



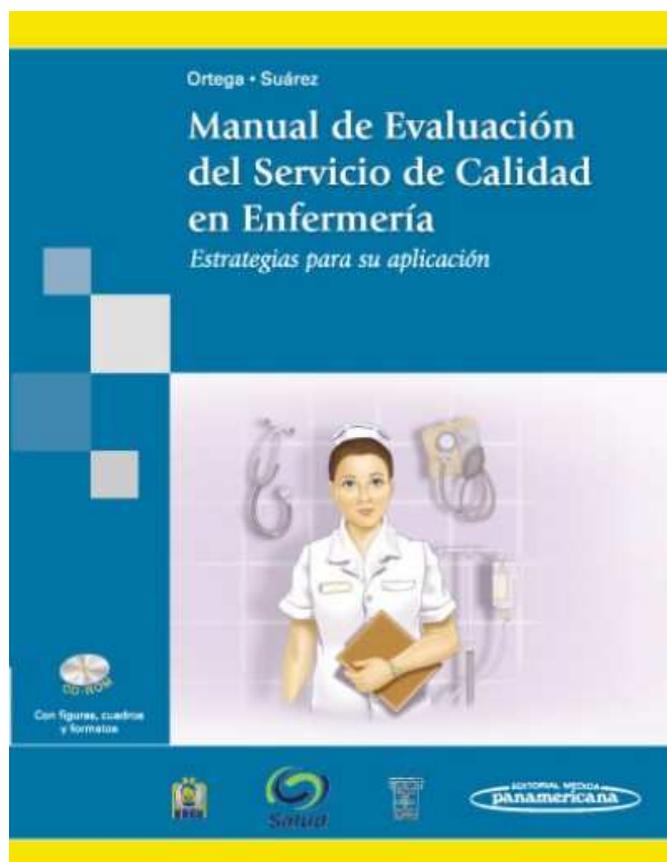
REVISIONES Y RESEÑAS

MANUAL DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CALIDAD EN ENFERMERÍA, de M^a Carolina Ortega Vargas y M^a Guadalupe Suárez Vásquez.

***Jiménez Sánchez, Juana**

*Coordinadora de la Comisión Interinstitucional de Enfermería de la Secretaría de Salud del Gobierno Federal de México.

Editorial Médica Panamericana, México DF, 2006, 216 págs.



El comentario sobre el contenido de un libro merece previamente una reflexión sobre el significado que tiene una publicación.

Empezaré diciendo que es indudable que la elaboración de cualquier documento escrito implica un enorme trabajo, un gran esfuerzo, conlleva la decisión y voluntad de muchos para construirlo, para costearlo, en verdad representa, casi una proeza; pero hay algo que tiene mucho más significado: lo que representa la publicación de un libro es asumir el compromiso y la responsabilidad de lo que se ha escrito, es reunir el valor para someterse a la evaluación y a la crítica, es atreverse incluso a aprender y a darse cuenta de lo mucho que se tiene que seguir aprendiendo.

Hablemos de la trascendencia; la palabra escrita a diferencia de lo hablado, rompe barreras de espacio, de tiempo, de idiomas

y costumbres. La palabra escrita es la imagen visual de la palabra hablada y tiene el valor de trascender más allá del momento, pues tiene la posibilidad de ser leída en otro país, en

otro tiempo, por otras personas que no se conocen y tienen un idioma y cultura diferentes. Una publicación posee la cualidad de hacer que se mencione a los autores como si los tuviéramos o conociéramos en persona, como si fueran colegas y amigos con los cuales tenemos la oportunidad de vivir la experiencia. Eso es lo maravilloso y lo trascendente de la palabra escrita, la oportunidad de contribuir a conformar la memoria histórica de un pueblo, de una sociedad, de una profesión.

Pero el valor de lo escrito puede tener incluso un valor mayor cuando se hace con la intención de compartir, como es el caso que nos ocupa. Es cumplir con un compromiso ético profesional, pues a través de él se comparten conocimiento y experiencia, al tiempo que se contribuye a formar esa identidad profesional, esa identidad que se va construyendo y adquiriendo y que se forma a partir de las características o atributos que se le asignan a una profesión, es contribuir a formar esa imagen social.

