

Déficit de calidad en la atención de los servicios por parte del personal de salud de UNEME de oncología en Mexicali, Baja California

Quality deficit in the attention of the services provided by healthcare members of UNEME of oncology in Mexicali, Baja California

Ernesto Fernández Castillo¹, Marcos Eduardo Ortega Melgarejo²

Resumen. Mediante encuestas aleatorias a usuarios de UNEME de Oncología en general y a todo el personal de enfermería, se logró conocer la impresión en primer lugar del paciente sobre la atención que recibió y después la postura del personal de salud con respecto a la calidad en los servicios, también mediante una evaluación de procedimientos se determinó si estos fueron realizados de acuerdo con las normatividades para considerarlos de excelente ejecución. Una vez que las encuestas fueron procesadas y analizadas, así como las evaluaciones, se determinaron áreas de mayor incidencia de fallos. Se contemplaron 35 acciones fundamentales para evaluar al personal con el método por observación donde se apreció que las omisiones estaban relacionadas con la demanda de trabajo, el tiempo para realizarlo y el servicio donde ocurría la interacción tales como quimioterapia, radioterapia, clínica de dolor y consultas en Mexicali, Baja California. Con respecto a la encuesta realizada al personal, se observó que la mayoría conoce conceptos como la administración y la calidad, señalando aquellos aspectos que consideraron interfirieron para que el servicio no fuera el mejor y finalmente la encuesta aplicada a pacientes quienes reconocen que el servicio que recibieron por parte de enfermería fue bueno y que aspectos sintieron deficientes durante su estancia. Los resultados muestran que aun cuando los miembros de la plantilla ejecutaron la mayoría de las acciones de manera satisfactoria, temas como la baja remuneración, sobrecarga, estrés y mala selección de perfiles afectan directamente en la atención que se ofrece con oportunidad de mejoría.

Palabras Clave: administración, calidad, enfermería, Mexicali, oncología, salud, servicio.

Abstract. Through random surveys applied to users of UNEME of Oncology in general and all nursing staff, it was possible to know the patient's impression, first about the care he received and then the position of the health personnel with respect to the quality of services, also through an evaluation of procedures it was determined if these were carried out in accordance with the regulations to consider them of excellent execution. 35 fundamental actions were contemplated as evaluation by observation where every time omissions occurred, they were pointed out as failures which they could be directly related to work demand, time for each procedure required and the area and specific service where the evaluation took place such chemotherapy, radiotherapy, pain clinic and consultations in Mexicali, Baja California. According to the surveys applied to the workers of the nurses' staff, results show that most of them knew most of what administration and quality are, also they pointed out aspects they felt interfered in order for their service not being considered as the best, regarding quality terms and finally the surveys applied to the patients in which they recognized a good service provided by nurses and also aspects they felt deficient during their stay in both shifts offered in the facility. Results show that even when members of the staff (nurses) execute most actions in a satisfactory way, subjects as low payment, overworking, stress and poor selection on profiles affect directly on the attention given to the patient with an opportunity of improvement.

Keywords: administration, health, nursing, oncology, quality, service.

¹Enfermero en quimioterapia, UNEME de oncología de Baja California.

²Docente del Doctorado en Ciencias Administrativas, Universidad Veracruzana.

Introducción

México es un país con una enorme cantidad de población y con una demanda por los servicios de salud que ha ido en aumento, a tal grado que la oferta es insuficiente o muy costosa. De acuerdo con Iñiguez (2005) *“el sistema posee elementos distorsionantes (como financiamiento y subsidios del gobierno) que limitan en el usuario y en el médico las consideraciones con respecto al costo de sus actividades”*, entonces, en el caso de las instituciones públicas de salud, se observa que los servicios se cubren, pero no pueden garantizar la calidad en cada procedimiento que ejecutan y la calidad en los servicios de salud debería ser garantizada siempre, sin importar si estos pertenecen a la iniciativa privada o pública.

El proyecto busca conocer todas las acciones realizadas por el personal de enfermería de UNEME de oncología de Mexicali, Baja California, en un día laboral, para posteriormente analizarlos y determinar si estos ofrecen calidad en todo momento, también, la postura del profesional de salud al respecto y que apreciación tiene el usuario que recibe la atención.

Supeditada a un presupuesto federal y a los ingresos que resulten por la vía privada, la misión de UNEME es brindar atención satisfactoria al paciente oncológico que lo solicite, independientemente de si está afiliado o no al INSABI. Actualmente, el modelo de trabajo es muy sencillo, ya que sólo se busca satisfacer la necesidad de la atención médica, sin contemplar la valoración de calidad en todos sus aspectos.

