

Salud en Tabasco
ISSN: 1405-2091
revista@saludtab.gob.mx
Secretaría de Salud del Estado de Tabasco
México

González-Suárez, Mariana; Lázaro- León, Blanca Rosa; Urgell-García, Valeria
Cumplimiento de los indicadores de calidad en un hospital de tercer nivel de atención en el estado de Tabasco
Salud en Tabasco, vol. 22, núm. 3, septiembre-diciembre, 2016, pp. 98-102
Secretaría de Salud del Estado de Tabasco
Villahermosa, México

Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48754565006

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

Sistema de Información Científica
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

ARTÍCULO ORIGINAL

Cumplimiento de los indicadores de calidad en un hospital de tercer nivel de atención en el estado de Tabasco

Mariana González-Suárez (1), Blanca Rosa Lázaro- León (2), Valeria Urgell-García (3)

mariana_30_6@hotmail.com

RESUMEN

Introducción. Los Indicadores de Calidad nos permiten objetivar situaciones relacionadas con la seguridad clínica, intentando reducir los riesgos a los que se expone el paciente que interacciona con el sistema sanitario y asegurando su satisfacción. **Objetivo.** Conocer el cumplimiento de los indicadores de calidad en un hospital de tercer nivel de atención en el estado de Tabasco, México. **Material y Métodos.** Estudio fue descriptivo de corte transversal, la muestra quedó conformada por 87 enfermeras de los turnos matutino y vespertino en el periodo Enero–Abril 2016, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia. **Resultados.** Se obtuvo que el 67% del personal cumple con los indicadores y el 64% conoce solo tres de los seis indicadores de calidad. En cuanto a los factores que impiden su cumplimiento el 57% menciona que la falta de tiempo, mientras que el 30% por sobrecarga de trabajo. Los indicadores prevención de infección de vías urinarias, prevención de caídas a pacientes hospitalizados y prevención de úlceras por presión tuvieron un cumplimento bajo. **Discusión.** El cumplimiento de los indicadores prevención de infección de vías urinarias, prevención de caídas en pacientes hospitalizados y prevención de úlceras por presión son similares a otros estudios que mencionan que la falta de su cumplimiento genera otros eventos adversos que afectan la integridad del paciente. **Conclusión.** La seguridad del paciente está dada con la continua verificación y manejo correcto de la aplicación de los indicadores de calidad y con ello evitar fallos que puedan afectar la vida del paciente.

Palabras claves. Indicadores, Enfermeria, Calidad, Prevención, Cumplimiento.

SUMMARY

Introduction. The Quality Indicators allow us to objectify situations related to clinical safety, trying to reduce the risks to which the patient interacts with the health system and ensures satisfaction. **Objective.** To know the fulfillment of the quality indicators in a hospital of third level of attention in the state of Tabasco, Mexico. **Material and methods.** A descriptive study was cross-sectional, the sample consisted of 87 nurses from the morning and afternoon shifts in the period January-April 2016, sampling was non-probabilistic for convenience. **Results.** It was found that 67% of the staff met the indicators and 64% knew only three of the six quality indicators. As for the factors that prevent compliance, 57% mentions that the lack of time, while 30% due to work overload. The indicators of prevention of urinary tract infection, prevention of falls to hospitalized patients and prevention of pressure ulcers had a low compliance. **Discussion.** Compliance with indicators of urinary tract infection prevention, prevention of falls in hospitalized patients and prevention of pressure ulcers are similar to other studies that mention that the lack of compliance generates other adverse events that affect the integrity of the patient. **Conclusion.** The patient's safety is given with the continuous verification and correct management of the application of the quality indicators and with this to avoid failures that can affect the life of the patient.

Keywords. Indicators, Nursing, Quality, Prevention, Compliance.

