

Solange Karina Quijije-Segovia; Ana María Mero-Carreño; Eulalia Concepción Montes-Alonzo;
Gisella Mariuxi Galarza-Rodríguez

<https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2444>

Modelo de gestión del cuidado de enfermería en servicios hospitalario

Nursing care management model in hospital services

Solange Karina Quijije-Segovia

solange.quijije@unesum.edu.ec

Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Manabí
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-3132-6655>

Ana María Mero-Carreño

ana.mero@unesum.edu.ec

Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Maestría en Gestión
del Cuidado, Jipijapa, Manabí
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-3285-4847>

Eulalia Concepción Montes-Alonzo

eulalia.montes@unesum.edu.ec

Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Maestría en Gestión
del Cuidado, Jipijapa, Manabí
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-2996-3524>

Gisella Mariuxi Galarza-Rodríguez

gisse-91@outlook.com

Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Maestría en Gestión
del Cuidado, Jipijapa, Manabí
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-4537-0649>

Recibido: 15 de septiembre 2022

Revisado: 10 de noviembre 2022

Aprobado: 15 de diciembre 2022

Publicado: 01 de enero 2023

Solange Karina Quijije-Segovia; Ana María Mero-Carreño; Eulalia Concepción Montes-Alonzo;
Gisella Mariuxi Galarza-Rodríguez

RESUMEN

Objetivo: Describir el modelo de gestión del cuidado de enfermería en servicios hospitalario. **Metodología:** La metodología desarrollada en este estudio se basó en la perspectiva cuantitativa utilizando tipologías documental-bibliográficos que ayudan a establecer el análisis del objeto de investigación. El material abordado se conformó por tesis de grado, investigaciones científicas, trabajos arbitrados y con ello descubrir características y relaciones entre los elementos. **En conclusión:** El rol de enfermería en el desarrollo de los modelos de gestión del cuidado en los servicios hospitalarios, es de gran importancia ya que establecen los mecanismos de comunicación para su implementación en conjunto con el resto del equipo de salud, que hace vida en los centros hospitalarios.

Descriptor: Organización y administración hospitalaria; gestión compartida de enfermería; cuidados para el bienestar del paciente. (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: To describe the nursing care management model in hospital services. **Methodology:** The methodology developed in this study is based on the quantitative perspective using documentary-bibliographic typologies that help to establish the analysis of the research object. The material approached consisted of degree theses, scientific research, refereed works and thus discovering characteristics and relationships between the elements. **In conclusion:** The role of nursing in the development of care management models in hospital services is of great importance since it is necessary to establish the communication mechanisms for its implementation together with the rest of the health team that works in the hospital centers.

Descriptors: Hospital organization and administration; shared nursing management; care for patient wellness. (Source: DeCS).

Solange Karina Quijije-Segovia; Ana María Mero-Carreño; Eulalia Concepción Montes-Alonzo;
Gisella Mariuxi Galarza-Rodríguez

INTRODUCCIÓN

Los centros hospitalarios constituyen los medios de gestión para ofrecer los cuidados de los pacientes en sus diferentes áreas, presta además los servicios de laboratorio, estudios especializados entre otros, con el objeto de garantizar la salud de quienes acuden en busca de los cuidados, respectivos, en este sentido, la calidad de la atención en los servicios de salud es responsabilidad de los distintos equipos que trabajan en los hospitales, pero el papel de las enfermeras es particularmente importante, ya que son las cuidadoras inmediatas y los contactos más prolongados.¹

En este orden de ideas, para la gestión del cuidado de enfermería en los servicios hospitalarios se requiere una visión de administrador, con una visión holística e integral del sistema; por ello, su visión y quehacer rebasa la administración de una clínica, hospital, unidad médica o centro de salud.² El rol de enfermería, es de suma importancia para llevar a buen término los cuidados de los pacientes que acuden a los centros de salud, ya que cuentan con la formación profesional y las capacidades para asumir dichas responsabilidades, sin embargo, las enfermeras/gerentes también deben considerar valores, actitudes y conocimientos que proporcionen una visión clara y específica de la gestión del cuidado. Por lo tanto, debe proporcionar liderazgo global para movilizar al personal de enfermería para mejorar la atención.³

