

Optimización de la atención sanitaria: una mirada en profundidad al proceso de administración de enfermería

**Autor: Orlando Cruz, Estudiante de enfermería
MSc Octavio Perén – Preceptor**

Resumen:

La enfermería es fundamental para lograr una atención sanitaria de alta calidad, eficiente y ética. A lo largo de la historia, la gestión de enfermería ha incluido teorías y principios que la han convertido en una fuerza. Este proceso universal, que consta de las etapas de planificación, organización, dirección y control, promueve la eficiencia operativa y la mejora continua. La toma de decisiones relacionadas con la gestión en enfermería, basadas en la ética y en diversos métodos, desarrolla habilidades reflexivas para la solución de problemas complejos. La comunicación efectiva se convierte en el vínculo para una atención de calidad, creando conexiones empáticas que mejoran la coordinación y promueven un ambiente de trabajo positivo. En entornos complejos parece relevante la gestión óptima del tiempo, introduciendo técnicas que permitan el uso de los recursos incluso en condiciones difíciles. Los líderes de enfermería desempeñan un papel vital a la hora de brindar una atención más eficaz y centrada en el paciente.

En la era digital, la tecnología se ha convertido en un socio importante, acelerando procesos y mejorando la documentación y la seguridad. La ética está en el centro de toda gestión, asegurando que la toma de decisiones esté llena de responsabilidad y respeto. Finalmente, la excelencia en la atención sanitaria se logra a través de un compromiso continuo con la calidad y la seguridad, lo que convierte a la administración de enfermería en defensores incansables del bienestar del paciente.





Making decisions related to nursing management, based on ethics and various methods, develops reflective skills for solving complex problems. Effective communication becomes the link for quality care, creating empathetic connections that improve coordination and promote a positive work environment. In complex environments, optimal time management seems relevant, introducing techniques that allow the use of resources even in difficult conditions. Nursing leaders play a vital role in providing more effective, patient-centered care. In the digital age, technology has become an important partner, speeding up processes and improving documentation and security. Ethics is at the center of all management, ensuring that decision-making is full of responsibility and respect. Finally, excellence in healthcare is achieved through a continued commitment to quality and safety, making nursing administration tireless advocates for patient well-being.

Palabras claves

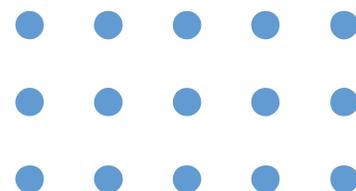
Salud, proceso de gestión de enfermería, calidad, eficiencia, ética, raíces primitivas, globalización, teorías, planificación, organización, liderazgo, control, toma de decisiones, ética, comunicación efectiva, gestión del tiempo, líderes de enfermería, tecnología, excelencia, compromiso, seguridad del paciente.

Summary

Nursing is essential to achieve high-quality, efficient and ethical healthcare. Throughout history, nursing management has included theories and principles that have made it a force. This universal process, which consists of the stages of planning, organizing, directing and controlling, promotes operational efficiency and continuous improvement.

Keywords

Health, nursing management process, quality, efficiency, ethics, primitive roots, globalization, theories, planning, organization, leadership, control, decision making, ethics, effective communication, time management, nursing leaders, technology, excellence, commitment, patient safety.



Proceso de administración de enfermería

El proceso de administración de enfermería es una serie de actividades realizadas para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, materiales y financieros de los servicios de enfermería, con el fin de alcanzar las metas de calidad, eficiencia y eficacia de los servicios de enfermería. El objetivo del proceso de administración de enfermería es fomentar el uso y utilización adecuados de los recursos disponibles, así como mejorar la coordinación, comunicación y participación del personal de enfermería en la toma de decisiones.

La administración de enfermería se origina en tiempos primitivos, cuando los seres humanos se organizaban para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación, vestido y vivienda. Con el tiempo, la administración se desarrolló y desarrolló en diferentes contextos históricos, sociales y culturales, como la antigua Grecia, la revolución industrial, el siglo XX y la globalización.

La administración de enfermería también está influenciada por las teorías y principios de la administración científica, la administración clásica, la administración humanística, la dirección por objetivos, la dirección estratégica y otras. Estas teorías han proporcionado conceptos, métodos y técnicas para mejorar el desempeño de los servicios de enfermería y la calidad de la atención al paciente.