Un ejemplo es el número de pacientes que enfermería atiende por turno, pues debido a la demanda de los tratamientos como quimioterapia que requieren y debería tener supervisión estricta, se saturan las agendas, no existe un control y un censo de errores u omisiones. En consecuencia, es imperativo señalar que factores influyen en la atención enfermería-paciente para que esta pueda ser buena o mala, generando precedentes que detonen gestiones para un crecimiento positivo.

Hoy, la atención al profesional de enfermería ha incrementado ya que es la médula en las instituciones, el personal de dicha profesión interactúa la mayoría del tiempo con el paciente y es de suma importancia conocer las actividades que concreta, la forma en que las lleva a cabo y analizar la factibilidad de mejora para que en un futuro no solo quede establecido un concepto propio de calidad, pero indicadores que permitan medirla dentro de la unidad.

Con un enfoque mixto, la investigación se aplicó de manera transversal con un alcance descriptivo correlacional buscando conocer la impresión del usuario que recibe atención en los diferentes servicios en los que interactúa con enfermería dentro de la unidad. También con una encuesta, se analizó la postura de enfermería con respecto a la calidad y factores que considera influyen directamente en su oferta y finalmente, un método de evaluación por observación, que agrupaba las 35 acciones más frecuentes, durante la ejecución de la atención por cada integrante de la platilla, con el propósito de identificar fallos para su documentación.

Durante la investigación de campo, el personal se mostró colaborativo y entusiasmado con el propósito, incluso cuando fue observado mientras realizaba algún procedimiento, igualmente, el usuario participó con la mejor disposición sugiriendo que no solo se evaluara a enfermería, pero a otras profesiones como medicina o psicología que también integran la unidad.

El proyecto solo abordó a enfermería porque las líneas en los organigramas señalan que una profesión solo puede ser evaluada por un experto en esa materia, así como una parte del total de los usuarios que acuden a la unidad debido al gran y creciente volumen, pero se espera que los resultados obtenidos detonen la intención de conocer aspectos similares en las otras profesiones que convergen para lograr calidad total en la unidad y la gestión para que esta pueda ser permanente.

Definitivamente, la administración es la base del éxito de cualquier unidad de salud, si la calidad es uno de los objetivos, conocer al personal y sus funciones es clave para saber que mejorar, como hacerlo, como mantenerlo y muy importante como reconocerlo, incentivarlo y perpetuarlo, contemplando la alta dirección como una herramienta crucial.

Objetivo general

Documentar acciones que favorezcan la oferta de calidad en los servicios de salud en la Unidad de Especialidades Médicas en Oncología de Mexicali, Baja California mediante la identificación puntual de todos los procedimientos que se ejecutan con frecuencia y la evaluación en su desempeño realizado por parte de los profesionales de salud en enfermería del turno matutino y vespertino, comparándoles con las normatividades oficiales establecidas y la teoría, determinando si cumplen con los requisitos para ser considerados satisfactorios.

Objetivos específicos

- 1 Identificar todos los procedimientos que se realizan diariamente en UNEME de oncología por el departamento de enfermería, tanto en el turno matutino como vespertino, así como evaluar si la ejecución de este cumple con las normatividades oficiales y la teoría.
- 2 Organizar los resultados obtenidos determinando si existen errores en la realización de los procedimientos por el personal de enfermería de ambos turnos, señalar cuales son e informar los hallazgos a los directivos para generar un precedente.
- 3 Analizar métodos de evaluación mensual para documentar constantemente las incidencias, fallos del personal, así como razones por las cuales se presentan, contemplando la factibilidad en UNEME y determinar si su implementación sería benéfica.

Material y métodos

De acuerdo con Hurtado (2002) *“la recolección de datos está en función del tipo de investigación, el contexto y la fuente, la temporalidad, el número de mediciones y por último en función de la amplitud del foco”*. La recolección de datos se refiere al enfoque sistemático de reunir y medir información de diversas fuentes a fin de obtener un panorama completo y preciso de una zona de interés, permitiendo al investigador responder a preguntas relevantes, evaluar los resultados y proponer con el objetivo de mejorar para considerar evolución constante.

Los instrumentos de recolección de datos utilizados para este proyecto fueron el método de observación, utilizando como guía una lista de puntos a evaluar durante el procedimiento (35 ítems en total) que realizaba el personal de salud y la encuesta de respuesta cerrada (sí o no) tanto para los profesionales (con un total de 15 ítems) que laboran, sumando 20 en toda la unidad que en total concretaron 300 respuestas, como para los pacientes (con un total de 10 ítems) que reciben la atención, seleccionando a 30 usuarios de cada turno. Por lo que dice Westreicher (2020) *“los tipos de encuesta se refieren a las formas en las que se pueden recoger datos cuantitativos y cualitativos de un grupo de personas. Esto, normalmente aplicando un formulario de preguntas a una muestra de la población objetivo”*.

