



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

**AUTORES:** Julianis Noemi Lages Ruíz, <sup>1</sup> (ponente) <sup>1</sup>, Nelcy Martinez Trujillo <sup>2</sup>

<sup>1</sup>Instituto Cubano de Oftalmología Ramón Pando Ferrer, La Habana, Cuba, [julianisl@infomed.sld.cu](mailto:julianisl@infomed.sld.cu)

<sup>2</sup> Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba, [nelcynan@infomed.sld.cu](mailto:nelcynan@infomed.sld.cu)

### Resumen:

La calidad de la atención de Enfermería en los servicios de oftalmología y la aplicación de metodologías novedosas. Se realizó una investigación en sistemas y servicios de salud tipo referenciación competitiva, en el período 2017- 2022. **Objetivo:** Evaluar la calidad de la atención de Enfermería de los procesos de esterilización, hospitalización y urgencias. Se diseñaron, validaron y aplicaron cuestionario, guía de observación y guía de revisión documental. **Resultados:** En el proceso de esterilización se identificó la mejora de incorporar las lupas con luz para el proceso de fregado e inspección ya que el efecto de un mal proceso de esterilización conllevaría a la ocurrencia de complicaciones hospitalarias; en el proceso de hospitalización se identificó la mejora en el Proceso de Atención de Enfermería, que conllevaría a mejorar la recogida de información; y el proceso de urgencias se encuentra en período de estudio. **Conclusiones:** La aplicación de la gestión por procesos y la referenciación competitiva permiten evaluar y mejorar procesos de atención de Enfermería en los servicios de oftalmología.

**Palabras clave:** Calidad de los servicios de salud; Gestión de calidad; Benchmarking; Gobernanza Compartida en Enfermería.

### ABSTRACT

The quality of nursing care in ophthalmology services and the application of novel methodologies. An investigation was carried out in competitive referencing-type health systems and services, in the period 2017-2022. **Objective:** To evaluate the quality of nursing care in the sterilization, hospitalization and emergency processes. A questionnaire, observation guide and document review guide were designed, validated and applied. **Results:** In the sterilization process, the improvement of incorporating loupes with light for the scrubbing and inspection process was identified, since the effect of a bad sterilization process would lead to the occurrence of hospital complications; In the hospitalization process, the improvement in the Nursing Care Process was identified, which would lead to improving the collection of information; and the emergency process is under study. **Conclusions:** The application of process management and competitive referencing allow the evaluation and improvement of nursing care processes in ophthalmology services.

**Keywords:** Quality of health services; Quality management; Benchmarking; Shared Governance in Nursing.

## INTRODUCCIÓN

La calidad es una disciplina que ha adquirido una enorme relevancia en la atención sanitaria actual. 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 el aporte 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.<sup>1, 2</sup>

La calidad de la atención de Enfermería es un tema de gran pertinencia social en el contexto cubano actual y en particular en Enfermería en oftalmología dado el avance de la especialidad. Por tal razón es necesario identificar mejores prácticas para evaluar la calidad de la atención de Enfermería aplicando nuevos enfoques que permitan transformaciones en las normas y procedimientos como son la gestión por procesos y la referenciación competitiva.<sup>2</sup>

La gestión por procesos es una forma de organización diferente a la clásica organización funcional en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Aporta herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo.<sup>3</sup>

La referenciación competitiva es una práctica proactiva encaminada al mejoramiento continuo de la calidad. Su aplicación permite aprender de los que ostentan los mejores resultados y evita la búsqueda de vías de mejoramiento continuo cuando ya existen otras que las han identificado.<sup>4</sup>

La integración de estas tecnologías permitió evaluar la calidad en proceso de mejora continua en general y la evaluación de la calidad de la atención de Enfermería en particular.

En el ICO Ramón Pando Ferrer existen antecedentes de investigaciones de calidad de la atención de Enfermería utilizando las dimensiones del Dr Avedis Donabedian (estructura, proceso y resultados) y se obtuvieron resultados satisfactorios. Pero existía la necesidad de dar un salto cualitativo en los estudios de calidad que permitieran además realizar cambios en los enfoques de gestión y en algunas normas y procedimientos. También la institución formó parte de un estudio que permitió la comprensión de las bondades de ambas tecnologías sanitarias. El Departamento de Enfermería del ICO Ramón Pando Ferrer tenía entre sus prioridades, en consonancia con las de la institución, la mejora continua de la calidad para contribuir a la seguridad del paciente.