(1) Maestra en Ciencias de Enfermería. Jefe de Investigación. Hospital de Alta Especialidad "Dr. Juan Graham Casasús". Profesor Investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

(2) Licenciada en Enfermería. Personal Operativo. Hospital de Alta Especialidad "Dr. Juan Graham Casasús," Secretaría de Salud del Estado de Tabasco.

(3) Licenciada en Enfermería. Personal Operativo. Hospital de Alta Especialidad "Dr. Juan Graham Casasús," Secretaría de Salud del Estado de Tabasco.

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención es algo que ha preocupado a los profesionales de la salud, desde tiempo atrás de forma constante, ya que de una u otra forma han trabajado con un horizonte de búsqueda de la excelencia, aún sin utilizar una metodología específica y reconocida.[1]

Los indicadores de calidad nos permiten objetivar situaciones relacionadas con la seguridad clínica, intentando reducir los riesgos a los que se expone el paciente que interacciona con el sistema sanitario y asegurando su satisfacción.[2] Es por ello que sus principales características está el de ser datos válidos, fiables y objetivos, ya que muestran resultados cuantitativos y nos dan la posibilidad de comparar al disponer de estándares de cumplimiento que nos determinan si los resultados obtenidos en nuestro servicio son correctos o no, y nos permiten realizar acciones de mejora continua.[3,4]

Estos instrumentos indican la presencia de un fenómeno o suceso y su intensidad, permite asegurarnos que lo básico está bien, tratándose de un sistema basado en medidas cuantitativas repetidas.[5] Las variaciones que se producen en los sucesivos resultados de un indicador, no pueden ser interpretados directamente, ya que estas variaciones pueden ser debidas al azar, en cuyo caso solemos referirnos a ello como causas sistémicas, o bien deberse a aspectos relacionados con las personas, los profesionales de la salud, la organización y su entorno, en materia de salud constituyen parámetros que sirven como referencia para evaluar si la calidad de la asistencia corresponde a una práctica profesional aceptable.[6,7, 8]

Es por ello que la importancia de medir los indicadores de calidad en enfermería radica en conocer su grado de cumplimiento en las intervenciones que realiza el personal de enfermería, permitiéndonos conocer las debilidades al aplicar los indicadores y la calidad de atención que proporcionamos al usuario y familiares a través de cumplimiento o no cumplimiento, para tomar medidas correctivas que beneficien y aumenten la satisfacción del usuario (disminuyendo los días de estancia hospitalaria, el costo de uso hospitalario, entre otros) y a enfermería como profesión.[9,10] Por antes expuesto, el objetivo de esta investigación fue conocer el cumplimiento de los indicadores de calidad en un hospital de tercer nivel de atención en el estado de Tabasco, México.

MATERIAL Y MÉTODO

El diseño del estudio fue descriptivo de corte trasversal y observacional, en el Hospital de Alta Especialidad "Dr. Juan Graham Casasús", Villahermosa, Tabasco. La población seleccionada fue personal de enfermería adscrita a los servicios de medicina interna, oncología y cirugía general. La muestra estuvo constituida por 87 enfermeras de los turnos matutino y vespertino, en el periodo de Enero- Abril 2016, con un muestreo no probabilístico por conveniencia.[11]

Se apegó a lo establecido en el Reglamento de la Ley General en Materia de Investigación para la Salud.[12] Se utilizó la Cédula de datos sociodemográficos la cual estuvo constituida por dos secciones la primera parte valoraba: la edad en años cumplidos, nivel académico, turno, servicio, años de laborar en la institución, si trabajaba en otra institución. En la segunda sección se obtuvo: los datos de la valoración del cumplimiento de los indicadores de calidad constituida por 5 ítems con respuestas dicotómicas (si o no) estos datos fueron obtenidos través de una entrevista directa con el personal de enfermería y verificación de los registros clínicos de la hoja de enfermería. Para establecer el nivel de cumplimiento de los indicadores de calidad se verifico la semaforización establecida por la Comisión Permanente de Enfermeria que refiere que del 91-100% se considera cumplimiento alto, del 80-90% cumplimiento medio y ≤75 cumplimiento bajo.[13]

Para el procesamiento de los datos se utilizó estadísticas descriptivas, mediante el Paquete Estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 20. 0 para Windows y la Base de Datos de Indicas- 2, para conocer el cumplimiento de los indicadores de calidad. Para el análisis de las variables se utilizó la distribución de frecuencias, los resultados fueron presentados en gráficas y tablas.

