

# ATENCIÓN DE ENFERMERÍA AL PACIENTE OPORTUNA, SEGURA, HUMANA Y CONTINUA

Mayo de 1981

*Enf. Nieves Zamora de Gómez, D. Enf. H. Grecia  
Enf. Ivonne Morales Bolaños, Sup. Reg. Central \**

## INTRODUCCIÓN

La enfermería es un arte científico, no es una ciencia pura, como la química, ni un arte como la pintura, sino una mezcla de ciencia y arte, una expresión del ingenio humano que utiliza como materiales las observaciones cuidadosas acerca de las relaciones humanas, físicas, mentales y emocionales, como medio de trabajo, se vale de ciertas técnicas especiales y de adecuados conocimientos, para que la enfermera ejerza su profesión con buen éxito, es preciso que tenga clara comprensión del papel que desempeñan la herencia y el medio ambiente en la vida del individuo, así como los factores sociales y económicos, como causas de padecimientos, o que pueden ser perturbados por enfermedades incapacitantes.

Tomando en cuenta los Estándares de Salud, están dirigidos a una atención oportuna, segura, humana y continua, aprovecharemos para referirnos a estos aspectos aplicándolos a la atención directa del paciente, familia y comunidad.

## JUSTIFICACIÓN

Siendo el diagnóstico de Enfermería de vital importancia para dar una atención integral al paciente, familia y comunidad y que esta debe ser: oportuna, segura, humana y continua.

Trataremos en este pequeño trabajo de contestar la pregunta expuesta en el trabajo de "Intervención de la Enfermera en la Atención Directa".

\* Supervisora Regional  
C.C.S.S.

¿Estamos las profesionales en Enfermería dando cuidados oportunos, seguros, humanos y continuos?

## DESARROLLO

### CONCEPTO DE COBERTURA DE SERVICIOS DE SALUD

Nos referiremos al concepto de cobertura de servicios de salud, y es por tanto que cobertura es: el resultado de una oferta eficaz y sistematizada de servicios básicos de salud, que satisfagan las necesidades de toda la población, se proporcionan en forma continua en lugares accesibles y garanticen el acceso a los diferentes niveles de atención del sistema de servicios de salud.

Para que el concepto de salud se convierta en realidad, es necesario que la población reciba atención efectiva y suficiente para satisfacer sus necesidades básicas dentro de las posibilidades que ofrece la utilización óptima de los recursos del país.

Por lo tanto el concepto de cobertura implica la admisión de que existe una relación dinámica en la que intervienen, por una parte, las necesidades y aspiraciones de la población, expresadas por la demanda de servicios, y por la otra, los recursos disponibles y sus combinaciones tecnológicas y organizativas que configuren la oferta para satisfacer esa demanda.

**LA COBERTURA FRENTE A LA SITUACION ACTUAL:** El nuevo concepto de cobertura requiere que los objetivos de las diferentes Instituciones y programas de salud converjan la meta de cobertura universal y que las actividades desplegadas para lograrla tiendan a aumentar la accesibilidad de los servicios a la población y no se limiten simplemente a satisfacer la demanda espontánea.

La implantación del concepto de cobertura universal, constituye un desafío que adquiere una magnitud mayor debido a la urgencia de acelerar las acciones para lograrla. En la actualidad hay una gran desigualdad entre la oferta de servicios y el volumen y la complejidad cada vez mayores de las necesidades de salud.

A medida que la sociedad se vuelve más compleja van surgiendo nuevas necesidades que no pueden ser satisfechas porque no se cuenta con una tecnología apropiada y los recursos no aumentan proporcionalmente.

**Oportuno:** Sucede cuando conviene un socorro oportuno.

**CUIDADO DE ENFERMERIA OPORTUNO:** El paciente de hoy es un consumidor que espera que la atención de enfermería sea algo más que la práctica limitada y ritualista que predomina en muchos organismos de salud, de tal manera el cuidado de enfermería debe ser un actuar e interactuar con el paciente a través del contacto físico y personal para su bienestar e intervenir en estados de tensión en el ambiente físico y social que actúan sobre el paciente, el cuidado de enfermería es un componente de la práctica de Enfermería y Enfermería es, uno de los servicios para el cuidado del enfermo, la prevención de enfermedades y la promoción de la salud.