Las etapas del proceso de administración de enfermería son las siguientes:

- **Planificación:** Consiste en determinar metas y estrategias para alcanzarlas, así como políticas y procedimientos para guiar la acción. Esta fase es importante porque permite anticipar necesidades futuras, establecer prioridades y asignar recursos de manera eficiente y efectiva.
- **Organización:** Consiste en diseñar la estructura y distribución de los recursos humanos, materiales y financieros de los servicios de enfermería, así como definir funciones, responsabilidades y autoridad, así como las relaciones de comunicación entre el personal. Esta fase es importante porque facilita la coordinación, integración y cooperación de los equipos de trabajo, así como la claridad y coherencia de las tareas.

- **Dirección:** consiste en dirigir, motivar, comunicar y supervisar al personal de enfermería para que realice actividades según un plan predeterminado. Esta fase es importante porque influye en el comportamiento, las actitudes y el desempeño de los trabajadores, así como en el clima y la cultura organizacional.
- **Control:** consiste en monitorear, evaluar y corregir el cumplimiento de los objetivos, normas y estándares de calidad de los servicios de enfermería, así como identificar y resolver los problemas y desviaciones que se presenten. Esta fase es importante porque permite verificar resultados, mejorar la calidad del servicio y retroalimentar el proceso de administración.

La toma de decisiones en enfermería

La toma de decisiones en enfermería es una acción o conjunto de acciones que se realiza de manera oportuna, ética y objetiva para resolver los problemas que surgen en la prestación de cuidados de enfermería, utilizando el conocimiento, el sentido común y la participación de los usuarios.

La toma de decisiones en enfermería es parte integral del proceso de gestión ya que se aplica en cada una de sus etapas: planificación, organización, dirección y control.



La toma de decisiones permite determinar las metas, estrategia, estructura, funciones, acciones y desempeño del servicio de enfermería, así como evaluar resultados y corregir desvíos.

Los métodos y herramientas utilizados en la toma de decisiones en el entorno de enfermería son variados y dependen del tipo, complejidad y relevancia del problema que se resuelve. Algunos de los métodos y herramientas más comunes son:

- **Análisis del problema:** consiste en identificar y describir el problema, sus causas, consecuencias y posibles soluciones.
- **Análisis de decisiones:** consiste en evaluar alternativas de solución teniendo en cuenta los criterios, beneficios, costos, riesgos y preferencias de las partes involucradas.
- **Modelo de Ottawa de Toma de Decisiones en Salud:** consiste en un marco teórico y práctico que ayuda a enfermeras y usuarios a

tomar decisiones globales de salud basadas en la evidencia, los valores y las circunstancias de cada caso.

- **Intuición:** Consiste en utilizar la experiencia, el conocimiento tácito y el juicio clínico para tomar decisiones rápidas y precisas en situaciones de incertidumbre o emergencia.

La comunicación efectiva en el contexto de enfermería

La comunicación efectiva en el contexto de enfermería es el intercambio de información, sentimientos y emociones entre el personal de enfermería, los pacientes y sus familias, y otros miembros del equipo de atención médica con el objetivo de lograr una atención de calidad, segura y eficaz.

La comunicación eficaz en la gestión de enfermería es importante porque:

- Establece relaciones de confianza, respeto y empatía con los pacientes y sus familiares, lo que promueve la adherencia al tratamiento, la educación en salud y la satisfacción con la atención.
- Promueve la coordinación, colaboración e integración de los diferentes profesionales y servicios sanitarios, lo que mejora la eficiencia, eficacia y calidad de la atención sanitaria.

- Promueve el desarrollo profesional y personal de las enfermeras, así como el bienestar en el trabajo y la prevención del estrés y el burnout.

A continuación, se presentan algunas estrategias para mejorar la comunicación entre los miembros del equipo de atención médica y los pacientes:

- Utilizar un lenguaje claro, sencillo, preciso y adecuado al nivel de comprensión y cultura de los interlocutores, evitando formalidades, ambigüedades y contradicciones.
- Escuchar activamente, mostrando interés, atención y respeto por lo que dice la otra persona, sin interrumpir, juzgar o imponer su opinión.
- Expresar asertivamente sus ideas, sentimientos y necesidades, respetando los derechos y opiniones de los demás y buscando soluciones de forma constructiva y colaborativa.



- Utilice comunicación no verbal como contacto visual, gestos, expresiones faciales y tono de voz para mejorar el mensaje verbal y transmitir confianza, seguridad y empatía.
- Adaptar la comunicación al contexto, finalidad y tipo de interlocutor, teniendo en cuenta las características, expectativas, emociones y necesidades de cada uno.
- Utilizar técnicas de comunicación terapéutica como el silencio, la reflexión, el replanteamiento, la afirmación, la empatía, el humor y la esperanza para facilitar la expresión, la comprensión y el afrontamiento de los problemas de salud.