RESULTADOS

En el estudio, la muestra fue de 87 enfermeras, en donde el 89% del personal era del sexo femenino, el 53% eran casadas, el 24 % eran del turno vespertino, en cuanto al nivel académico el 44% eran Licenciados en Enfermería. Respecto a la valoración de la aplicación de los indicadores de calidad solo el 36% del personal conoce que son los indicadores de calidad y el 64% del identifica tres de los seis indicadores de calidad; referente los factores que influyen para no llevar a cabo su cumplimiento el personal de enfermería menciono con un 57% que la falta de tiempo y el 30% por la sobrecarga de trabajo.

El indicador prevención de infección en vías urinarias, se obtuvo que el 60% cumplió con un registro de datos referentes al funcionamiento de la sonda, el 78% contaba con un registro de días de instalación de la sonda, el 52% de los enfermeros registró medidas higiénicas y de orientación proporcionadas al paciente, el 57% reportó la ausencia o presencia de signos y síntomas que evidenciaron infecciones de vías urinarias y el 46% de registraba y realizaba medidas de orientación al paciente (Ver Tabla 1).

El indicador prevención de úlceras por presión en pacientes hospitalizados se obtuvo el 79% de los enfermeros valoró y registro factores de riesgo que predisponen al paciente para la aparición de úlceras por presión, el 77% de los

pacientes cuenta con un registro de intervenciones en el plan de cuidados, el 79% utiliza los elementos disponibles y necesarios para prevenir la aparición de úlceras por presión, el 68% orientó al paciente y familiar sobre las formas de prevenir las úlceras por presión y el 57% contó con un plan de cuidados completo (Ver Tabla 2).

Respecto al indicador prevención de caídas en pacientes hospitalizados, se obtuvo que el 77% de los pacientes contaba con un registro de factores de riesgo, el 78% tenía un plan de cuidados completos, un 74% de los enfermeros revaloro y ajusto de acuerdo al estado del paciente, las intervenciones de enfermería establecidas en el plan de cuidados y el 53% del personal registraba la presencia o ausencia de incidentes o accidentes que presentaba el paciente (Ver Tabla 3).

En cuanto a la aplicación de los indicadores, el indicador prevención de caídas en pacientes hospitalizados con un 78%, el indicador de prevención de infección en vías urinarias con un 74% y el indicador prevención de úlceras por presión con un 72% tuvieron una aplicación baja (Ver Tabla 4).

Tabla 1. Indicador de prevención de infección de vías urinarias.

Variable	Si		No	
	f	%	*f*	%
Registra datos referentes al funcionamiento de la sonda y tubo de drenaje	64	60	44	40
Registra días de instalación de la sonda y corrobora prescripción médica	84	78	24	22
Reporta ausencia o presencia de signos y síntomas que evidencien infección de vías urinarias	56	52	52	48
Realiza y registra medidas higiénicas al paciente	61	57	47	43
Anota las medidas de orientación proporcionadas al paciente y familiar	49	46	59	54

Fuente: Formato de recolección de datos de los indicadores de calidad n=108

Tabla 2. Indicador de prevención de úlceras por presión

Variable	Si		No	
	f	%	*f*	%
Valora y registra factores de riesgo que predisponen al paciente para la aparición de úlceras por presión	60	79	17	21
Establece el plan de cuidados y ejecuta las intervenciones de enfermería de acuerdo al riesgo	59	77	18	23
Utiliza los elementos disponibles y necesarios para prevenir las úlceras por presión	60	79	17	21
Orienta al paciente y familiar sobre las formas de prevenir las úlceras por presión	52	68	25	32
Revalora y reajusta de acuerdo al estado del paciente las intervenciones de enfermería establecidas en el plan de cuidados	43	57	34	43

Fuente: Formato de recolección de datos de los indicadores de calidad n=77

Tabla 3. Indicador de prevención de caídas en pacientes hospitalizado.