Si bien los estudios anteriores han constituido un buen referente, en la actualidad la gestión de los procesos en los que está vinculada Enfermería requiere de nuevos enfoques que contrasten los resultados hasta ahora obtenidos y que tengan en cuenta las mejores prácticas en otros contextos.

Considerando estos elementos se decidió realizar esta investigación que diera 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 con la integración de la gestión por procesos y la referenciación competitiva?

Objetivo: Evaluar la calidad de la atención de Enfermería de los procesos de esterilización, hospitalización y urgencias.

## MÉTODOS

Se realizó una investigación en Sistemas y Servicios de Salud tipo referenciación competitiva en el período de 2017- 2022.

Los procesos estudiados seleccionados fueron: esterilización, hospitalización y urgencias.

La institución de referencia seleccionada fue la Clínica Internacional Cira García por cumplir con los criterios considerados de buena práctica para ser seleccionada en la investigación.

Grupo de estudio: jefe de Enfermería de los procesos, personal de Enfermería y de personal de apoyo vinculado a los procesos.

Se diseñaron, validaron y aplicaron: cuestionario, guías de observación y guías de revisión documental para cada proceso. Se realizó la validación de comprensión o apariencia con la consulta expertos y la validación de contenido con la aplicación del método desarrollado por el Dr. Arturo Barraza.

### **Aspectos éticos.**

El estudio forma parte del proyecto Referenciación para mejora continua de la calidad de la atención de Enfermería en el Instituto Cubano de Oftalmología Ramón Pando Ferrer en el período 2017-2022, aprobado por el Consejo Científico del centro e insertado en línea de investigación de la Escuela Nacional de Salud Pública. Se explicó a los participantes la importancia del estudio. 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: intercambio, confidencialidad y uso de la información.

## **RESULTADOS**

En el proceso de esterilización se identificó la mejora de incorporar las lupas con luz para el proceso de fregado e inspección ya que el efecto de un mal proceso de esterilización conllevaría a la ocurrencia de complicaciones hospitalarias; en el proceso de hospitalización se identificó la mejora en el Proceso de Atención de Enfermería, que conllevaría a mejorar la recogida de información; y el proceso de urgencias se encuentra en período de estudio.

La integración de estas metodologías novedosas para evaluar la calidad de la atención estimula el desarrollo de una cultura de la medición de los procesos y resultados. Permite la incorporación de novedades tanto a productos como a procesos, aprender de las mejores prácticas y evita la reiteración en la búsqueda de soluciones a problemas ya abordados.

La gestión por procesos, es un sistema de organizar el trabajo enfermero que facilita la orientación hacia la calidad total en el cuidado. Es una herramienta cuyo propósito es aumentar la efectividad de las actuaciones clínicas a través de una mayor coordinación y garantía de continuidad asistencial. <sup>(5)</sup> Su pertinencia es cada vez más sugerida para la mejora continua de la calidad de la atención en especial para estudios de costo-efectividad. <sup>(6, 7)</sup>

El uso de la referenciación competitiva en la evaluación de la calidad aporta una nueva óptica que permite aprender de los mejores. Constituye un proceso de aprendizaje, 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. La aplicabilidad de esta herramienta ha favorecido su extensión a otros campos dentro del entorno de trabajo y las relaciones laborales y para la toma de decisiones en el sistema público de salud. <sup>(8, 9, 10)</sup>

En un estudio realizado por Febré y colaboradores se refiere que el equipo de Enfermería, exhibe el mayor involucramiento en los procesos de asistencia sanitaria, lo que permite que estos

profesionales, por su mayor cercanía con los pacientes, tengan un rol relevante en la seguridad de éstos y en la calidad asistencial. La seguridad del paciente, como una de las dimensiones claves de la calidad asistencial, se convierte en un objetivo prioritario para la gestión de la calidad en los sistemas de salud. Uno de los principales enfoques, es el desarrollo de indicadores para la monitorización de la calidad de atención, con el objetivo de comparar instituciones, identificar oportunidades de mejora y evaluar el impacto de las intervenciones.<sup>11,12</sup>

Así como lo sugieren Martínez Rodenasa y colaboradores la gestión por procesos es una herramienta fundamental para identificar los problemas, corregirlos y prevenirlos. La monitorización de parámetros de calidad ha sido una herramienta útil en nuestra gestión clínica y de la calidad.<sup>13</sup>

A partir de los criterios de selección se consideró como referencia a la Clínica Internacional Ciria García, por sus buenas prácticas en los procesos seleccionados. El departamento de Enfermería está reconocido como un proceso con su ficha e indicadores mientras que las otras instituciones lo tienen como una actividad de integrante de un proceso.