Gestión del tiempo de enfermería

La gestión del tiempo en enfermería es el uso eficiente y eficaz del tiempo para realizar actividades de servicios de salud, cumplir con las responsabilidades profesionales y satisfacer las necesidades de los pacientes. La gestión del tiempo en enfermería implica:

- **Desafíos específicos:** Las enfermeras enfrentan varios desafíos en la gestión del tiempo, como la carga de trabajo, la escasez de personal, la diversidad de pacientes, las emergencias, las interrupciones, el papeleo y la tecnología. Estos desafíos pueden afectar la calidad y seguridad de los servicios, la satisfacción del paciente y de las enfermeras, así como el estrés y el agotamiento de las enfermeras.
- **Técnicas y prácticas recomendadas:** Para optimizar el tiempo en el entorno de enfermería, se recomiendan varias técnicas y prácticas, como planificación, priorización, delegación, organización, comunicación, colaboración, documentación, evaluación y mejora continua. Estas técnicas y prácticas pueden ayudar a las enfermeras a gestionar sus tareas, resolver problemas, coordinar la atención, prevenir errores, reducir el estrés y aumentar la productividad.



Roles y Responsabilidades de los Enfermeros Administradores:

- Planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, materiales y financieros de los servicios de enfermería, de acuerdo con los objetivos, políticas y normas fijadas por el Ministerio de Salud y las instituciones.
- Contratar, formar, evaluar y motivar al personal de enfermería, y resolver los conflictos y quejas que surjan.
- Programa y distribuye las actividades y turnos de enfermería, asegurando la cobertura y calidad de la atención al paciente.
- Participa en el desarrollo, implementación y seguimiento de planes de cuidados, protocolos y procedimientos de enfermería, basados en la evidencia científica y las necesidades del paciente.
- Monitorear y controlar los indicadores de gestión, calidad y seguridad de los servicios de enfermería, así como identificar y corregir las desviaciones y problemas que se presenten.
- Comunicarse y colaborar con otros miembros del equipo de salud, pacientes, familias y la comunidad, para facilitar la coordinación, integración y continuidad de la atención.
- Participar en la investigación, docencia y divulgación en el campo



de la enfermería, así como en la actualización y desarrollo profesional continuo.

Estas funciones contribuyen al bienestar de los pacientes y al funcionamiento eficiente de los servicios de salud, ya que permiten:

- Utilizar y optimizar los recursos disponibles, reducir costos y desperdicios, y aumentar la productividad y rentabilidad de los servicios de enfermería.
- Mejorar la calidad, seguridad, oportunidad, efectividad y equidad de los servicios de enfermería, previniendo y reduciendo errores, complicaciones, infecciones y muertes de pacientes.
- Incrementar la satisfacción, confianza, cumplimiento y participación de los pacientes y sus familias en los servicios de salud, así como mejorar la educación, la prevención y la promoción de la salud.

- Promover el trabajo en equipo, la comunicación, la colaboración y el respeto entre los profesionales de la salud, y mejorar el clima y la cultura organizacional.
- Estimular el crecimiento, el aprendizaje, la innovación y la excelencia profesional de las enfermeras, e incrementar su bienestar, motivación y compromiso con la institución y la sociedad.

Tecnología en la administración de enfermería

La tecnología en la administración de enfermería es un conjunto de herramientas y recursos que facilitan y mejoran los servicios de salud, la gestión de los servicios de enfermería y el desarrollo profesional de los enfermeros. Algunos aspectos respecto al uso y aplicación de la tecnología en la administración de enfermería son:

- **Uso de tecnologías de la información:** La tecnología de la información (TI) es la tecnología que permite el acceso, procesamiento, almacenamiento y comunicación de datos e información en forma digital. La TI se utiliza en la gestión de registros de pacientes y procesos administrativos, como historial médico electrónico, recetas electrónicas, sistemas de gestión de turnos, sistemas de gestión de inventario, sistemas de

gestión de calidad, etc. Este sistema facilita la documentación, trazabilidad, seguridad, eficiencia y calidad de los servicios de enfermería.

- **Beneficios de la tecnología:** la tecnología proporciona muchos beneficios a la administración de enfermería, como mejorar la accesibilidad, la puntualidad, la eficacia y la equidad de los servicios de salud; optimización de recursos humanos, materiales y financieros; reducir costos, errores, complicaciones y muertes; aumentar la satisfacción, la confianza, el cumplimiento y la participación del paciente y su familia; promover el trabajo en equipo, la comunicación, la colaboración y el respeto entre los profesionales de la salud; estimulación del crecimiento, el aprendizaje, la innovación y la excelencia profesional de las enfermeras.