Recordemos que la prioridad son los pacientes que acuden al departamento de emergencias, ya que son vulnerables, es decir, el departamento tiene condiciones potencialmente mortales que requieren atención rápida, inmediata y eficaz. Sin embargo, la demanda de estos servicios está creciendo en todo el mundo, lo que genera una congestión que perjudica a los pacientes y al personal de la región y hace que los usuarios estén descontentos, lo que lleva a crear una percepción personal de la atención brindada.⁴

Por ello, la satisfacción del paciente representa la calidad, que es un indicador muy importante de la confianza, la honradez y la confiabilidad de los proveedores de atención

Solange Karina Quijije-Segovia; Ana María Mero-Carreño; Eulalia Concepción Montes-Alonzo;
Gisella Mariuxi Galarza-Rodríguez

y sus proveedores de servicios, lo que aumenta los niveles de satisfacción de la profesión de enfermería. Lo que hace debe coincidir con sus necesidades.⁵ Los servicios hospitalarios y sus modelos de gestión de cuidado, debe considerar la seguridad de los centros asistenciales como una política, así podemos distinguir que la seguridad hospitalaria debe ser una política interna de toda la institución de salud y que se puede dividir en tres grandes ejes:⁶

- Seguridad del paciente.
- Gestión integral de riesgos de emergencias mayores y desastres.
- Seguridad interna y externa ante violencia.

Por otro lado, el Estado mediante sus políticas públicas en materia de salud, es el encargado de establecer las estrategias de acción en conjunto con la gerencia hospitalaria de la administración de los recursos humanos y materiales, el gobierno juega un papel importante en la financiación del sistema de salud del país a través del presupuesto nacional, con gastos médicos dirigidos principalmente a exámenes y tratamientos médicos en el extranjero, así como a la atención médica a nivel central.⁷

A nivel mundial, existen diferencias en cuanto a los modelos de gestión sanitaria, la mayoría de las organizaciones hospitalarias latinoamericanas, especialmente las instituciones públicas, están tratando de incorporarse al modelo de gestión de la gestión pública, que propone la gestión por procesos. Esto contrasta con lo que se ve en los hospitales de América del Norte y Europa. El hospital tiene una estructura de atención altamente burocrática, pero con controles basados en procesos, métricas de gestión y calidad basada en cuadros de mando integrales y modelos superiores.⁸

Los servicios hospitalarios, deben establecer la gestión asistencial, la eficiencia y la eficacia como la capacidad de alcanzar colectivamente los objetivos fijados para el individuo, centrándose en el paciente y su familia mediante la consecución de los

Solange Karina Quijije-Segovia; Ana María Mero-Carreño; Eulalia Concepción Montes-Alonzo;
Gisella Mariuxi Galarza-Rodríguez

objetivos fijados por el centro asistencial.⁹ Cuya prioridad es salvar y preservar vidas. Luego de los planteamientos formulados, el objetivo general de la investigación es describir el modelo de gestión del cuidado de enfermería en servicios hospitalario.

METODOLOGÍA

La metodología desarrollada en este estudio se basa en la perspectiva cuantitativa utilizando tipologías documental-bibliográficos que ayudan a establecer el análisis del objeto de investigación y tiene como objetivo describir el tema tratado.¹⁰ El material abordado se conformó por tesis de grado, investigaciones científicas, trabajos arbitrados y con ello descubrir características y relaciones entre los elementos, que conforman el problema abordado.¹¹

Criterios de Inclusión

- Artículos originales, tesis y revisiones bibliográficas entre 2015-2022.
- Disponibilidad de texto completo.
- Idiomas inglés y español.

Criterios de exclusión:

- Artículos no relacionados con el tema.
- Publicaciones sin acceso o con información incompleta.
- Artículos en otro idioma.