Es también un factor indiscutible para aumentar la autoestima personal o de un grupo, pues la autoestima proviene y se conforma de las reflexiones en torno a lo que las personas piensan de sí mismas y de lo que los demás piensan de la persona. Sirve para valorarse a sí mismos tal y como han sido valorados por los demás.

Para la Comisión Interinstitucional de Enfermería es un motivo de alegría y satisfacción constatar de manera fehaciente cómo un equipo de trabajo profesional, liderado por la Lic. Enf. Sor María Suárez Vázquez, ha logrado conjuntar intereses y voluntades con otra gran institución, la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Nacional Autónoma de México, logrando con esto una verdadera experiencia de vinculación entre la academia y la prestación de los servicios. Esto sin duda también es el resultado del respaldo de los directivos del Sistema de Salud Mexicano, quienes creen, valoran y respetan la preocupación del profesional de enfermería por mejorar cada día los procesos de atención que se proporcionan que, por sencillos que parezcan, tienen una enorme repercusión en la recuperación de la salud.

Por otra parte, es también constatar algo que se ha venido diciendo desde la puesta en marcha de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, significa emprender una lucha para conseguir mejorar la calidad en la prestación de servicios. Por estas iniciativas como fue el diseño de un modelo para evaluar la calidad de los servicios e instrumentar 10 indicadores del cuidado, se puede ver que la aportación de estas dos instituciones líderes en su campo, representa un gran valor no sólo por el contenido del mismo que sin duda repercutirá en un gran beneficio en la mejora de la calidad de la atención de los pacientes y sus familias, sino porque con este suceso se pone muy en alto el prestigio de la enfermería mexicana.

Por su contenido, el manual nos lleva a recordar o conocer, de manera por demás bien documentada, los aspectos conceptuales de la calidad desde las épocas remotas de la historia de la humanidad hasta la actualidad y de manera evidente en el Sector Salud en donde será parte de una cultura organizacional y un elemento esencial en la prestación de los servicios.

Este manual nos presenta una breve reseña de los aspectos teóricos que maneja cada uno de los clásicos de la calidad, desde Bounds, Edwards Deming, Joseph M. Jurán, Kaoru Ishikawa y Avedis Donabedian, pero que no quedan ahí como meras referencias, sino que después se ven reflejadas en el diseño y construcción del modelo, de los instrumentos y herramientas para la evaluación de la calidad.

El manual también nos lleva a hacer un breve recorrido sobre los conceptos de garantía de la calidad y las estrategias para establecer un programa basado en estos conceptos, nos ubica en la importancia de la evaluación interna y externa, el diseño y la utilización de los indicadores como instrumentos esenciales para medir la calidad, las características de los estándares de calidad y de los métodos y procedimientos para llevar a cabo la mejora continua.

A través de la lectura de carácter descriptivo, el manual nos permite identificar las diferentes etapas por las que se transitaron antes de llegar a desarrollar una metodología. Entre ellas, nos describen las acciones realizadas para llevar a cabo el análisis de la situación en la que se encontraban los servicios de enfermería, la capacitación de los líderes en aspectos de gestión del cuidado y calidad, la identificación de áreas de oportunidad en prácticas profesionales y la detección de discrepancias entre lo que es y lo que debe ser, todas estas acciones hasta llegar a la elaboración de 10 indicadores centinela.

Esta actividad la desarrollaron conformando equipos de trabajo específicos para cada uno de los indicadores tomando como base de su conformación la experiencia e interés profesional de sus integrantes. Se trabajó sobre líneas de investigación, se revisaron lineamientos de carácter normativo y científico de cada uno de los procesos sometiéndolos a un proceso de mejora o en otros casos elaborando manuales de procedimientos.

Así pues, el trabajo fue arduo y muy retador, pero al ver el fruto de ese esfuerzo, la satisfacción fue y es todavía más grande.

Seguramente que también para los asesores que los acompañaron en este proceso de construcción el día de hoy ven con orgullo la importancia de la fusión **del saber y del hacer**.

Estimadas autoras y equipo que colaboraron en la construcción de esta obra, reciban nuestras felicitaciones y nuestro reconocimiento por su contribución a fortalecer los servicios de enfermería.

ISSN 1695-6141

© [COPYRIGHT](#) Servicio de Publicaciones - Universidad de Murcia