En las investigaciones realizadas por Appleby y Camacho- Bejerano se evidencia la experiencia de otros países en la aplicación de la referenciación competitiva. En España existen precedentes en algunas comunidades autónomas, como Andalucía y el País Vasco, donde se han creado figuras que contemplan roles enfermeros avanzados. En la actualidad, es necesario plantear las posibles líneas estratégicas para conseguir su pleno desarrollo y garantizar el logro de los mejores resultados en términos globales de salud y calidad de vida de los pacientes con procesos crónicos, la mejora de la calidad de los servicios y costo-efectividad de las intervenciones, una mayor cohesión de los equipos asistenciales y, por supuesto, que todo ello contribuya a la sostenibilidad del sistema sanitario y a la satisfacción de los usuarios.<sup>14</sup>

Estos resultados son similares a estudios realizados por López Sendón, Jaramillo-Mejía y Chernichovsky los cuáles sugieren que es preciso considerar los principales parámetros de seguridad para la medición de la calidad y su evaluación comparativa, ajustable también a modelos de atención que incluye: indicadores de calidad y rendimiento previamente definidos y aceptados a nivel nacional; un mecanismo de supervisión, un proceso de comparación, para establecer buenas prácticas, y un mecanismo de difusión de estas prácticas.<sup>15,16</sup>

Por su parte Wandersman plantea en relación a la referenciación competitiva como tecnología gerencial que una de sus principales ventajas de aplicación es evitar que la evaluación de la calidad sea un proceso estático. En la medida que nuestra referencia varíe, lo harán las metas para lograr ser como ella y alcanzar mejores prácticas. A diferencia de los métodos tradicionales, los criterios de calidad parten de la referencia tomada.<sup>17</sup>

En Cuba es una temática poco abordada un estudio realizado por una de las autoras Martínez Trujillo plantea que en la profesión priman las mediciones de la calidad en las que no se establecen vínculos o propuestas de seguimiento por lo que el proceso se convierte en algo estático y no continuo. La evaluación de la calidad en Enfermería generalmente se realiza a partir de métodos más convencionales. Es poco frecuente la incorporación de prácticas teniendo en cuenta los resultados de un referente<sup>(18)</sup>

El uso de la referenciación competitiva en la evaluación de la calidad aporta una nueva óptica que permite aprender de los mejores. Constituye un proceso de aprendizaje, 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. La aplicabilidad de esta herramienta ha favorecido su extensión a otros campos dentro del entorno de trabajo y las relaciones laborales y para la toma de decisiones en el sistema público de salud. <sup>(19)</sup>

Promueve el uso y estandarización de datos para compararse con otros centros, a la cultura de análisis estratégico y la evaluación comparativa y competitiva, favorecer el trabajo en equipo y contribuir al aprendizaje corporativo a través del uso de la información existente de otras instituciones. <sup>(19,20)</sup> También que los centros tomen conciencia de la importancia de compararse con otras entidades como un medio para orientarse a la consecución de los estándares competitivos a nivel mundial. Se evidencia la aplicabilidad del uso de este método también para comparar la atención hospitalaria en servicios oftalmológicos, de urgencias y oncológicos, para comparar diferentes modelos de atención e incluye la atención domiciliaria y de esta forma contribuir a mejorar la calidad de la atención interdisciplinaria. <sup>(21,22)</sup>

El personal de Enfermería juega un papel protagónico dentro del equipo de salud. Los efectos derivados de cualquier proceso asistencial y relacionado con el entorno y la seguridad del paciente, son responsabilidad del personal de Enfermería. Por tal razón es necesario la incorporación de métodos también efectivos y más contemporáneos para evaluar la calidad de la atención.

