

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ENFERMERÍA, UNIDAD DE QUIMIOTERAPIA, INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL, OCTUBRE 2020

PROPOSAL OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR THE NURSING SERVICE, CHEMOTHERAPY UNIT, NATIONAL ONCOLOGY INSTITUTE, OCTOBER 2020

Fecha de recibido: 04 de diciembre de 2021

Fecha de aceptado: 28 de diciembre de 2021

Autores:

DORIS GONZÁLEZ

Universidad de Santander, Panamá

Correo: dorisenf25@hotmail.com

LUIS CORTEZ

Universidad de Santander, Panamá

Correo: luis1206-9.3@hotmail.com

KEYLA URBINA

Universidad de Santander, Panamá

Correo: keylakjv@hotmail.com



Este artículo está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

PALABRAS CLAVE:

Control de gestión, listas de verificación, normalización, calidad, servicios.

Resumen

El Instituto Oncológico Nacional (ION) Dr. Juan Demóstenes Arosemena es una Institución especializada en los tratamientos oncológicos, cuyo objetivo fundamental es brindar una excelente atención médica, social y familiar, a toda la población panameña. Es el ente líder en la investigación y tratamiento del cáncer de la República de Panamá. Sin embargo, la prestación de estos servicios es costosa, y plantea desafíos fundamentales para la institución como lo son garantizar un servicio de excelencia para los pacientes, cumpliendo con una de las premisas básicas de la Economía como ciencia social: satisfacer las infinitas necesidades de la población con los recursos limitados.

Actualmente el ION no cuenta con un sistema de gestión de la calidad para el servicio de enfermería de la unidad de quimioterapia, aunado al hecho de que se atiende un promedio de 90 pacientes al día, con 13 enfermeras capacitadas para los procedimientos ejecutados en esta unidad, y que se hace necesario prestar un servicio eficiente, que maximice el uso de los recursos en sintonía con la satisfacción del paciente, esta investigación propuso un diseño de un sistema de gestión de la calidad para el servicio de enfermería de dicha unidad de quimioterapia.

El estudio se realizó desde un punto de vista documental, tomando elementos presentes en la literatura de calidad, normalización, control de gestión, entre otros. Para la descripción de los procedimientos se usó un documento de trabajo interno realizado por personal del hospital. Se propuso un conjunto de indicadores de calidad basados en la eficiencia y en la satisfacción del paciente, así como una herramienta de verificación para cada proceso de atención al paciente. Por último, se planteó la posibilidad de extender estos estudios hacia otros servicios del hospital.

Abstract**KEYWORDS:**

management control, check list, standardization, quality, services.

The National Oncological Institute (NOI) Dr. Juan Demostenes Arosemena is an institution focused in the oncological treatments, which fundamental objective is to supply an excellence, medical, familiar and social attention to all of panamenian people. It is the leading body in cancer research and treatment in the Republic of Panama. However, the provision of these services is expensive, and poses fundamental challenges for the institution, such as guaranteeing an excellent service for patients, complying with one of the basic premises of Economics as a social science: meeting the infinite needs of the population with limited resources.

Currently, the NOI doesn't have a quality management system for the nursing service of the chemotherapy unit, in addition to the fact that an average of 90 patients are treated per day, with 13 nurses trained for the procedures performed in this unit, and that it's necessary to provide an efficient service that maximizes the use of resources in tune with patient satisfaction, this research proposed a design of a quality management system for the nursing service of such chemotherapy unit.

The study was carried out from a documentary point of view, taking elements present in the quality literature, standardization, management control, among others. For the description of the procedures, an internal work document prepared by hospital personnel was used. A set of quality indicators based on efficiency and patient satisfaction was proposed, as well as a verification tool for each patient care process. Finally, the possibility of extending these studies to other hospital services was raised.

