

**TITULO: CRITERIOS, INDICADORES Y ESTÁNDARES PARA EVALUAR CALIDAD  
DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN INSTITUCIONES PEDIÁTRICAS**

**AUTORES:** Lic. Esp. Irene López Sánchez. \*

Dra. C. Maricela Torres Esperón. \*\*

MsC Annia Lourdes Iglesias Armentero. \*\*\*

MsC Dra. Elvira Martínez Barreto\*\*\*\*

Dra. C. María Felicia Casanova González\*\*\*\*\*

\* Licenciada en enfermería. Especialista de Primer Grado en Enfermería Materno Infantil. Profesor Asistente. Hospital Pediátrico “Paquito González Cueto”. Cienfuegos

\*\* Licenciada en Enfermería. Dra. C. de la Salud. Profesora Titular ENSAP

\*\*\*Licenciada en enfermería. Máster en Salud Pública. Profesor Asistente. Hospital Gustavo Aldereguia Lima. Cienfuegos

\*\*\*\*Especialista de Segundo Grado en Cirugía Reconstructiva y Caumatología. Profesor asistente. Máster en Urgencias Médicas. Cienfuegos

\*\*\*\*\* Especialista de 2do Grado en Neurofisiología. Dra. C. Medicas. Profesora Titular . Hospital Pediátrico “Paquito González Cueto” Cienfuegos

e-mail: [vdenf@hosped.cfg.sld.cu](mailto:vdenf@hosped.cfg.sld.cu)    [irenels@hosped.cfg.sld.cu](mailto:irenels@hosped.cfg.sld.cu)

Teléfono: 51 3051 – Ext.130

Cuba

## **RESUMEN:**

Se realizan evaluaciones a la calidad de los cuidados de enfermería, para lo cual, se cuenta con criterios, indicadores y estándares que no se adaptan en su totalidad a las instituciones pediátricas. Los profesionales de enfermería necesitan conocer y mejorar la calidad de la atención, para ello es necesario disponer de herramientas que permitan analizar la realidad y proporcionen criterios de buena práctica. Por lo que el objetivo es diseñar criterios, indicadores y estándares para evaluar la calidad de la atención de enfermería en pediatría hospitalaria. Se trata de una investigación en sistemas y servicios de salud de corte cualitativo, en el Hospital Pediátrico Universitario “Paquito González Cueto” período octubre 2008 septiembre 2009 . Como resultado se diseñaron criterios, indicadores y estándar para los servicios de pediatría hospitalaria . Se concluye que los criterios, indicadores y estándares diseñados pueden constituir una herramienta útil para el trabajo de los directivos de la profesión y en consecuencia mejora de la atención que se presta

**Palabras Claves:** CALIDAD, CRITERIOS ,INDICADORES, PEDIATRIA

**TITULO:DISEÑO DE CRITERIOS, INDICADORES Y ESTÁNDARES PARA EVALUAR  
CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN INSTITUCIONES PEDIÁTRICAS**

**AUTORES:** Lic. Esp. Irene López Sánchez. \*

Dra. C. Maricela Torres Esperón. \*\*

MsC Annia Lourdes Iglesias Armentero. \*\*\*

MsC Dra. Elvira Martínez Barreto\*\*\*\*

Dra. C. María Felicia Casanova González\*\*\*\*\*

\* Licenciada en enfermería. Especialista de Primer Grado en Enfermería Materno Infantil. Profesor Asistente. Hospital Pediátrico “Paquito González Cueto”. Cienfuegos

\*\* Licenciada en Enfermería. Dra. C. de la Salud. Profesora Titular ENSAP

\*\*\*Licenciada en enfermería. Máster en Salud Pública. Profesor Asistente. Hospital Gustavo Aldereguia Lima. Cienfuegos

\*\*\*\*Especialista de Segundo Grado en Cirugía Reconstructiva y Caumatología. Profesor asistente. Máster en Urgencias Médicas. Cienfuegos

\*\*\*\*\* Especialista de 2do Grado en Neurofisiología. Dra. C. Medicas. Profesora Titular . Hospital Pediátrico “Paquito González Cueto” Cienfuegos

e-mail: [vdenf@hosped.cfg.sld.cu](mailto:vdenf@hosped.cfg.sld.cu) [irenels@hosped.cfg.sld.cu](mailto:irenels@hosped.cfg.sld.cu)