RESULTADOS

Los servicios de enfermería prestados en diferentes entornos, especialmente en los hospitales, varían de un país a otro. En este sentido, un modelo de enfermería es una representación de lo que se debe lograr en la práctica profesional. Los modelos van desde el consenso general y afirmar que la razón de ser de la enfermería es cuidar la

Solange Karina Quijije-Segovia; Ana María Mero-Carreño; Eulalia Concepción Montes-Alonzo;
Gisella Mariuxi Galarza-Rodríguez

experiencia de salud de todos, hasta micromodelos que permiten medir prácticas específicas a través de indicadores. Los modelos de enfermería más conocidos son modelos conceptuales de amplio alcance, cuya naturaleza proporciona una guía general para abordar los fundamentos de la práctica.¹²

Otro modelo de gestión hospitalaria y su influencia en la gestión de cuidado, es un modelo de atención centrado en la persona (paciente) para el cuidado médico de calidad y la seguridad del paciente. PCC es un modelo en el que los proveedores de atención médica trabajan con los pacientes para diseñar, brindar y garantizar una atención personalizada de calidad adaptada a las necesidades del paciente. Este modelo pretende mejorar la eficiencia y eficacia del sistema sanitario. Este modelo requiere rediseñar los servicios, definir roles y reestructurar la atención.¹³

Así mismo, se pueden mencionar los siguientes modelos:¹⁴ Modelo de asignación de pacientes (MAP): un profesional de enfermería asume la responsabilidad de la atención integral de un grupo de pacientes, Modelo funcional (MF) o de asignación de tareas: nace como consecuencia de la falta de profesionales simulando la cadena de producción, Modelo de Enfermería por Equipos (MEE): utiliza tanto a enfermeras como a personal auxiliar, con diferentes niveles de competencia y de responsabilidad y Modelo de Enfermería Primaria (MEP): pretende asegurar la continuidad de los cuidados mediante la asignación de una enfermera a cada paciente durante todo el proceso.

En este orden de ideas, se deben plantear estrategias con el objeto de mejorar la gestión del cuidado de enfermería en los servicios hospitalarios, “.

1. Participar activamente en los comités de garantía de la calidad de la atención en salud.
2. Propiciar un clima favorable entre el equipo de salud y los pacientes, para que la experiencia del cuidado se construya en un aprendizaje significativo en doble vía.
3. Crear mecanismos para mantener la motivación del personal de enfermería, favoreciendo el aprendizaje permanente.
4. Capacitar al personal en la utilización de la tecnología, aprovechando las ventajas que esta proporciona
5. Hacer uso de la tecnología de punta, como herramienta

Solange Karina Quijije-Segovia; Ana María Mero-Carreño; Eulalia Concepción Montes-Alonzo;
Gisella Mariuxi Galarza-Rodríguez

que permite medir indicadores de gestión. 6. Estrechar vínculos entre la academia y asistencia, aportando a las dimensiones del saber, el hacer y ser.”¹⁵ La importancia de describir los modelos, es lograr adaptarlo según las necesidades de cada hospital.

CONCLUSIONES

El rol de enfermería en el desarrollo de los modelos de gestión del cuidado en los servicios hospitalarios, es de gran importancia ya que establecen los mecanismos de comunicación para su implementación en conjunto con el resto del equipo de salud, que hace vida en los centros hospitalarios. Contribuyendo de esta manera en el cuidado integral de los pacientes y brindar apoyo a los familiares.

CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores declaran que no tienen conflicto de interés en la publicación de este artículo.

FINANCIAMIENTO

Autofinanciado.

AGRADECIMIENTO

A todos los agentes sociales involucrados en el proceso investigativo.

REFERENCIAS

1. Ramírez Preciado, M. Gestión del cuidado de enfermería en hospitales de complejidad II. Áncash, 2017. [Nursing care management in complexity II hospitals. Ancash, 2017] [Maestría] Universidad San Pedro, 2017. Disponible en: <https://n9.cl/k93ar>

Solange Karina Quijije-Segovia; Ana María Mero-Carreño; Eulalia Concepción Montes-Alonzo;
Gisella Mariuxi Galarza-Rodríguez