La enfermera, para la toma de decisiones en estado normal o de emergencia le implica realizar un diagnóstico de la situación, para tomar una decisión, nos obliga a revisar las necesidades y o problemas que afronta el paciente, estableciendo prioridades de los mismos.

El establecer prioridades permite identificar o determinar con precisión cuáles problemas necesitan resolverse en cada paciente y en qué orden, se debe empezar recopilando la información tan pronto como sea posible, la misma debe ser lo suficientemen-

te específica en tal forma que nos permita enunciar las necesidades o problemas, debemos considerar como necesidad del paciente, las que están relacionadas con los procesos de la vida y la respuesta de la persona a su medio ambiente y como problema de Enfermería en el paciente, una situación en la cual el paciente necesita asistencia por parte del personal de Enfermería, tomando en cuenta que el problema sobreviene a una necesidad no satisfecha.

**Por lo tanto un cuidado OPORTUNO:** Es el que debe darse en el momento preciso, exacto, previa selección de prioridades en base a la categorización del paciente de acuerdo a la urgencia de necesidad de atención de Enfermería.

**SEGURO:** Que no corre peligro, firme, sólido, seguridad, confianza.

**CUIDADO DE ENFERMERIA SEGURO:** Cada paciente recibe su atención con el mínimo de riesgos a través de la ejecución eficiente y adecuada de las prácticas del personal de Enfermería y del uso de material y equipo en buenas condiciones.

La planta física debe estar libre de riesgos y/o desperfectos para la protección y seguridad de los pacientes, personal y visitantes.

Es necesario que todas las personas que viven en sociedad estén protegidas, pero en especial las que están enfermas. La persona enferma está predispuesta a accidentes y lesiones como consecuencia de su misma enfermedad, con frecuencia se encuentra debilitado su físico, de modo que se frenan sus actividades normales corrientes, como resultado, puede caer al andar o perder el equilibrio si transita sobre una superficie irregular, a la vez presentará menos resistencia a las infecciones o sea que será más susceptible a los microorganismos virulentos del ambiente, el término virulencia se refiere a la capacidad para producir enfermedad.

La Enfermera participa de la responsabilidad de vigilar la seguridad del paciente, ella debe conocer todos los peligros potenciales y procurar por todos los medios evitar accidentes. Las disposiciones preventivas se pueden clasificar en: prevención de Infecciones, prevención de accidentes y prevención de incendios.

Hay tres medios generales de evitar infecciones que incumben a todo el personal, la conservación de la limpieza, la higiene personal y el cumplimiento de los reglamentos de Salubridad. La enfermera puede hacer mucho para evitar los accidentes en el Hospital, hasta los de menor cuantía perturban la quietud del medio, que es tan importante para el restablecimiento de la salud, a la enfermera atañe directamente la conservación del paciente en su estado óptimo, en coordinación con miembros de otras disciplinas, como Mantenimiento, Aseo y Vigilancia, Administración, etc.

**SEGURIDAD EN EL ASPECTO EMOCIONAL:** La filosofía del valor individual es la creencia de que todos, con prescindencia de las circunstancias o cualidades personales, son dignos de respeto, más aún toda persona tiene derecho a ser respetada como ser humano, cada paciente es un individuo y debe ser atendido teniendo en cuenta tanto su personalidad como su problema de salud.

**HUMANO:** Que pertenece al hombre, compasivo, generoso, corazón humano, bondadoso, indulgente, humanitario.

**CUIDADO DE ENFERMERIA HUMANO:** La dignidad y los derechos del paciente son respetados por el personal de Enfermería, a través de todos sus cuidados y el paciente se mantiene en un ambiente que le permite estar cómodo, descansar y recuperarse.

**HUMANIZACION:** Acción de humanizar.

**HUMANIZAR:** Ser humano, más sociable, comprensivo, generoso, bueno, caritativo e indulgente.

**INTEGRIDAD:** Creer en el respeto de las personas, tomarlas como seres humanos y atender sus demandas.

**CONCIENTIZACION:** De que somos personas iguales a las otras, respetar su dignidad tal y como es ya que son seres creados a imagen y semejanza de Dios.

**IGUALDAD:** Considerar al paciente miembro activo de la sociedad, igualdad con nuestros compañeros, llamar al paciente y familia por su nombre.

**ENFERMERIA:** Es dar y no recibir, dar sin interés. Para dar una atención humanizada, primero debemos humanizarnos el equipo de salud que tiene que ver con la atención integral del paciente, familia y comunidad.