Las encuestas fueron entregadas en papel impreso a la muestra seleccionada (personal de enfermería y pacientes de la unidad), la hoja de evaluación se utilizó como guía durante la observación de los procedimientos, registrando “se realiza, no se realiza o no aplica” según fuera el caso.

En el caso del personal de enfermería, todo el personal excepto quien encabeza la jefatura, fueron encuestados por ser aplicativos, tomando en cuenta los dos turnos. Con respecto a las encuestas aplicadas a los pacientes se decidió por tomar en cuenta al 50% del total de atendidos en un día de cada turno, dando como resultado 60 pacientes en total (30 matutinos y 30 vespertinos) de los cuales se obtienen 600 respuestas. Si bien, la cantidad de pacientes es finita, factores como el tiempo para concretar el objetivo, la selección de pacientes que si tuvieran interacción con enfermería y la distribución de los mismos en cada servicio (un servicio como radioterapia tiene más flujo de pacientes en comparación con clínica de displasias) fueron clave para la selección.

Para la evaluación por método de observación se aplicó a todo el personal aplicativo de la unidad también de ambos turnos mientras realizaban procedimientos inherentes al servicio que tenían asignado.

Según la clasificación de modelos organizacionales de Mintzberg (1979), una estructura simple es aún lo que rige a la unidad, ya que la mayoría de las decisiones son tomadas por dirección y jefatura de enfermería, por lo que realizar las encuestas y evaluaciones requirieron autorización de los antes mencionados.

Resultados

Los resultados de la encuesta aplicada a los 60 pacientes mencionados en la muestra, 400 respuestas afirmativas (67%) indican satisfacción en diferentes aspectos de la atención que recibieron al momento de ser abordados en contraste con 200 respuestas negativas (33%) haciendo evidente que la impresión general puede oscilar entre regular y buena. En el particular caso del rubro de enfermería donde se cuestiona al usuario si considera amable al personal y la conformidad del trato, en ambos ítems la mayoría afirma que sí, lo que representa un 80%, evidenciando que la percepción de la disciplina en la unidad puede apreciarse como buena. Destaca el ítem que respecta al tiempo de espera sea el que más respuestas negativas obtuvo, ya que señala a un 57% de pacientes inconformes.

El personal de la institución se apreció que coincidentemente las 3 personas que solo cuentan con nivel técnico, su grado de conocimientos se empata con la satisfacción de sus percepciones, en contraste con una mayoría que sienten que no reciben un salario o desempeñan actividades acordes a su perfil académico. De forma unánime todos están de acuerdo en que la capacitación constante impacta en la oferta de un mejor servicio, pero ninguno se ha capacitado recientemente, destacando también que es notoria la falta de incentivos dentro de la unidad. El 80% del personal considera que su puesto no va acorde a su perfil académico, dejando claro que la selección de personal es un área de oportunidad para mejorar, mismo porcentaje opina que no se incentiva adecuadamente al personal y un 85% siente que su salario no va acorde a las funciones que realiza, sumando tres aspectos importantes para que un empleado sea más productivo impactando directamente en factores cruciales como la oferta de la calidad en los servicios.

En lo que respecta al método de evaluación por observación, el rubro de omisiones (“no se realiza”) cuenta con 101 acciones que fueron omitidas por el personal matutino como vespertino siendo los puntos “realiza pausa para escuchar dudas y aclararlas” y “pide retroalimentación por parte del paciente de la información provista” las que sobresalen, enfatizando que es un derecho universal del paciente el siempre contar con información puntual con respecto a su padecimiento.

Para contrastar, 278 pasos si fueron realizados durante las dos semanas que se destinaron para aplicación de este método. Uno de los propósitos es contrastar con fundamentos basados en las actividades que el personal debe realizar para que la atención que brinda sea considerada de calidad, así que cuando el usuario siente que los tiempos de atención no son de su agrado, se puede objetar que desconoce las funciones que deben realizarse por individuo, entonces en el desglose que se muestra es evidente que la demanda por atención rebaza la oferta. Ya que se contemplaron 35 ítems por profesional de salud para los 20 que fueron evaluados, el total de acciones sería 700, 379 fueron censadas dentro de categorías “se realiza” o “no se realiza” el resto se concentró bajo “no aplica” ya que cada servicio requiere de acciones específicas y no todas en el listado eran requeridas al momento de la evaluación del mismo.