2. Cedeño Ugalde, MA., Delgado López, D., García Quiroz, JM., Muñoz Tóala, SJ., Pionce Sánchez, LM., Marcillo Quimis, TL. La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. [Health management and quality performance for beneficiaries] *RECIMUNDO* [Internet]. 2018 [citado 14 nov 2022];2(4):160-88. Disponible en: <https://n9.cl/rk9c>
3. Tumbaco-Quimis, K., Tumbaco-Quimiz, Y., Jaime-Pincay, N., Jaime-Villafuerte, M. Gestión del cuidado de enfermería basada en la evidencia. [Evidence-based nursing care management] *CM* [Internet].2021 [citado 5 nov 2022];7(12):341-52. Disponible en: <https://n9.cl/3c2e5>
4. Condori-Barreto, J., Uchazara-Llanque, MD., Guevara-Luque, NL. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. [Quality of nursing care in the emergency department] *Investig. innov.* [Internet] 2022 [citado 6 nov 2022];2(1):33-9. Disponible en: <https://n9.cl/h8ulm3>
5. Parrado Erazo, MP., Reyes Rojas, IM. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. [Satisfaction with nursing care in hospitalized users in health institutions, Villavicencio, Colombia: Piloting] *Bol.Sem.Inv.fam* [Internet]. 2021 [citado 9 nov 2022]; 2:52-60. Disponible en: <https://n9.cl/mxylz>
6. Figueroa Uribe, A., Hernández Ramírez, J. Seguridad hospitalaria, una visión de seguridad multidimensional. [Hospital safety, a multidimensional safety visión] *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet]. 2021 [citado 3 nov 2022]; 21(1):169-178. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3490>.
7. García Naranjo, J., Martín Sánchez, O., Chávez Reyes, M., Conill Linares, E. Gestión del cuidado en Enfermería y su aporte a la economía en hospital de Cabinda. [Nursing care management and its contribution to the Cabinda hospital economy]. *Rev Cienc. Méd.* [Internet]. 2018 [citado 9 nov 2022];22(5):96-104. Disponible en: <https://n9.cl/wppqf>
8. Perea Vásquez, L. y Rojas Torres, I. Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. [Management Models for Hospitals]. *Rev. Ger. y Pol. de Sal.* [Internet] 2019 [citado 14 nov 2022],18(36); 1-14. DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-36.mgih>

Solange Karina Quijije-Segovia; Ana María Mero-Carreño; Eulalia Concepción Montes-Alonzo;
Gisella Mariuxi Galarza-Rodríguez

9. Aguayo Acuña, F. y Mella Moraga, R. Significado práctico del concepto gestión del cuidado en las enfermeras/os que se desempeñan en atención primaria en salud. [Practical meaning of the concept of care management in nurses working in primary health care]. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2015 [citado 12 nov 2022] ;21(3):73-85. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000300007>.
10. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de la Investigación [Investigation Methodology] (Quinta Edición ed.). México: McGraw-Hill, 2014
11. Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. [Scientific methods of inquiry and knowledge construction]. *Revista EAN.* [Internet] 2017 [citado 7 nov 2022]; 82:179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
12. Carvajal, EY., y Sánchez-Herrera, B. Los modelos de enfermería aplicados en la práctica clínica: revisión integrativa. [Nursing models applied in clinical practice: an integrative review]. *Arch Med (Manizales).* [Internet] 2018 [citado 25 nov 2022]; 18(1): 86-96. DOI: <https://doi.org/10.30554/archmed.18.1.1701.2018>.
13. Díaz Álvarez, J. Modelos de Gestión Hospitalaria y su Influencia en la Calidad de Atención al usuario del Servicio de Salud: Revisión Sistemática Rápida de la literatura. [Hospital Management Models and their Influence on the Quality of Health Service User Care: Rapid Systematic Review of the Literature]. [Pregrado] Universidad EAN, 2021. Disponible en: <https://n9.cl/wemu1>
14. Rocío García, B. Modelos de prestación de cuidados en el ámbito hospitalario. [Pregrado]. Universitat Jaume I., 2016. Disponible en: <https://n9.cl/5xvoy>
15. Palmet, M. y Villarreal-Cantillo, E. Una perspectiva en la gestión de enfermería. [A perspective on nursing management]. *Sal., Barranquilla* [Internet]. 2020 [citado 17 nov 2022]; 36(2):506-511. <https://doi.org/10.14482/sun.36.2.610.73>.

Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. **SALUD Y VIDA**

Volumen 7. Número 13. Año 7. Enero – Junio. 2023

Hecho el depósito de Ley: FA2016000010

ISSN: 2610-8038

FUNDACIÓN KOINONIA (F.K).

Santa Ana de Coro, Venezuela.

Solange Karina Quijije-Segovia; Ana María Mero-Carreño; Eulalia Concepción Montes-Alonzo;
Gisella Mariuxi Galarza-Rodríguez

2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>.