



ARTÍCULO ESPECIAL

Gestión de la calidad, un enfoque directivo para la seguridad del paciente



Diego Ayuso-Murillo^a, Begoña de Andrés-Gimeno^b, Concha Noriega-Matanza^c,
Rafael Jesús López-Suárez^a e Ivan Herrera-Peco^{c,*}

^a Consejo General de Enfermería, Madrid, España

^b Hospital Universitario Puerta de Hierro, Madrid, España

^c Universidad de Alcalá, Madrid, España

Recibido el 2 de abril de 2017; aceptado el 21 de abril de 2017
Disponible en Internet el 5 de junio de 2017

PALABRAS CLAVE

Enfermería;
Gestión de la calidad;
Seguridad del
paciente

KEYWORDS

Nursing;
Quality management;
Patient safety

Resumen Hoy en día resulta imprescindible la implementación de sistemas de gestión de calidad en el entorno sanitario, sin embargo esto no es posible sin el apoyo de las direcciones de los centros sanitarios, puesto que son estas las que deben diseñar y trasladar las estrategias a los profesionales sanitarios.

En este artículo se ha planteado el presentar la gestión de calidad desde las Direcciones de Enfermería, centrándose en las aplicaciones del ciclo de mejora continua, constituir grupos de mejora, implementar sistema de monitorización y la aplicación de modelos externos de calidad (como EFQM o ISO).

Todo lo anterior y su implementación, redundará en la seguridad del paciente puesto que un adecuado sistema de gestión de calidad permitirá eliminar, reducir y mitigar los resultados adversos evitables, generados como consecuencia del proceso de atención, además de promocionar las prácticas seguras.

© 2017 Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

Quality management, a directive approach to patient safety

Abstract Nowadays the implementation of effective quality management systems and external evaluation in healthcare is a necessity to ensure not only transparency in activities related to health but also access to health and patient safety. The key to correctly implementing a quality management system is support from the managers of health facilities, since it is managers who design and communicate to health professionals the strategies of action involved in quality management systems.

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: iherpeco@gmail.com (I. Herrera-Peco).

This article focuses on nursing managers' approach to quality management through the implementation of cycles of continuous improvement, participation of improvement groups, monitoring systems and external evaluation quality models (EFQM, ISO).

The implementation of a quality management system will enable preventable adverse effects to be minimized or eliminated, and promote patient safety and safe practice by health professionals.

© 2017 Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

Introducción

La implantación y desarrollo de los modelos de calidad asistencial no son posibles, a no ser que desde la Gerencia y las distintas Direcciones de los centros asistenciales haya un compromiso firme con la mejora continua de la calidad asistencial. Para esto resulta imprescindible un compromiso y un claro liderazgo por parte de todo el equipo directivo.

Las Direcciones de Enfermería deben potenciar e impulsar el avance profesional y la mejora de la prestación asistencial, así como de los cuidados de los equipos enfermeros. Sustentando dicho avance en tres pilares: la formación, la investigación y la calidad asistencial.

La implantación de un modelo de calidad de cuidados solo será posible con el apoyo, la implicación y la participación de los equipos directivos de enfermería. De este modo se podrá alcanzar e involucrar al mayor número de profesionales, permitiendo así trasladar la estrategia de calidad como filosofía del cuidado en la atención sanitaria desde la Dirección a todo el equipo asistencial¹.

La seguridad de los pacientes es una de las dimensiones fundamentales de la calidad asistencial, ya que por ser considerada como un elemento transversal, afecta a la totalidad de la organización y de sus miembros. Esto ha hecho que alcance gran relevancia, siendo uno de los aspectos clínicos y profesionales que más apoyo institucional y profesional ha tenido.

El rol de la enfermería en la seguridad de los pacientes es fundamental, ya que la mayoría de las estrategias y evaluaciones, que contemplan tanto los indicadores como las actuaciones, inciden directamente en los cuidados de enfermería.

Dirección de Enfermería y calidad asistencial

Todos los modelos de calidad asistencial incorporan el liderazgo como elemento imprescindible para alcanzar la excelencia en la prestación sanitaria. Si atendemos a la importancia del colectivo enfermero dentro de la actividad asistencial, para abordar una gestión de la calidad consecuente con los modelos de calidad asistencial, debe existir un liderazgo firme desde las Direcciones de Enfermería. No podemos obviar que los profesionales de enfermería son los que proporcionan los cuidados últimos al paciente y por lo tanto la mejora continua de nuestros procesos y

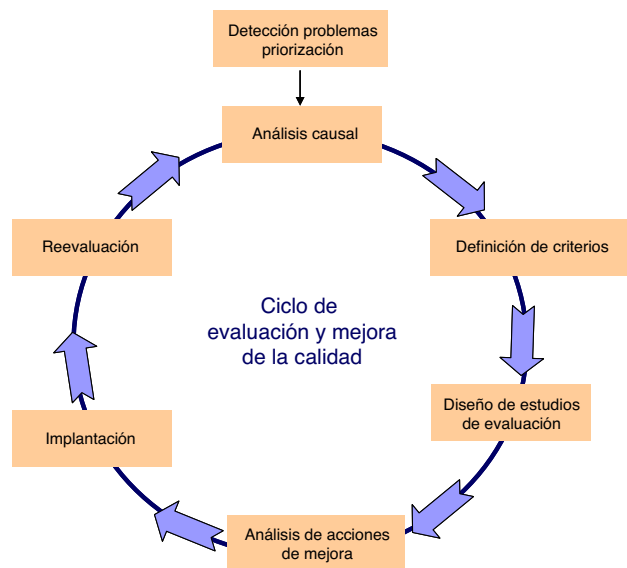


Figura 1 Ciclo de evaluación y mejora continua de la calidad.

procedimientos redundará tanto en una mejora de los cuidados al paciente como en un incremento de su seguridad.

El abordaje de la gestión de la calidad desde la dirección de enfermería debe incluir las diferentes partes del proceso: 1) aplicación del ciclo de evaluación y mejora de la calidad, 2) la constitución de grupos de mejora, 3) los sistemas de monitorización y 4) la aplicación de modelos externos de calidad (EFQM, *Joint Commission International*, ISO, etc.).

Evaluación y mejora de la calidad

La clave en la gestión de la calidad es la implantación del ciclo de mejora continua (fig. 1).

Cabe reseñar que la metodología de evaluación y mejora de la calidad se basa en el seguimiento de los pasos de un ciclo de evaluación y mejora de la calidad, es decir: identificar y priorizar los problemas, analizar las causas, diseñar e implantar una intervención, evaluar el cambio en los resultados^{2,3}.

- Identificar y priorizar los problemas.

En cuanto a la detección de posibilidades de mejora, podemos recurrir a diferentes elementos metodológicos

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/8569098>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/8569098>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)