Teléfono: 51 3051 – Ext.130

Cuba

## INTRODUCCIÓN

Los indicadores son utilizados para mejorar la calidad del cuidado, y aunque existen en Cuba indicadores generales establecidos por la dirección nacional desde la década de los 90 para evaluar los servicios de enfermería no se cuenta con indicadores específicos y sus respectivos instrumentos para el área de pediatría. Además en el Hospital Pediátrico Paquito Gonzalez Cueto de Cienfuegos no se ha realizado una investigación para evaluar la calidad de la atención de enfermería con cuyos resultados se pudiera establecer una intervención para mejorar la misma. Por tanto las evaluaciones realizadas hasta el momento son de carácter administrativo

Aunque los resultados de las evaluaciones han sido positivos, la investigadora ha observado empíricamente que no todos los procedimientos se realizan con la calidad necesaria, ni de la forma establecida.

Por tanto se hace necesario una investigación que entre sus propósitos incluya la elaboración de indicadores para evaluar la calidad del cuidado al niño enfermo, y a partir de los resultados contribuir a identificar y validar propuestas al aplicar al área pediátrica.

Entonces diseñar los criterios, indicadores y estándares para evaluar la calidad de la atención de enfermería en pediatría hospitalaria constituyó el objetivo general de nuestra investigación.

### Desarrollo

La calidad no es un tema nuevo, desde los tiempos de los jefes tribales, faraones y reyes han existido los argumentos y parámetros sobre calidad. La mayoría de las civilizaciones antiguas daban gran importancia a la equidad y cómo resolver las quejas, aún cuando esto implicara condenar al responsable a la muerte, la tortura o la mutilación <sup>(1)</sup>.

Otra referencia a la calidad se refleja en el Siglo XVIII con la creación de la Enfermería moderna por *Florence Nightingale* primera educadora, investigadora y administradora de la profesión, la que enunció que "las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si comparamos tratamientos con resultados" <sup>(1)(2)(3)</sup>.

Definir la "calidad" es un proceso complejo, dada la perspectiva multidimensional del mismo. En el ámbito lingüístico, La Real Academia Española, la define como una "cualidad", una "manera de ser", "alguien que goza de la estimación general", o "lo mejor dentro de su especie" <sup>(4)</sup>. En el campo de la salud como en otras áreas del conocimiento, el término se aplica a la excelencia de una

disciplina, a la perfección de un proceso, a la obtención de buenos resultados con una determinada técnica o procedimiento.

Calidad, “Consiste en satisfacer o superar las expectativas de manera congruente. Es juzgar una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas, que exige siempre un estándar básico de referencia y un Indicador para verificar si ese estándar fue alcanzado o no” <sup>(5)</sup>. Esta definición confirma que no todas las personas tienen iguales exigencias sobre la calidad y a la vez introduce varios conceptos interesantes: concebir algo como “de calidad” es juzgar una realidad frente a una referencia, seguida de evaluaciones sistémicas. Lo cual lleva a establecer que es exigible realizar una comparación y después emitir juicios, entre una realidad tangible y un estándar de comparación <sup>(6)</sup>.

Para establecer un estándar de comparación que sea de gran utilidad para todos quienes ejercen profesiones del campo de la salud, se debe recordar la definición del vocablo: “Estándar es un enunciado establecido por comités de expertos que definen las estructuras, procesos y resultados que deben estar firmemente establecidos en una organización para que esta preste atención de calidad” <sup>(7)(8)</sup>.

Al “Estándar” se debe asociar el concepto de “Indicador” este es “una variable objetiva, bien definida y utilizada para controlar la calidad de un aspecto de la atención en salud. Son las medidas de satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los pacientes” <sup>(15)</sup>.

Uno de los sistemas básicos de trabajo en evaluación y mejora de la calidad asistencial lo constituyen los sistemas de monitorización. Los indicadores de calidad son instrumentos de medida que indican la presencia de un fenómeno o suceso y su intensidad, Los cuales deben ser medibles, objetivos, aceptables, relevantes y basados en la evidencia <sup>(9)(10)</sup>.

Es por ello que la evaluación de la calidad requiere de indicadores específicos por áreas técnicas o administrativas con énfasis en el desarrollo de las unidades de salud y la atención a los problemas prioritarios.

En el equipo de salud el personal de Enfermería mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por ello adquiere gran importancia su participación en los objetivos para el logro de la calidad de la atención <sup>(11)(9)</sup>.

