón. EAPEC.

Programa de Maestría de Enfermería.
Universidad Nacional Autónoma de México
Supervisora de los Servicios de Enfermería.
Hospital General de México
Correo electrónico: ma_tetel@hotmail.com

Fecha de Recibido:	4 de abril 2012
Fecha de Arbitraje:	16 de abril 2012
Fecha de Aceptación:	20 de mayo 2012
Fecha de Corrección del Lenguaje:	30 de junio 2012

RESUMEN

La certificación de hospitales en México, es el proceso mediante cual el Consejo de Salubridad General de México, reconoce a los establecimientos de atención de salud que cumplen con los estándares para brindar servicios de calidad y seguridad de los pacientes. Enfermería inicia la historia de la acreditación con Florence Nightingale, como la precursora de la evaluación de la calidad. Actualmente la Teoría de Ann Ray se adapta al proceso de certificación de hospitales ya que al igual de que el proceso de certificación nos menciona que debe de existir una cultura organizativa en las instituciones de salud que se van a certificar y a su vez como los factores educativos, son de suma importancia ya que estos se reflejan en el cuidado enfermero y por lo tanto en la calidad que se le brinda al paciente. Siendo fundamental la participación de enfermería en el proceso de certificación para la mejora del cuidado.

Palabras claves: *Enfermería, Acreditación de Hospitales, Teoría de Enfermería (DeCS-BIREME)*

NURSING IN THE CERTIFICATION OF HOSPITALS FROM THE PERSPECTIVE OF RAY'S THEORY BUREAUCRATIC

ABSTRACT

The certification of hospitals in Mexico is the process by which the General Health Committee recognizes healthcare facilities that meet standards for providing quality services and patient safety. Nursing history begins with Florence Nightingale accreditation, as the forerunner of the quality assessment. Currently Ann Ray theory fits the certification process as well as hospitals that the certification process we mentioned that there must be an organizational culture in health institutions to be certified and in turn as educational factors are very important and are reflected in nursing care. Therefore the quality of care that is offered to the patient. It is fundamental that in the certification processes, nurses participate to improve the quality of care.

Keywords: *Nursing, Nursing Theory, Credentialing of Hospitals (DeCS-BIREME)*

INTRODUCCIÓN

La Certificación de Hospitales es una evaluación voluntaria de las Instituciones de Salud, que busca coadyuvar en la mejora continua, la calidad de los servicios de atención médica y de la seguridad que se brinda a los pacientes, además de impulsar a las instituciones participantes a mantener ventajas competitivas para alcanzar, sostener y mejorar su posición en el entorno.

La certificación de hospitales es un medio para proteger a la población y para estimular el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios. La acreditación de hospitales verifica que, en las instituciones de salud exista una organización estructurada y un diseño de los procesos de tal manera que eleva al máximo la calidad y mejora los resultados en la atención a la salud del paciente (Rivero 2001).

Por otra parte, la Certificación de Establecimientos de Atención Médica es el proceso mediante el cual el Consejo de Salubridad General reconoce a los establecimientos de atención médica, que cumplen los estándares necesarios para brindar servicios con buena calidad en la atención médica y seguridad a los pacientes. (Secretaría de Salud México, 2012). A si mismo los Estándares para Certificar Hospitales constan de 3 secciones, la primera abarca las metas internacionales para la seguridad del paciente, la segunda los estándares centrados en el paciente y la tercera, los estándares centrados en la gestión del establecimiento de atención médica.

Actualmente, las instituciones de salud no solo se preocupan por tratar a la patología si no que le dan más énfasis a tratar al cliente como persona, y ofrecerle calidad y calidez en la atención. La calidad constituye hoy cuestión relevante en el medio empresarial, en la industria y en el contexto de la Teoría de la administración, originando un profundo cambio en la teoría administrativa. Tiene un compromiso indudable para los científicos y trabajadores de la salud, de que deben construir modelos de la evaluación institucional, con base científica, que permitan hacer posible este complejo concepto, esencial en la salud, de control de la calidad. Esto debe tener como prioridad, la preocupación por llegar a lo máximo y universalizar las ventajas, reduciendo costos, buscando controlar siempre el despilfarro de los siempre escasos recursos humanos y económicos de las inversiones sociales (Soares 2007).