- **Desafíos tecnológicos:** La tecnología también plantea varios desafíos para la administración de enfermería, como la necesidad de inversiones económicas, técnicas y logísticas; adaptación a cambios organizacionales, culturales y regulatorios; formación y actualización continua del personal de enfermería; protección de la confidencialidad, privacidad y seguridad de datos e información; Humanización de la tecnología y mantenimiento de las relaciones terapéuticas con los pacientes y sus familias.

Ética en la administración de enfermería

La ética en la administración de enfermería es un conjunto de principios y estándares que guían el comportamiento profesional de enfermería en la gestión de recursos y la toma de decisiones, respetando los valores, derechos y obligaciones de los pacientes, las familias, los colegas y la sociedad. Algunos aspectos de la ética en la administración de enfermería son:

- **Consideraciones éticas en la toma de decisiones administrativas:** Las enfermeras administradoras deben tomar decisiones basadas en criterios éticos, como beneficencia, no maleficencia, autonomía, equidad, verdad y lealtad. Estos criterios incluyen actuar en interés del paciente,

evitar o minimizar el daño, respetar las elecciones y deseos del paciente, distribuir los recursos de manera justa, informar honestamente y cumplir los compromisos.

- **Resolución de conflictos y dilemas éticos en la administración de enfermería:** Los conflictos y dilemas éticos son situaciones en las que existe una contradicción o incompatibilidad entre los valores, principios, normas o intereses de las personas o grupos involucrados en la administración de enfermería. Las enfermeras administradoras deben abordar estos conflictos y dilemas de manera sistemática, siguiendo los pasos de un proceso de razonamiento ético, como el siguiente:

1. Identificar la cuestión ética y los hechos relevantes.
2. Analizar los valores, principios, normas e intereses en juego.
3. Explorar acciones alternativas y sus consecuencias.
4. Elija la mejor opción que justifique la decisión.
5. Implementar acciones, evaluar resultados e impactos.
6. Reflexionar sobre los aprendizajes y las posibles mejoras.

Calidad y seguridad en la administración de enfermería

La calidad y la seguridad en la gestión asistencial son aspectos clave para proporcionar una asistencia sanitaria de excelencia que satisfaga las expectativas y necesidades de los pacientes, las familias, los profesionales y la sociedad. Algunas medidas y medidas para garantizar la calidad y seguridad en la atención son:

- Implementar un sistema de gestión de la calidad que incluya la definición de misión, visión, valores, metas, políticas y estándares de los servicios de enfermería, así como el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos de mejora.
- Aplicar el método científico y la evidencia disponible a la toma de decisiones, resolución de problemas, desarrollo de protocolos y procedimientos y estandarización de la atención.

- Utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar y mejorar la documentación, la trazabilidad, la seguridad, la eficiencia y la calidad de la atención.
- Promover una cultura de seguridad del paciente que incluya el compromiso, la responsabilidad, la transparencia, el aprendizaje y la mejora continua de los profesionales de enfermería y la implicación y colaboración de los pacientes y sus familias en el cuidado de su salud.
- Prevenir y reducir los eventos adversos, es decir, o Incidentes o complicaciones que ocurren durante la atención sanitaria y que causan daño o riesgo de daño al paciente. Esto requiere identificar, informar, analizar y resolver las causas y factores que contribuyen a su ocurrencia.
- Promover el desarrollo profesional y personal de las enfermeras a través de la educación, formación, actualización, investigación, innovación y evaluación de su competencia, desempeño y satisfacción.

La evaluación de resultados y la mejora continua en la gestión de enfermería son procesos que permiten medir y comparar el nivel de cumplimiento de las metas, normas y estándares de calidad y seguridad de los servicios de enfermería, así como identificar y corregir oportunidades



de mejora. Algunas medidas para evaluar los resultados y la mejora continua en la gestión de la atención son:

- Definir e implementar un sistema de indicadores de calidad y seguridad, que son variables cuantitativas o cualitativas que reflejan el estado o cambio en un aspecto relevante de la atención, como estructura, proceso o resultado.
- Recopilar, analizar e interpretar datos e información de los indicadores utilizando métodos estadísticos, gráficos y comparativos para obtener una idea integral y detallada del desempeño de los servicios de enfermería.
- Elaborar y distribuir informes de calidad y seguridad. Son documentos que resumen y comunican los resultados de los indicadores, fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para mejorar los servicios de enfermería.
- Diseñar e implementar planes de acción, que son una serie de actividades, recursos y plazos establecidos para lograr metas de mejora, resolver problemas identificados y prevenir su recurrencia.
- Evaluar el impacto y la eficacia de las medidas de mejora comparando los resultados antes y después de su implementación y monitoreando y retroalimentando los procesos de mejora.