## MATERIAL Y MÉTODO

Se presenta una investigación en sistema y servicios de salud de corte cualitativo en el Hospital Pediátrico Universitario “Paquito González Cueto” de Cienfuegos en el período de octubre del

2008 a septiembre del 2009. , con el propósito de diseñar criterios, indicadores y estándares para evaluar la calidad de la atención de enfermería en pediatría hospitalaria

Se trabajó en todas las áreas de prestación de servicios de enfermería del Hospital Pediátrico Universitario de Cienfuegos por ser el único hospital que presta atención clínica, de urgencia y especializada dentro del ámbito de la pediatría en esta provincia. El universo estuvo constituido por los 18 servicios con que cuenta el hospital desglosados de la siguiente forma, Unidad de cuidados intensivos, Quemado, Hematología, Unidad quirúrgica, Servicio de urgencias, Cardiología, Servicios de Enfermedades Diarreicas, Cirugía, Nefrología, Neurología, Pediatría General, Recién nacidos, Servicios de Enfermedades Respiratorias, Servicio de Salud Mental, Central de Esterilización, Servicio de Banco de Leche, Servicios Ambulatorios, Genética. Se trabajó con el universo, pues se analizaron las características individuales de cada servicio para la construcción de los diferentes criterios, indicadores y estándares. Se realizó análisis documental y de los resultados de las investigaciones ejecutadas sobre el tema para indagar en los antecedentes, tanto nacionales, como internacionales y establecer un punto de partida para la propuesta de criterios, indicadores y estándares, se revisaron además los indicadores oficiales del país que durante los últimos años han evaluado el trabajo de enfermería y que han sido norma para esta profesión.

Se utilizó el método científico inductivo - deductivo, tomando como base la consulta a expertos para la determinación de los indicadores para la evaluación de la calidad de la atención.

## RESULTADOS.

La propuesta de criterios, indicadores y estándar para los servicios de pediatría hospitalaria quedó constituida por seis criterios de estructura, con 12 indicadores y sus respectivos estándares, en proceso cinco criterios, indicadores y estándar y en resultado siete, para todos ellos se confeccionaron los instrumentos de evaluación.

Es por ello que los criterios, indicadores y estándar de estructura, proceso y resultado para evaluar la calidad de la atención de enfermería en servicios de pediatría hospitalarios quedaron de la siguiente manera:

### Estructura

CRITERIOS	INDICADORES	ESTANDAR ACEPTABLE	ESTANDAR OPTIMO
1.Cobertura de los recursos humanos	Plantilla física  Plantilla aprobada	90%	95%

	X100		
2.Caracterización de los recursos humanos (licenciados, técnicos, básicos)	Total de enfermeros licenciados Total de enfermeros en plantilla X100 Total de enfermeros técnicos Total de enfermeros en plantilla X100 Total de enfermeros básicos Total de enfermeros en plantilla X100	90% 85% 80%	98% 90% 85%
3. Actividades de capacitación	No. enfermeros entrenados en la especialidad Total enfermeros en los servicio X 100	90%	98%
4. Suficiencia de recursos materiales	<u>Equipos existente</u> X 100 Equipos que deben existir <u>Equipos funcionando</u> X 100 Equipos que deben existir Instrumental existentes X 100 Instrumental que deben existir Medicamentos existentes X 100 Medicamentos que deben existir	90%	98%
5. Condiciones estructurales	No. de servicios con infraestructura garantizadas Total de servicios evaluados X 100	88%	98%
6. Condiciones higiénicas	No. de servicios con buenas condiciones higiénicas Servicios evaluados X 100	90%	98%

1. Recepción del paciente.	No. de recepciones de enfermería evaluadas de bien Total de recepciones evaluadas X100	90%	98%
2. Calidad en las historias clínicas.	No de historias clínicas evaluadas de bien Total de historias clínicas evaluadas x 100	90%	98%
3. Calidad en las entregas y recibos de enfermería.	No. de entregas y recibos de enfermería evaluadas de bien Total de entregas y recibos evaluadas X100	90%	98%
4. Desempeño laboral.	No. enfermeros evaluados de bien en los procedimientos Total de enfermeros evaluados X 100	90%	98%
5. Higiene y confort del paciente.	No. De pacientes con higiene y confort adecuado Total de pacientes en el servicio X 100	90%	98%

## Resultados

1. Satisfacción de los prestadores (enfermeros).	No enfermeros satisfechos con su trabajo. Total enfermeros encuestados X 100	90%	98%
2. Satisfacción usuarios (pacientes y familiares).	No. pacientes satisfechos con la atención de enfermería Total de pacientes encuestados x 100	90%	98%
3. Pacientes con venipuntura sin flebitis infecciosa	No. de pacientes con flebitis Infecciosa Total de pacientes con venipuntura	0.5%	0%