Antecedentes de la Certificación de hospitales y la calidad en el cuidado

Desde la perspectiva de enfermería hace más, de 90 años, se inicia la historia de la acreditación de hospitales con Florence Nightingale, como la precursora de la evaluación de la calidad, debido a su interés por reducir las muertes derivadas de infecciones adquiridas dentro de los hospitales (Poblano 2005). En este sentido ella consideraba que la mejor seguridad de los pacientes, el control de las infecciones, la reducción de los errores de medicación y la calidad global de la asistencia en complejos sistemas sanitarios burocráticos, no pueden lograrse sin conocer y comprender el cuidado ético y acción correcta para todos los pacientes y profesionales (Raile 2011).

El ofrecer calidad significa un cambio en todas las instituciones de salud a lo que Ray menciona que los cambios de las organizaciones complejas retan a las enfermeras para que renueven sus percepciones de los episodios diarios, para descubrir los significados anquilosados. Esto es particularmente importante durante el cambio organizativo.

Historia de la certificación de Enfermería en México

La certificación de hospitales ha traído beneficios en la profesionalización de la enfermería mexicana, ha impulsado la normalización, regulación y certificación del personal de enfermería que requieren los centros de atención hospitalaria, el tratado de libre comercio con Estados Unidos, Canadá y México de cierta manera, obligo a México a redefinir sus políticas en materia de servicios profesionales, de tal forma que se pueda tener un mejor control de calidad de los profesionales a través de la certificación, siendo este un proceso mediante el cual se otorga reconocimiento a una enfermera o enfermero por haber cumplido con los criterios de calidad predeterminados y establecidos por asociaciones de profesionales no gubernamentales y organizaciones certificadas, en relación con sus conocimientos, habilidades, actitudes y valores que posee para el buen desempeño de su práctica profesional. (Jiménez, 2006).

En México se ha hecho necesario con la finalidad de brindar y asegurar calidad y seguridad en la atención del paciente, por lo que, el personal de enfermería tienen una participación básica en el proceso de certificación, sobre todo porque el cumplimiento de los estándares centrados en el paciente y de las metas internacionales, que están ampliamente ligados con las intervenciones y el cuidado enfermero, promoviendo acciones específicas para mejorar la seguridad de los pacientes. El profesional de enfermería se involucra a su vez en los estándares centrados en la gestión participando en la planificación, diseño, control, análisis y mejoras continuas de los procesos clínicos y de gestión deben estar bien organizados y contar con un claro liderazgo por enfermería a fin de obtener los máximos beneficios en la mejora de la calidad y seguridad del paciente. A su vez, en los últimos años, la Comisión Interinstitucional de Enfermería ha definido ya los Indicadores de Calidad de la Atención de Enfermería.

Simultáneamente, el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez en colaboración con la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, publicaron el "Manual de evaluación del servicio de calidad en enfermería", estos esfuerzos contribuyen a definir, monitorear y evaluar los indicadores que permitirán sistematizar la "Auditoría de enfermería", monitorear el cumplimiento de las normas y procedimientos, vigilar eficientemente el uso de los recursos, detectar tempranamente las fallas o casi fallas en el cuidado y realizar oportunamente recomendaciones específicas para mejorar los procedimientos de atención que permita la evaluación permanente(Zarate, 2008) del cuidado, que brinda el profesional de enfermería, Así pues Ray define el cuidado como un proceso relacional transcultural asentado en un contexto ético que tiene lugar en una cultura o en una sociedad, incluida la cultura personal, la cultura organizativa del hospital y la cultura de la sociedad (Raile 2011).

Para el profesional de Enfermería trabajar en un hospital acreditado y participar de las actividades relacionadas con evaluación crea una motivación enorme en el personal que siente que está trabajando para alcanzar un objetivo moral importante, proporcionando cuidados de enfermería de alta calidad al paciente, es común descubrir que los programas de Acreditación mejoran el ánimo del equipo y lo impulsan a una formación continua mediante cursos, adaptando su formación a posgrados presenciales y en línea, a la vez Ray menciona en uno de sus preceptos Factores Educativos: los programas educativos formales y no formales, la utilización de medios audiovisuales para transmitir la información y otras formas de docencia y difusión del conocimiento son ejemplos de los factores educativos que se relacionan con el significado del cuidado (Raile 2011).

El proceso educativo, tiene como objetivo sensibilizar a la administración para la creación de un ambiente organizado, adecuado a la producción de los servicios de calidad, lo que los compromete a reajustar su estructura y sus procesos como forma de garantizar resultados de calidad más altos. (Soares 2007).

