

RVE: Resumen Conferencia

LA CALIDAD DE ATENCIÓN UN RETO PARA ENFERMERÍA

QUALITY OF CARE A CHALLENGE FOR NURSING

Franca Lo Giudice

Artículo recibido: 21-05-2022

Artículo aceptado: 07-06-2022

**Franca Lo
Giudice**

**Magister egresada
UCV**

Correo:
francalogiudice1@gmail.com

Orcid
0000-0001-7482-3155

RESUMEN CONFERENCIA

Calidad es un término empleado para referir el grado en el que un producto o servicios cumple con las **especificaciones** para el cual fue diseñado; considerando como especificaciones aquellas características deseadas y esperadas por el **cliente** en el producto o servicio.

Nosotros al imaginar una harina de maíz de calidad para preparar una arepa, como venezolanos se nos viene una marca muy conocida a la menta de forma inmediata: que no la voy a citar, pero estoy segura que usted como lector sabe a cuál me refiero. De igual forma hay conceptos que creamos como clientes en relación a lo que esperamos de un servicio; cuando deseamos disfrutar de un almuerzo, cuando requerimos un servicio de encomienda, para uno de telefonía, o simplemente disfrutar unas vacaciones en un hotel, ¿y por qué no para una hospitalización? Donde a pesar de que los motivos no guardan relación con un deseo de disfrute, existe un cliente en este caso el paciente quien

también posee expectativas a satisfacer por el proveedor de servicio; él espera cubrir sus necesidades de salud /enfermedad en la comodidad de un espacio, que cuente con seguridad, higiene y limpieza, un trato amable, oportuno y libre de riesgo.

Es así como existen normas para unificar criterios y normatizar las especificaciones que el cliente espera para poder hablar de calidad de servicio. En Sur América encontramos las normas ISO; para Venezuela esta certificación la válida Sencamer, el Servicio Autónomo Nacional de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos; y refiere a empresas prestadoras de servicios en general.

Sin embargo, en Centro Médico Docente la Trinidad queremos ir más allá y estamos trabajando para mejorar nuestro servicio para obtener una certificación internacional por la Joint Comission. Esta certificación ampliamente reconocida y extendida en Estados Unidos, evalúa la calidad del servicio que recibe el paciente desde el instante en que entra a un centro de Salud hasta el que sale: por lo que contempla todos los aspectos inherentes a la atención de salud y hoy en día más de 33 organizaciones fuera de los Estados Unidos están certificadas con esta importante acreditación. Centrando así su evaluación para satisfacer las necesidades del paciente, que es un cliente, y para nosotros como profesionales de Enfermería es nuestra razón de Ser

Para ello en CMDLT, nos esforzamos por proyectar a nuestro equipo la Misión y Visión de la Organización, exaltando que para poder ofrecer calidad debemos tener muy claro, que “Enfermería como ciencia y disciplina representa la Columna Medular de todo Centro de Salud” González. Nuestros valores están enmarcados para alcanzar la excelencia profesional con compromiso institucional.

Contamos con la mejor Gerencia de Servicios Asistenciales, estamos innovando buscando el mejoramiento profesional de nuestro talento asistencial por lo que dictamos constantemente simposios de forma mensual, tenemos diplomados en alianza con el Colegio Universitario Jean Piaget. Nuestra propia Universidad en nuestra sede donde ya estamos graduando T.S.U. y ahora en alianza con la UNERG también licenciados. Dando educación para formar competencias cognoscitivas, procedimentales y actitudinales.

Estamos haciendo cosas maravillosas ofrecemos un servicio PAD (programa de atención domiciliaria), que se corresponde a un programa de atención virtual al paciente para acompañarlo en su proceso de recuperación durante los primeros días posteriores al egreso del Hospital. Celebramos la Semana de la Lactancia Materna siendo un centro pro lactancia donde promovemos el parto respetado y tuvimos un ciclo de conferencias con reconocidos conferencistas internacionales: una de ellas la Dra. Patricia Díaz quien con la Lcda. Marisol Navarro se esfuerzan por garantizar el derecho del recién nacido a la alimentación con leche materna y hacer la formación de profesional para la importante tarea del acompañamiento y formación de las madres. Seguimos innovando ahora con la cirugía robótica que ofrece una gran cantidad de beneficios al abordaje mínimamente invasivo, y así puedo seguir nombrando cientos de proyectos y realidades que marcan la diferencia y nos hacen ser lo que somos. Una organización reconocida nacional e internacionalmente por los servicios al paciente.

La calidad de atención es un reto que se construye desde la individualidad de cada uno de nosotros como enfermeros: reconociendo nuestras debilidades y fortalezas, trabajando en ser mejores profesionales con valores sólidos como la orientación al servicio, el respeto, el compromiso, la responsabilidad, el trabajo en equipo, la formación e investigación y la convicción social, ejes de nuestro quehacer diario; pilares de nuestro ejercicio. Juntos hacemos un gran equipo para marcar la diferencia. Y cito a Chacón A. (2020) “No se trabaja de enfermero, se es enfermero”.

Somos enfermeros señores, escogimos una profesión maravillosa para atender al paciente con profesionalismo, somos quienes están en los Hospitales los 365 días del año las 24 horas del día. Confusio decía “Elige un trabajo que te guste y no tendrás que trabajar ni un día de tu vida”. Yo escogí lo que me gusta soy enfermera, y si tuviera que escoger otra vez volvería a ser enfermera. Te invito a que reflexiones al respecto si esa es tu decisión al igual que yo se mejor cada día para ti y tus pacientes, disfruta lo que haces, cuida los pequeños detalles que marcan la diferencia y no olvides eres la columna medular del Hospital y tu razón de ser tus pacientes.