	X100		
4. Pacientes con venipuntura sin flebitis química	No. de pacientes con flebitis química Total de pacientes con venipuntura X100	0.5%	0,00%
5. Pacientes intubados sin lesiones traumáticas en la mucosa oral.	No. de pacientes intubados con lesiones traumáticas en la mucosa oral Total de pacientes ventilados X 100	1,00%	0,00%
6. Sepsis asociada a catéter venoso	Total de pacientes con sepsis asociada al catéter Total de pacientes cateterizados X100	0.5%	0,00%
7. Calidad del proceso de esterilización	No. de procedimientos evaluados de bien Total de procedimientos evaluados X100	90%	98%

Dado que para evaluar la calidad se necesitan criterios explícitos se analizó también por los expertos los instrumentos que permitirán la medición más homogénea y por tanto un resultado más exacto, dichos instrumentos son cinco guías de observación y dos encuestas.

#### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el proceso de elaboración de los criterios, indicadores y estándares para evaluar la calidad de la atención de enfermería en el área de la pediatría se realizó una revisión documental de los indicadores generales existentes para evaluar los servicios de enfermería en el país, en este análisis se observa que en su mayoría no responden a las especificidades de la pediatría. *Auditado no menos del 2% de las Historias Clínicas en las unidades visitadas*, es insuficiente porque dadas las características de los servicios pediátricos según el índice ocupacional es del 50.5 % y las estadías hospitalarias oscilan en 4 días por lo que sería solo una historia a revisar por servicios.

*Evaluado el número de pacientes encamados con úlceras por presión.* Por las características de los

pacientes pediátricos es muy bajo el índice de pacientes encamados que son los que tiene el riesgo de padecer úlceras por presión, por ejemplo en el hospital de estudio es 0.5%

*Cumplida la indicación de realización de Benedit e Imbert.* Es muy escaso el número de pacientes diabéticos en edades pediátricas, en Cienfuegos existen solo 46, pacientes con un promedio de debut por año de 3-4 pacientes y en el resto de las provincias del país se comporta de forma muy similar, además de que solo se estaría evaluando el cumplimiento de la realización de un proceder a un tipo de paciente. Incluso este indicador está subsumido en otro: Evaluado el cumplimiento de las indicaciones según el tratamiento indicado.

*Realizados el 90% de las Citologías programadas.* No es válido para pediatría.

## CONCLUSIONES

La propuesta de criterios, indicadores y estándares para evaluar la calidad de la atención de enfermería en los servicios de pediatría hospitalaria puede constituir una herramienta útil para el trabajo de los directivos de la profesión y en consecuencia la mejora de la atención que se presta.

## Bibliografía Referenciada

1. Baeza R. El concepto de la gestión de calidad total (TQM). En Baeza R, *Educación Superior del Siglo XXI: Modelos para una Gestión de Calidad*. Editorial Universidad del Mar 1999; 41-82.
2. Ancheta E. Historia de la Enfermería en Cuba. Editorial Ciencias Médicas. Capítulo 5. Ciudad Habana, Cuba: 2003. 64-65.
3. Ortega C, Suarez MG. Manual de evaluación de la calidad en enfermería. México (DF): Panamericana; 2006.
4. Diccionario de La Lengua Española de 1984, Tomo I, página 2426
5. Organización Panamericana de la Salud. Gestión de calidad: documentos técnicos-

políticas/regulación. Asunción: OPS; 2006.

6.Sckmelkes S. Hacia una mejor calidad. Washington: Organización de Estados Americanos. OEA; 1994.

7.Mezquita M, Pavlicich V, Benítez S. Percepción de la calidad de atención y accesibilidad de los consultorios pediátricos públicos en Asunción y Gran Asunción. *Pediatr. (Asunción)*. 2008; 35(1):11-17.

8.Harrington CH. Conferencia Indicadores de Cuidado en el Hogar. Universidad Nacional de Colombia Facultad de Enfermería. Bogotá.1998.

9.SEMICYUC. Indicadores de calidad en el enfermo crítico.1st ed. 2005; p. 1-165.

10. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. 1966. *Milbank Q*. 2005; 83:691-729.

11.Casanovas L. El papel de la Enfermera desde punto de vista del usuario. *Enfermería Clínica*. 1996; 5(2):63.