Conclusión

En resumen, el proceso de gestión de enfermería representa una columna vertebral esencial en la búsqueda constante de la excelencia en la atención sanitaria. Desde sus fundamentos primitivos hasta su adaptación moderna a la era de la globalización, este proceso se considera un faro orientador para la planificación estratégica, la organización eficiente, la gestión eficaz y la gestión rigurosa de los recursos en el campo de enfermería.

La integración de varias teorías de gestión, desde las más clásicas hasta las más recientes, ha dado como resultado un marco conceptual que impulsa la mejora continua en la prestación de servicios de enfermería. Este enfoque no solo promueve la eficacia operativa y la eficiencia en la asignación de recursos, sino que también fortalece nuestro compromiso ético de brindar atención de alta calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los pacientes. En este

contexto, la gestión de la atención no es solo un proceso operativo, sino una armonía estratégica que equilibra la innovación, la ética y la eficiencia para llevar la atención médica a un nuevo nivel.

Su impacto se extiende más allá de los límites del centro de atención médica, tiene un impacto duradero en la salud y el bienestar de los pacientes y, en última instancia, contribuye a la sostenibilidad y el éxito general del sistema de atención.

Bibliografía

- de La Administración, U. D. E. C. I. O., & Desarrollo., E. Y. (s/f). ADMINISTRACIÓN EN ENFERMERÍA. Uaemex.mx. Recuperado el 11 de diciembre de 2023, de http://ri.uaemex.mx/bitstream/20.500.11799/70365/secure-16150_1.pdf?sequence=1
- Introducción a la Administración en Enfermería | Monografías Plus. (s. f.). <https://www.monografias.com/docs/Introducci%C3%B3n-A-La-Administraci%C3%B3n-En-Enfermer%C3%ADa-P3XKFFVFCDU2Y>
- Proceso Administrativo - Administración en Enfermería. (s. f.). <https://1library.co/article/proceso-administrativo-administraci%C3%B3n-en-enfermer%C3%ADa.q29k37jz>

- Etapas del proceso administrativo en enfermería - Composiciones de colegio - Oscarmilano90. (s. f.). <https://www.clubensayos.com/Ciencia/Etapas-Del-Proceso-Administrativo-En-Enfermeria/2499676.html>
- Gonzalez, R. (2023, 11 diciembre). Concepto de administración en enfermería □¿Que es? definición y significado. SignificadosWeb.com. <https://significadosweb.com/concepto-de-administracion-en-enfermeria-que-es-definicion/>
- Lopera-Arango, A. M. (2022). Toma de decisiones en enfermería: las ciencias básicas como base para lograr la autonomía profesional. Index de Enfermería, 284-288. <https://doi.org/10.58807/indexenferm20225170>
- García, A. G. (2013, 29 septiembre). La toma de decisiones para la enfermería. Gestión de Enfermería. <https://gestiondeenfermeria.com/la-toma-de-decisiones-para-la-enfermeria/>



- **Enfermera administrativa: estudios y responsabilidades - qué estudiar.** (2022, 13 julio). Qué Estudiar. <https://www.queestudiar.org/enfermera-administrativa-estudios-responsabilidades/>
- **Beneficios de la tecnología en el cuidado de la enfermería – Boletín de Enfermería.** (s. f.). <https://boletin.enfermeria.cr/beneficios-de-la-tecnologia-en-el-cuidado-de-la-enfermeria/>
- **7 principios éticos principales en enfermería + Por qué son importantes - SerEnfermera.** (2022, 28 septiembre). serEnfermera. <https://serenfermera.com/principios-eticos-en-enfermeria/>
- **Enfermera.** (2023, 27 septiembre). Código de Ética de Enfermería -. <https://enfermera.org/codigo-de-etica-de-enfermeria/?ssp=1&setlang=es-XL&safesearch=moderate>
- **Prosario, C., & Prosario, C.** (2023, 29 octubre). Gestión y administración en enfermería: claves para una atención de calidad. CCFProsario. <https://ccfprosario.com.ar/gestion-y-administracion-en-los-cuidados-de-enfermeria/>
- **Santiago, A.** (2021, 9 junio). 16 Indicadores de calidad en enfermería. Yo Amo Enfermería Blog. <https://yoamoenfermeriablog.com/2019/11/22/16-indicadores-de-calidad-en-enfermeria/>