INTRODUCTION

El Instituto Oncológico Nacional (ION) Dr. Juan Demóstenes Arosemena es una Institución especializada en los tratamientos oncológicos, cuyo objetivo fundamental es brindar una excelente atención médica, social y familiar, a toda la población panameña. Es el ente líder en la investigación y tratamiento del cáncer de la República de Panamá. Sin embargo, la prestación de estos servicios es costosa, y plantea desafíos fundamentales para la institución como lo son garantizar un servicio de excelencia para los pacientes, cumpliendo con una de las premisas básicas de la Economía como ciencia social: satisfacer las infinitas necesidades de la población con los recursos limitados.

Actualmente el ION no cuenta con un sistema de gestión de la calidad para el servicio de enfermería, unidad de quimioterapia, entendiéndose que ésta "es uno de los ejes principales para la satisfacción del paciente, siendo el cuidado el actuar principal de enfermería, ejecutándolo a través de la relación interpersonal entre enfermera-paciente y de diversas cualidades desarrolladas entre habilidades técnicas" (Zapata, 2019), aunado al hecho de que se atiende un promedio de 90 pacientes al día, con 13 enfermeras capacitadas para los procedimientos ejecutados en esta unidad, y que se hace necesario prestar un servicio eficiente, que maximice el uso de los recursos en sintonía con la satisfacción del paciente, esta investigación propuso un diseño de un sistema de gestión de la calidad para el servicio de enfermería de dicha unidad de quimioterapia. Para ello fue

necesario caracterizar los procesos de atención al paciente de quimioterapia realizados por el personal de enfermería, definir un conjunto de indicadores de calidad en los procesos de atención al paciente en el servicio de enfermería, unidad de quimioterapia, y diseñar una herramienta de control de gestión de la calidad en los procesos de atención al paciente por parte del personal de enfermería.

En ese sentido, Pimentel (2018) indica que “para evaluar la calidad del paciente sobre los servicios de consulta es imprescindible para diseñar un plan operativo que permita la mejora de la calidad de los servicios”.

Métodos

La investigación realizada se ubica dentro de los esquemas de estudios descriptivos, aproximándose a las ramas de la investigación aplicada por cuanto persigue resultados concretos, como lo son describir los procedimientos de atención al paciente por parte del personal de enfermería de la unidad de quimioterapia, la definición de indicadores para tales procedimientos, y por último el diseño de una propuesta de sistema de gestión de la calidad. La investigación es descriptiva por cuanto pretende describir las características de las variables involucradas en el estudio, sin manipularlas.

La investigación tiene un diseño documental, por cuanto se consultaron fuentes de información secundarias de diversa índole, manuales de normas y procedimientos de servicios hospitalarios desarrollados a nivel nacional e internacional, anuarios e informes estadísticos, así como investigaciones sobre normalización y control de gestión en otras instituciones oncológicas a nivel mundial, y en base a lo recopilado en la literatura especializada y lo observado directamente, se describieron los procedimientos, se realizó su propuesta de normalización de procedimientos, y se definieron los indicadores, y la herramienta de control de gestión.

Propuesta del sistema de la calidad

Los procedimientos fueron descritos, y se realizaron propuestas de normalización para cada uno de ellos. Posteriormente se diseñó un conjunto de indicadores de calidad para cada uno de los procesos realizados por las enfermeras, basado en los siguientes procedimientos:

1. Preparación del paciente para recibir el tratamiento de quimioterapia
2. Canalización de venas periféricas
3. Administración de medicamentos intramusculares
4. Administración de medicamentos subcutáneos
5. Administración de medicamentos intravenosos
6. Acceso de catéteres de implante permanente (Porth-a-cath)

Para la medición de la satisfacción del paciente se diseñó un conjunto de indicadores basados en las dimensiones empatía (entendida como la capacidad de comprender al paciente), información y comunicación (se refiere a las actividades que hace la enfermera para dar a conocer al paciente para aclarar esclarecer, ilustrar sobre aspectos desconocidos que son necesarios para su autocuidado), confianza (relacionada con la cercanía, respeto y seguridad entre paciente y enfermera), y habilidad técnica que debe tener la enfermera en el ejercicio de sus funciones.

