

## CALIDAD DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA

### Quality of the nursing service

Isabel Carhuapoma 1

#### INTRODUCCIÓN

Enfermería, como una profesión del área de la salud, se define por su objeto, su propósito y agentes. El objeto del servicio de Enfermería es el **hombre** como ente individual y el conjunto de hombres que constituyen grupos sociales o comunidades, los que permanentemente están recibiendo la influencia del contexto en el que están inmersos y sobre el que ejercen su acción: sus necesidades pueden referirse al campo preventivo-promocional, de recuperación o rehabilitación de la salud. El propósito es ayudar al hombre en forma individual o grupal a enfrentar los problemas de salud, a través de un proceso interpersonal (enfermera paciente) que permita lograr mayor grado de bienestar e independencia en materia de salud en un contexto social determinado.

#### LA CALIDAD DE SERVICIO

El servicio es ofertado mediante los agentes del equipo de enfermería (enfermera, técnico o auxiliar).

El servicio de Enfermería de calidad puede definirse sencillamente como "el grado de eficiencia o excelencia con que se brindan los cuidados de enfermería".

Las características del servicio o cuidado de Enfermería son: humanizado, oportuno, continuo y seguro. La primera característica se refiere a la forma como el personal de enfermería podrá satisfacer la necesidad del paciente de mantenerse sano. Esto será posible conociéndolo, comprendiéndolo y mostrándole un genuino interés y preocupación, haciéndole sentir su importancia como persona.

El servicio es oportuno porque proporciona los cuidados de enfermería en un momento dado y de acuerdo a cada situación, esté el individuo sano o enfermo, ya sea una familia o unidad. Implica una observación minuciosa de signos y síntomas, una

clara conciencia del dinamismo del diagnóstico de Enfermería y una rápida toma de decisiones.

Características de continuidad no sólo se dan en lo referente al tiempo, sino también al espacio; continuidad implica que Enfermería brinda al paciente servicios o cuidados durante las 24 horas del día y los 365 días del año.

Los cuidados de Enfermería que se brindan al individuo, familia o comunidad, son seguros en la medida en que estén libres de riesgos. Estos últimos no sólo deben estar referidos a daños físicos, sino también a daños psicológicos, morales o sociales.

Debemos resaltar algunas recomendaciones que ayudan al personal de enfermería a ser medios atentos y sensibles:

- Poner al cliente o paciente en primer lugar.
- Dar información.
- Ser cortés.
- Demostrar interés en el cliente o paciente.
- Ser claro y demostrar seguridad.
- Respetar la privacidad y confidencialidad.
- Responder a los problemas del cliente o paciente.
- Crear un ambiente positivo.
- Ser eficiente.
- Ofrecer educación y ser sensible con los pacientes.

Para concluir entendemos que:

#### Calidad del servicio de Enfermería es:

La garantía de que un paciente reciba atención o cuidado de Enfermería, para alcanzar un resultado óptimo, satisfaciendo las necesidades y/o solucionando los problemas del paciente con relación a:

#### Integridad:

- Satisfacción de necesidades del paciente.

1 Mg. Enf. Docente de la Facultad de Obstetricia y Enfermería de la USMP.

- Técnica: destreza: acciones que reducen los riesgos.
- Oportunidad: Tiempo y secuencia adecuada.

**Relación enfermera/paciente:**

Humana: trato, respeto, interés, privacidad, confidencialidad, sensibilidad y quejas.

Todo paciente debe recibir un cuidado de Enfermería, que permita la satisfacción de sus necesidades con información oportuna, con respeto, privacidad, confidencialidad y respondiendo a sus problemas.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Trincado Agudo MT, Fernández Caballero E. Calidad en enfermería. Rev Cubana Enferm 1995;11(1):7-13
2. Montiel Morales G. Administración de los servicios de salud en enfermería. Evaluación de la calidad de atención de los servicios de enfermería, México: OPS-CIESS; 1988.
3. Lohr K. Strategic for Quality Assurance. Vol I, Vol II. Institute of Medicine. Washington DC: Nacional Academy;1990.
4. Paganini JA. Calidad y eficiencia de la atención hospitalaria. Washington DC: OPS-OMS; 1993.
5. Paganini JM. La garantía de calidad. Acreditación de hospitales para América Latina y el Caribe. Washington DC: OPS-OMS; 1992.

**Correspondencia**

Isabel Carhuapoma Acosta:  
icarhuapoma@usmp.edu.pe