Para conocer si se proporcionan cuidados de calidad es indispensable la evaluación, con ellas se detectan los puntos vulnerables que requieren una mayor atención. Por tal razón es significativo comprender y tener siempre presente que la calidad tiene un valor tan importante como la salud, es por ello, que el profesional de Enfermería debe desarrollar una cultura de calidad e incorporarse a los programas de mejora continua, como son la aplicación de la gestión por procesos y la referenciación competitiva como herramientas gerenciales.

Después de realizar el estudio de los procesos de la institución de referencia existen coincidencias en actividades que son similares a las instituciones líderes con resultados probados en la práctica, lo que se traduce en que estamos en vías de la excelencia de los servicios de salud.

Aunque existen particularidades que no se pueden incorporar por las características de la institución pero son importantes tener en cuenta para investigaciones futuras.

La integración de un modelo de gestión de mejora continua y la gestión por procesos como sistema organizativo proporciona herramientas y los conocimientos imprescindibles para alcanzar los objetivos de toda la organización. Puede ser empleada para evaluar la calidad en un proceso de mejora continua en general y en particular evaluar la calidad de la atención de Enfermería.

Razón por la cual se hace evidente la búsqueda de métodos que perfeccionen la gestión, de los servicios de Enfermería con estudios de calidad que utilicen estos enfoques de manera integrada siendo también efectivos ya que generan transformaciones en normas y procedimientos.

## CONCLUSIONES

La aplicación de la gestión por procesos y la referenciación competitiva permiten evaluar y mejorar procesos de atención de Enfermería en los servicios de oftalmología.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- García Hernández ML, Hernández Ortega Y, Arana Gómez B, García Ortiz AL. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes hospitalizados con dolor, Revista Horizontes de Enfermería. 2011. [acceso 04/05/2020]; 13: Disponible en: [http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol3/CALIDAD\\_DEL\\_CUIDADO\\_DE\\_ENFERMERIA.pdf](http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol3/CALIDAD_DEL_CUIDADO_DE_ENFERMERIA.pdf).
- 2.- 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: Disponible en: <http://www.ics-aragon.com/cursos/iacs/108/tema-4.pdf>
- 3.-Prada R. La gestión por procesos en hospitales; 2015. Capítulo 3. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/315815023> .
- 4.- Ministerio de la Protección Social. Guía pedagógica Benchmarking para la referenciación competitiva y comparativa en instituciones prestadoras de servicios de salud. (IPS). República de Colombia. Décimo Cuarto Lineamiento. Referenciación competitiva. Agosto de 2015. Disponible en: <https://docplayer.es/2614098-Guia-pedagogica-benchmarking-para-la-referenciacion-competitiva-y-comparativa-en-instituciones-prestadoras-de-servicios-de-salud-ips.html>
- 5.- Furnival J. Boaden R. Walshen K. Conceptualizing and assessing improvement capability: a review. International Journal for Quality in Health Care. [Internet]. 2017 [acceso 04/05/2020];29(5): 604-11. Available from: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx088> <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28992146/>
- 6.- Braithwaite J. Marks D. Taylor N. Harnessing implementation science to improve care quality and patient safety: a systematic review of targeted literature. International Journal for Quality in Health Care. [Internet]. 2014 [acceso 04/05/2020];26(3):312-29. Available from: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzu047> <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24796491/>
- 7.- Decimoni TC, Leandro R, Rozman LM, Craig D, Iglesias CP, Novaes HMD, de Soárez PC. Systematic Review of Health Economic Evaluation Studies Developed in Brazil from 1980 to 2013. Front Public Health. [Internet]. 2018 [acceso 04/05/2020];6:52. Available from: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2018.00052> <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29541630/>
- 8.-Levin C, Chisholm D. Cost-Effectiveness and Affordability of Interventions, Policies, and Platforms for the Prevention and Treatment of Mental, Neurological, and Substance Use Disorders. In: Patel V, Chisholm D, Dua T, Laxminarayan R, Medina-Mora ME, editors. Mental, Neurological, and Substance Use Disorders. [Internet]. 2016 [acceso 04/05/2020]; 4(12): [aprox. 9.]. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27227237/>
- 9.-Teerawattananon Y, Tritasavit N, Suchonwanich N, Kingkaew P. The use of economic evaluation for guiding the pharmaceutical reimbursement list in Thailand. Z Evid Fortbild Qual Gesundheitswes. [Internet]. 2014 [acceso 04/05/2020];108(7):397-404. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25444298/>
- 10.-Elias FT, Araújo DV. How health economic evaluation (HEE) contributes to decision-making in public health care: the case of Brazil. Z Evid Fortbild Qual Gesundheitswes. [Internet] 2014 [acceso 04/05/2020];108(7):405-12. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25444299/>