Para la medición de la eficiencia se plantearon una serie de indicadores basados en la capacidad instalada, número de pacientes atendidos, número de pacientes admitidos y otras variables. El instrumento de medición para la eficiencia es mostrado en la tabla 1.

Tabla 1

Indicadores de eficiencia de la unidad de quimioterapia

Dimensión	Indicador	Fórmula de cálculo
Eficiencia	Porcentaje de pacientes admitidos a la fase de preparación en comparación a la capacidad instalada	$\frac{100 * N^{\circ} \text{ pacientes admitidos}}{\text{Capacidad instalada}}$
	Porcentaje de pacientes aptos (cuyos signos vitales son aptos para aplicar tratamiento)	$\frac{100 * N^{\circ} \text{ pacientes aptos}}{N^{\circ} \text{ de pacientes admitidos}}$
	Porcentaje de pacientes que recibieron tratamiento profiláctico (RTP)	$\frac{100 * N^{\circ} \text{ pacientes RTP}}{N^{\circ} \text{ de pacientes admitidos}}$
	Porcentaje de pacientes que recibieron hiperhidratación previa (RHP)	$\frac{100 * N^{\circ} \text{ pacientes RHP}}{N^{\circ} \text{ de pacientes admitidos}}$
	Porcentaje de pacientes que recibieron alcalinización de la orina (RAO)	$\frac{100 * N^{\circ} \text{ pacientes RAO}}{N^{\circ} \text{ de pacientes admitidos}}$
	Porcentaje de pacientes que recibieron reposición de electrolitos (RRE)	$\frac{100 * N^{\circ} \text{ pacientes RRE}}{N^{\circ} \text{ de pacientes admitidos}}$
	Porcentaje de pacientes que recibieron diuréticos osmóticos (RDO)	$\frac{100 * N^{\circ} \text{ pacientes RDO}}{N^{\circ} \text{ de pacientes admitidos}}$

Con respecto al monitoreo y control de los indicadores de calidad se propusieron listas de verificación, para cada uno de los procedimientos realizados por el personal de enfermería del servicio de quimioterapia. De esta manera se puede medir y controlar que la enfermera realice los procesos de preparación y aplicación de tratamientos de forma ordenada.

Para la implementación de la propuesta, se sugiere la contratación de un analista de calidad con el grado de ingeniero industrial, ingeniero comercial o licenciado en administración de empresas, que tenga al menos un año de experiencia en el manejo de indicadores de calidad, nivel básico de idioma inglés, dominio de herramientas computacionales bajo ambiente Windows y manejo de programa estadísticos y bajo ambiente Windows.

Conclusiones

Se ha presentado una descripción completa de los procesos realizados por el personal de enfermería de la unidad de quimioterapia del Instituto Oncológico Nacional, y esta descripción puede ser utilizada como para la redacción de los manuales y procedimientos de esta unidad.

Se han definido un conjunto de indicadores de calidad para monitorear el desempeño del personal de enfermería. Estos indicadores son fundamentales para el control de gestión, pues permiten monitorear la eficiencia operativa de la unidad, por cuanto lo que no se mide no se controla, y paralelamente permiten “cuantificar” la satisfacción del paciente.

Se ha propuesto una herramienta de control de gestión para cada uno de los procesos realizados por las enfermeras. Esta herramienta contribuye al diseño de planes de mejora para el recurso humano, pues al detectar debilidades en las enfermeras, se pueden proponer cursos de formación, diplomados, charlas, u otras actividades orientadas a reforzar las habilidades que así lo demanden.

REFERENCIAS

Pimentel, N. &. (2018). Percepción de la calidad por los usuarios que asisten a la consulta del Hospital Dr. Félix Maria Goico. (Tesis post-grado, no publicada). Universidad de Iberoamerica. UNIBE.

Zapata, P. (2019). Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel, Lima – 2019. Trabajo de grado, no publicado. Universidad Privada de Norbert Wiener. Lima.