Variable	Si		No	
	f	%	*f*	%
Valora y registra factores de riesgo de caída en el paciente durante su estancia hospitalaria	109	77	33	23
Establece en el plan de cuidados las intervenciones de enfermería de acuerdo al riesgo de caída	110	78	32	22
Revalora y ajusta de acuerdo al edo. del paciente, las intervenciones de enfermería establecidas en el plan de cuidados	105	74	37	26
Registra presencia o ausencia de incidente o accidente que presente el paciente	75	53	67	47

Fuente: Formato de recolección de datos de los indicadores de calidad n=142

Tabla 4. Aplicación de los indicadores de calidad en enfermería.

Indicador	%	Aplicación
Trato digno de enfermería	96	Alto
Ministración de medicamentos vía oral	95	Alto
Vigilancia y control de venoclisis instalada	88	Medio
Prevención de infección en vías urinarias	74	Bajo
Prevención de caídas a pacientes hospitalizados	78	Bajo
Prevención de úlceras por presión	72	Bajo

Fuente: Formato de recolección de datos de los indicadores de calidad n=6

DISCUSIÓN

Respecto a las características sociodemográficas de los participantes se obtuvo que el 89% (77) eran del sexo femenino, estos datos coinciden con lo reportado por Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI, 2016)14 quienes hacen mención que en la actualidad la mujeres se encuentran en una continua preparación académica que les permite un actuar en su práctica profesional.

La valoración de la aplicación de los indicadores de calidad el 36% del personal de enfermería conoce que son los indicadores de calidad, el 64% (55) identifica tres de los seis indicadores estos datos difieren con lo reportado por Arizmendi quien menciona que la aplicación correcta de los indicadores calidad nos permiten objetivar sobre situaciones relacionadas con la seguridad clínica, intentando reducir los riesgos a los que se expone el paciente que interacciona con el sistema sanitario y asegurando su satisfacción.

En cuanto a los factores que influyen para su aplicación el 57% (49) del personal no realiza su aplicación debido a falta de tiempo y la sobre carga de trabajo, estos datos difieren por lo reportado por el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) que hace mención que la importancia del uso de los indicadores es crucial para demostrar patentemente que las enfermeras introducen una diferencia esencial y de carácter económico en la prestación al paciente de servicios seguros y de gran calidad.

Respecto al cumplimiento de los indicadores de calidad se obtuvo que indicador de prevención de infección en vías urinarias, prevención de caídas en pacientes hospitalizado y prevención de úlceras por presión tuvieron un nivel de

cumplimiento bajo ≤75 % de lo establecido por la Comisión Permanente de Enfermeria que refiere que la importancia de medir los indicadores de calidad en enfermería radica en conocer su grado de cumplimiento en las intervenciones que realiza el profesional, permitiendo conocer las debilidades al aplicar los indicadores y la calidad de atención que se proporciona al usuario y familiares a través del cumplimiento o no cumplimiento, para tomar medidas correctivas que beneficien y aumenten la satisfacción del usuario (disminuyendo los días de estancia hospitalaria, el costo de uso hospitalario, entre otros) y a enfermería como profesión.

CONCLUSIÓN

De acuerdo a los datos del estudio se obtuvo que existió una mayor participación del sexo femenino con categoría de Licenciadas en Enfermeria. En cuanto a la identificación de los indicadores de calidad se observó que a pesar de que la valoración de los indicadores se lleva a cabo cada cuatrimestre en la institución el personal de enfermería no los identifica en su totalidad. De los factores que influyen en el cumplimiento de los indicadores los profesionales de enfermería evidenciaron que la falta de tiempo y la sobrecarga de trabajo no les permiten poder aplicarlos durante su jornada laboral.