La educación en la certificación juega un papel importante, pues si no hay personal preparado va en decremento la atención de calidad, así mismo, no debemos dejar de lado los factores económicos que conllevan el proceso de certificación a lo que, Ray menciona que los factores económicos son aquellos factores relacionados con el significado del cuidado, incluyen dinero, presupuestos, sistemas de seguros, limitaciones y directrices impuestas por las organizaciones de cuidado dirigido y, en general, la asignación de recursos humanos y materiales escasos para mantener la viabilidad económica de la organización, se debe considerar el cuidado como un recurso interpersonal, así como los bienes, el dinero y los servicios. Siendo la teoría de la atención burocrática la que compara las estructuras políticas, legales, económicas, educativas, fisiológicas, socioculturales y tecnológicas de los cuidados sanitarios con un orden explícito de la misma manera que el proceso de certificación implementado hace ya más de 50 años en Estados Unidos con la creación de la Joint Comisión Internacional la cual se dedica a nivel mundial a acreditar instituciones de salud.

El proceso de certificación es un trabajo arduo que requiere de compromiso por el profesional de enfermería, siguiendo unos de los principales supuestos de Ray donde dice que la enfermería lucha por conseguir excelencia en las actividades del cuidado mediante la dinámica de contextos culturales complejos de relaciones, organizaciones y comunidades, adaptándose a los factores políticos y la estructura de poder de la administración sanitaria, lo que incluye patrones de comunicación, dicho de otra manera la teoría de la atención burocrática es la que mejor se adapta a el proceso de certificación con el fin de prestar atención de calidad a los usuarios de las instituciones de salud en México.(Raile, 2011).

En conclusión la Certificación de Hospitales es un proceso complejo, que ha aportado logros importantes en la búsqueda de la calidad de la atención y de la seguridad del paciente, a su vez ha impulsado al profesional de enfermería a promover la cultura de la calidad, misma que tendrá repercusiones en la satisfacción del ejercicio del cuidado enfermero.

REFERENCIA BIBLIOGRAFIA

Rivero S.O ,Tanimoto W.M., Paredes S.RM., Ortigosa R J.I., Certificación de hospitales, (en línea) [consultado agosto 2012] : p.11
<http://www.facmed.unam.mx/eventos/seam2k1/DRriveroMARZ20.pdf>

Secretaría de Salud de México (2012). Estándares para la certificación de hospitales 2012.En línea). consultado junio del 2012
<http://www.csg.salud.gob.mx/descargas/pdfs/certificacion/estandares/EstandaresCertificacixnHospitales2012.pdf>

- Soares de Lima, S.B., Erdman, A.L., Prochnow, A.G., Leite, J.L., Moreira, M Ch. Percepción de los Enfermeros del Servicio de Urgencia y Emergencia acerca de la acreditación hospitalaria. *Enfermería Global. Administración – Gestión – Calidad*, No. 11, Noviembre 2007.
- Poblano O., Ruelas E., Rodríguez I. A. (2005). *El Contexto Internacional: Ámbitos, Modelos y Tendencias*. En: Ruelas E., Poblano O. *certificación y acreditación en los servicios de salud. Modelos, estrategias y logros en México y Latinoamérica*. Secretaría de salud: México D.F., P.17-60.
- Raile, A M., Marriner, T A., (2011) *Modelos y teorías en Enfermería*, Elsevier: España S.L. 2011: p. 113
- Jiménez Sánchez, J. *La regulación de la práctica y educación en enfermería Nuevos determinantes. Caso de México. Presentación realizada durante el XIII CURSO OPS/OMS-CIESS LEGISLACIÓN DE Salud subsecretaria de Innovación y calidad. Comisión Interinstitucional de Enfermería. Plan rector de Enfermería (en línea)*. 4 — 8 sept. 2006. Disponible en: <http://www.paho.org/spanish/dpm/shd/hp/hp-xiii-taller06-pres-jimenez.pdf>
- Zarate, R A., Rubio, S., Salcedo, RA. (2008). *La enfermería Profesional en la certificación de hospitales en México, Índex Rev. Enferm. Instituto Mexicano de Seguro Social. Citado mayo2012]* p:161-166 disponible: pipl.com/directory/name/Rubio/Amarilis - Estados Unidos