No tiene objeto enfatizar sobre alguna acción en particular, pues teóricamente todas deberían ser realizadas según el área por la que rote el interesado, suponiendo que el personal de enfermería contara con todas las herramientas (insumos, remuneración, capacitación) pues derivado de la administración estratégica se pretende responder a la pregunta: “¿dónde se encuentra la organización ahora?”, con el propósito de establecer precedente que permita una evolución administrativa saludable para la profesión.

Discusión

La selección del personal para ocupar puestos determinados debe realizarse siempre en función a los perfiles, un área de quimioterapia donde enfermería realiza el mayor número de actividades debe contar con personal que pueda ejecutar sus funciones evitando cualquier tipo de omisión o error, ya que la aplicación de medicamentos tan inestables puede desencadenar eventos desafortunados, si el trabajador no está preparado para el área no debe ser contemplado, eligiendo a aquellos con mayores destrezas, en acuerdo con Rodríguez, H. (2021) *“la selección de personal en las empresas es fundamental para crear un equipo enfocado y que aporte a los objetivos de la empresa”*, lo que implicaría una gestión más asertiva por parte de la jefatura, ya que durante la evaluación al personal se observa que al momento de que un elemento falta por razones personales, el servicio es cubierto por otro que no cuenta con una previa inducción y es notorio el desagrado que implica la petición de apoyo.

Derivado de las encuestas aplicadas a enfermería, la mayoría del personal considera que su puesto actual no va acorde con su perfil académico. De acuerdo con dos Santos et al (2015) *“el enfermero que trabaja en unidades oncológicas necesita de un perfil personal y profesional que le permita desarrollar sus funciones eficazmente, aliando conocimiento técnico-científico, humanización e individualización del cuidado”*.

Un aspecto de suma importancia que resaltó de ambos métodos de recolección fue la sobrecarga laboral, pues deriva en presión para enfermería por lograr concretar la atención dentro de su horario laboral a la par que se desea satisfacer los tiempos de espera de los pacientes, predisponiendo a errores durante la ejecución de las diferentes acciones, estrés laboral que eventualmente será cansancio continuo afectando el desempeño en gran medida, como resaltan Calderón, Rivas (2021) *“el estrés laboral es una reacción frente a exigencias y presiones en el trabajo que afecta la salud psicológica y física de la enfermera y repercute en la calidad del cuidado que brinda a los pacientes”*.

La capacitación es un recurso que el personal considera de suma importancia dentro de la unidad, pues constantemente se actualizan las bases de datos con respecto a los fármacos, procedimientos e indicadores, aunque el usuario no tenga acceso a la parte científica de los cuidados que se le brindan, para enfermería, es fundamental ir a la vanguardia de la información, tal cual fue expresado casi en unanimidad por el gremio, quienes afirman que han buscado actualizarse en temas relativos a la oncología por su propia cuenta.

Esto abre otra oportunidad para gestionar cursos en los que pueda comisionarse con la certeza de que habrá participación, tal cual fue expresado por varios de los profesionales que integraron la muestra, pues contrastando los resultados de ambos métodos de recolección de datos, se añade la frustración de que en ocasiones no se sienten seguros al administrar algún fármaco ya que desconocen todas las posibles reacciones adversas al mismo.

Dice Roldán, P. (2016) *“el objetivo de establecer un incentivo es inducir un determinado comportamiento”*, en el caso de enfermería una atención con calidad constante, que sea reconocida de forma que quien logra destacar sea recompensado, así incentivar a que continúe y que los demás trabajadores deseen ser parte de la misma experiencia

Aunque el resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios obtuvo respuestas afirmativas en un 67%, considerando una satisfacción aceptable, previo a la recopilación se esperaba una conformidad mínima del 80% según la impresión que tenía el personal, tanto aplicativo como directivos y administrativos, lo que, cumpliendo con los objetivos de la investigación, se deja un precedente más realista sobre la opinión de quienes reciben la atención médica.

Al evaluar la ejecución del personal, queda claro, que quien encabeza la jefatura no posee las habilidades y/o el perfil para desempeñar su cargo, porque fue evidente que al exigir, no conciliar con el personal, desconoce áreas como quimioterapia, donde se enfocaba en elevar el número de pacientes atendidos por día sin contemplar todas las acciones que se requieren para lograr brindar una buena atención a un solo usuario, evidenciando roces con el personal y logrando más tensión, en contraste, con servicios como radioterapia, donde enfermería desempeña funciones que implican menor responsabilidad y tiene mayor colaboración con el área médica. De acuerdo con Half, R. (2022) *“saber gestionar de forma eficaz a las personas que forman parte de tu equipo es vital para conseguir niveles de producción óptimos cada día”*.