- 11.- Febré N. Mondaca-Gómez K. Méndez-Celism P. Badilla-Morales V. Soto-Parada P. Vanovic P. Reynaldos K. Canales M. Calidad en Enfermería: su gestión, implementación y medición. May–June 2018. **Revista Médica Clínica Las Condes**;29(3): 278-287. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
- 12.- Ministerio de Sanidad y Consumo. Construcción y validación de indicadores de buenas prácticas sobre seguridad del paciente: Construcción y validación de indicadores de buenas prácticas. Disponible en: <http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/construccionValidacionIndicadoresSeguridadPaciente.pdf>. [Google Scholar](#)
- 13.- Martínez Rodenas F. Codina Grifell J. Deulofeu Quintana P. Garrido Corchón J. Blasco Casares F. Gibanel Garantod X. Indicadores de calidad asistencial en cirugía mayor ambulatoria (2010-2012). Rev calidad. [Internet]. 2014 [acceso 04/05/2020];29(3):172-9. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-indicadores-calidad-asistencial-cirugia-mayor-S1134282X14000219>
- 14.- Appleby C. Camacho- Bejerano R. Retos y oportunidades: aportaciones de la Enfermera de Práctica Avanzada en la cronicidad. Aprendiendo de las experiencias. Rev Enfer Clin. [Internet]. 2014 [acceso 04/05/2020]; 24(1): 90-8. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-retos-oportunidades-aportaciones-enfermera-practica-S1130862113001976>
- 15.- López-Sendón JL. González-Juanatey JR. Pinto F. Cuenca Castillo J. Badimón L. Dalmau R. Marcadores de calidad en cardiología: indicadores de resultados y de la práctica clínica una perspectiva de la Sociedad Española de Cardiología y de la Sociedad Española de Cirugía Torácica-Cardiovascular. Rev Cardiología. Noviembre - Diciembre 2015; 22(6): 315-324. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134009615001849>
- 16- Jaramillo-Mejía MC. Chernichovsky D. Información para la calidad del sistema de salud en Colombia: una propuesta de revisión basada en el modelo israelí. Rev... Enero - Marzo 2015; **31(134)**: 30-40. Disponible en:
- 17- Wandersman A. Ann Alia K. Cook B. Ramaswamy R. Integrating empowerment evaluation and quality improvement to achieve healthcare improvement outcomes. Revisión narrativa. Rev BMJ. [Internet]. 2014 [acceso 04/05/2020]; 24(10): 645-52. Available from: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjqs-2014-003525> <https://qualitysafety.bmj.com/content/24/10/645>
- 18- Martínez N. Referenciación competitiva en la evaluación de la calidad en Enfermería. Rev Cub de Enfermería. 2016;32(2)  
Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/>
- 19.- Elias FT, Araújo DV. How health economic evaluation (HEE) contributes to decision-making in public health care: the case of Brazil. Z Evid Fortbild Qual Gesundheitswes. [Internet] 2014 [acceso 04/05/2020];108(7):405-12. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25444299/>
- 20.- Tiberg I, Lindgren B, Carlsson A, Hallström I. Cost-effectiveness and cost-utility analyses of hospital-based home care compared to hospital-based care for children diagnosed with type 1 diabetes; a randomised controlled trial; results after two years' follow-up. BMC Pediatr. [Internet]. 2016 [acceso 04/05/2020];16:94. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27421262/>
- 21.-Wind A, van Harten WH. Benchmarking specialty hospitals, a scoping review on theory and practice. BMC Health Serv Res. [Internet]. 2017 [acceso 04/05/2020]; 17(1):245. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28372574/>

22.-Wind A, van Dijk J, Nefkens I, van Lent W, Nagy P, Janulionis E, Helander T, Rocha-Goncalves F, van Harten W. Development of a benchmark tool for cancer centers; results from a pilot exercise. BMC Health Serv Res. [Internet]. 2018 [accesso 04/05/2020]; 18(1):764. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30305057/>