Respecto al cumplimiento de los indicadores de calidad se obtuvo que el indicador de prevención de infección en vías urinarias, prevención de caídas en pacientes hospitalizado y prevención de úlceras por presión tuvieron un nivel de cumplimiento bajo, a pesar de las continuas mediciones que se realizan en los indicadores, esto genera un mayor gasto en las instancias hospitalarias que comprometen la calidad de atención del personal de enfermería. Estos datos obtenidos permitirán crear estrategias, programas y capacitaciones continuas que permitan mejorar el cumplimiento de los indicadores calidad, y con ello contribuir a mejorar la atención y seguridad de los pacientes, y enmarcar el compromiso y responsabilidad de la disciplinaria de enfermería en brindar cuidados de calidad al individuo, familia y comunidad.

REFERENCIAS

1. Jiménez MA, Escobar E, Cárdenas RI, Larios N, Reséndiz RJ, Narváez FJ, Aguilera AA. Sistema de Evaluación de la Praxis en Enfermería a través de Análisis de Indicadores. Revista de la Escuela de Medicina "Dr. José Sierra Flores" Universidad del Noreste 2015; 29(1): 35-46.

2. Evaluación de la Calidad de los Servicios de Enfermería. Comisión Interinstitucional de Enfermeria. México. [En línea]; 2002. [Fecha de acceso 2 de Noviembre del 2015]. Disponible en: www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/DOCSAL7500.doc.

3. Arizmendi MD. La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM 2007; 4(2): 34-38.

4. Ortells AN, Paguina MM. Indicadores de calidad y seguridad del paciente en la enfermería de urgencias: un valor seguro. Revista Enfermeria Global no. 25. 2012:184-190.

5. Rivas Espinoza JG, Torres Mora C, Pardo Mendoza RA, Ramírez Espinoza L, Correa Argueta E. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2013; 21(3): 129-136.

6. Jiménez RE. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mira actual. Revista Cuba Salud Pública 2004; 30(1): 17-36.

7. Instrucción 014. SICALIDAD. Secretaria de Salud. México [En línea]; 2007 [Fecha de acceso Noviembre del 2015]. Disponible en: http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/instruccion/instruccion_014.pdf.

8. Carrillo M, Martínez E, Mendoza JR, Sánchez AD, Yáñez RD, Rivera RV, Caballero R. Cumplimiento del indicador de calidad trato digno proporcionado por el personal de enfermería. Revista Enferm Inst Mex Seguro Soc 2009; 17 (3) 139-142.

9. Protocolo de trato digno por enfermería. Secretaria de Salud. Oaxaca. [En línea]; 2012. [Fecha de acceso 10 de noviembre del 2015]. Disponible en: http://www.hraeoaxaca.salud.gob.mx/media/119298/PROTOCOLO_DE_TRABAJO_DIGNO.pdf.

10. Elaine M, Papp RM. Consejo Internacional de Enfermeras. México [En línea]. 2007 [Fecha de acceso 16 de noviembre del 2015]. Disponible en: http://www.icn.ch/images/stories/documents/publications/guidelines/guideline_occupationalhealth_sp.pdf.

11. Burns N, Grove SK. Investigación en Enfermería. Barcelona: España; 2008.

12. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud [En línea]. México: Secretaria de Salud; 1987 [fecha de acceso 15 de Noviembre del 2016]. Disponible en: http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/rlgsmis.html

13. Arizona MB, Esparza RI, Magaña A, Ponce G. Evaluación de Indicadores de Calidad en la Atención de Enfermería. Revista Desarrollo Científico de Enfermería 2010; 18(7): 279-283.

14. Instituto Nacional de Estadística y Geografía [En línea]. México; 2016 [Fecha de acceso Mayo del 2016]. Disponible en: http:www.inegi.gob.mx/