Es de suma importancia consolidar métodos que evalúen a todas las disciplinas y buscar siempre la excelencia en la ejecución de las funciones de cada área, pues durante la recopilación de datos, se reitera que el personal siempre se mostró colaborativo y expresaba ideas concernientes a la mejora en la atención que brinda, aceptando ser evaluados periódicamente con el propósito de mejorar en caso de contemplar debilidades siempre y cuando las condiciones laborales mejoren, afirma Half, R. (2022) *“los empleados deben ser vistos como un activo valioso para nutrir y proteger, no como personas que tienden a ser explotadas por beneficios a corto plazo”*.

De acuerdo con el proceso de administración estratégica, después de identificar las acciones actuales de la jefatura de enfermería, se aprecian áreas de oportunidad como el manifestado deseo de capacitación y la colaboración del personal para ser evaluado con el propósito de identificar fallos y mejorar, a la par un descontento por la ineffectividad de las gestiones de la jefatura por lo que la formulación de nuevas estrategias para el manejo del personal se aprecian optimas, implementándolas y con evaluación futura para verificar efectividad.

Derivado de lo anterior, la incorporación de las características de liderazgo a la jefatura de enfermería sería óptima para incentivar más al personal. En acuerdo con Sánchez et al (1999) *“El liderazgo es una disciplina cuyo ejercicio produce deliberadamente una influencia en un grupo determinado con la finalidad de alcanzar un conjunto de metas preestablecidas de carácter beneficioso, útiles para la satisfacción de las necesidades verdaderas del grupo”*.

A pesar de que la administración es la base de cualquier empresa, la gestión de recursos o mejoras consolidarían herramientas que pueden ser distribuidas en la unidad, entonces es necesario contemplar que quienes ocupan los puestos de directivos o jefaturas cuenten con el perfil que permita administrar los recursos disponibles, evaluación, propuestas estratégicas y gestión de las mismas, dicen Medina, & de Marco (2017) *“la nueva gestión pública implica pasar del concepto de administrar (seguir instrucciones) al de gestionar (conseguir resultados), lo cual obliga a utilizar técnicas de control que verifiquen la consecución de los objetivos”*.

Referencias

- Calderón, I., Rivas, D. (2021). Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. Documento rescatado el 8 de enero del 2002: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4143> .
- dos Santos, Fabiana, C., Camelo, Silvia, H., Laus, Ana M., & Leal, Laura Andrian. (2015). El enfermero de unidades hospitalarias oncológicas: perfil y capacitación profesional. *Enfermería Global*, 14(38), 301-312. Recuperado en 26 de septiembre de 2022, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000200016&lng=es&tlng=es.
- Half, R. (2022). Gestión de personas: características de un jefe eficaz. Documento rescatado el 13 de noviembre del 2002: <https://www.roberthalf.cl/blog/gestion-de-talentos/gestion-de-personas-caracteristicas-de-un-jefe-efectivo>
- Hurtado de Barrera, J. (2002). El proyecto de investigación holística. Bogotá: Magisterio. 135 p. ISBN 958-20-0638-2. [001.42 H9673p] (1 ejemplar).
- Iñiguez, A. (2005). Economía de la salud. Recuperado el 27 de febrero de 2022, de http://www.webcalidad.org/articulos/eco_de_salud.htm
- IUV Universidad. (2018). Plantilla Patrón Artículos Científicos: Cumpliendo las especificaciones del estilo APA-IUV. *Revista Electrónica INNOVA IUV*, 1(1), pp. 1-4.
- Medina, O. F., & De Marco, M. L. (2017). Indicadores de productividad en hospitales públicos. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 21(2), 40-60. Documento recuperado el 8 de enero del 2023: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446002.pdf>
- Mintzberg, H. (1979). La estructuración de las organizaciones. Editorial Ariel S.A. Avda. Diagonal, 662-664-08034 Balcelona.
- Rodríguez, H. (2021). Importancia de la selección de personal en las empresas. Documento rescatado el 27 de febrero del 2023: <https://es.linkedin.com/pulse/importancia-de-la-selecci%C3%B3n-personal-en-las-empresas>
- Roldán, P. (2016). Incentivo. *Economipedia.com*
- Sánchez, Regla, Pérez, Yoandra, Tillán, Sahilyn. (1999). Liderazgo: un concepto que perdura. *ACIMED*, 7(2), 132-135. Recuperado en 19 de marzo de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351999000200008&lng=es&tlng=es.
- Westreicher, G. (2020). Tipos de encuesta. Documento rescatado el 3 de marzo del 2023 de: *Economipedia.com*