CALIDAD DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA
Quality of the nursing service

INTRODUCCIÓN
Enfermería, como una profesión del área de la salud, se define por su objeto, su propósito y agente. 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 solucionando los problemas del paciente con relación a:

Integridad:
- Satisfacción de necesidades del paciente.
Calidad del servicio de Enfermería

- 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


Correspondencia
Isabel Carhuapoma Acosta: icarhuapoma@usmp.edu.pe