**EN QUE SE PARECE LA GENTE:** Todos nos parecemos en muchos aspectos, tenemos ciertas necesidades físicas básicas y ciertas necesidades psicológicas básicas, tenemos intereses y sistemas de valores, cada uno de nosotros posee dotes hereditarias singulares, todos hemos crecido y nos hemos desarrollado en un orden de sucesión definido que caracteriza a todos los componentes de la especie humana, sobre la conducta influyen factores que toda la gente tiene en común y asimismo, diferencias individuales.

**EN QUE SE DIFERENCIA LA GENTE:** Toda persona cuenta con ciertos principios para tratar de satisfacer sus necesidades físicas y psicológicas básicas. Toda persona desarrolla ciertas inclinaciones pero no otras. Cada uno de nosotros tiene un sistema de valores muy relacionados con nuestras actividades, por tanto al tratar de juzgar el proceder, hay que comprender en qué se parece la gente, en qué se diferencia y los factores que influyen sobre el conocimiento de las normas de conducta.

El esfuerzo por comprender la Conducta Humana. Los profesionales no pueden permitirse ignorancia o indiferencia ante la conducta humana, se necesita un serio esfuerzo consciente para lograr tan siquiera un principio de comprensión para algunas de las muchas razones que tiene la gente para obrar como lo hace. La enfermera trata con personas cuya vida han complicado las enfermedades, a las muchas otras causas de la conducta del paciente, puede añadirse entonces las reacciones que provocan en la gente la enfermedad y la hospitalización.

Las habilidades interpersonales del equipo de salud, es muy importante para el paciente. El que es capaz de crear una relación de simpatía con el enfermo, puede suscitar confianza en el equipo asistencial, estimular la fe en la ayuda que se brinda y lograr una plena cooperación en los exámenes y en los tratamientos necesarios para el diagnóstico y tratamiento, si es incapaz de crear una relación de simpatía, sucederá lo contrario, el paciente podrá formarse sentimientos negativos con respecto a los miembros del equipo asistencial.

La conducta humana es muy compleja, no puede pretenderse, comprenderla totalmente, en cualquier situación sobre la conducta influyen muchos factores distintos, de tal manera es necesario conocer a los demás y conocerse uno mismo, con ello el cuidado brindado al paciente será en el aspecto humanizado de una buena calidad.

**CONTINUO:** Que no debe interrumpirse, perseverar en ejercer algún acto.

En enfermería el cuidado al paciente debe ser continuo, o sea que no se debe interrumpir la atención integral al paciente por situaciones ajenas a éste. De ahí que uno de los derechos del paciente es: El paciente tiene derecho a esperar continuidad razonable de su cuidado, abarcándolo en los diferentes campos de acción, el preventivo y asistencial.

De ahí que es de vital importancia tomar en cuenta el estándar de salud que dice: "El Departamento de Enfermería establece y emplea medios y mecanismos que faciliten la continuidad al paciente durante las 24 horas".

A continuación mencionaremos algunos de los aspectos más sobresalientes en la continuidad del cuidado, que debe tener en cuenta el Departamento de Enfermería, este departamento debe estar ubicado dentro de la infraestructura básica del hospital y en el organograma de éste con líneas bien definidas, por otro lado el Departamento debe tener su propia estructura y organograma, las normas deben ser significativas y funcionales, señalando todas las líneas de autoridad, organización y asesoría que faciliten la interpretación de todo el personal de Enfermería y otros a quienes compete.

En general las funciones y actividades del Departamento de Enfermería pueden agruparse en cuatro grandes áreas: cuidado a los enfermos, supervisión, enseñanza y administración, el producto final de las actividades en estas áreas, deben ser cuidados de enfermería comprensivos, integrales de una calidad y cantidad que corresponda, dirigidos a una atención oportuna, segura, humana y continua.

### CONCLUSIÓN

Esperamos que con los conceptos que hemos expuesto en este trabajo, hayamos dado respuesta a la

pregunta planteada en el trabajo de "Intervención de la Enfermera en la Atención Directa". ¿Estamos las profesionales en enfermería, dando cuidados oportunos, seguros, humanos y continuos? Además que sirva de estimulación al grupo de profesionales para que vean en cada paciente a una persona que debe tratarse en una forma de humano a humano y que requiere atención integral, oportuna, segura, humana y continua.

Si estamos conscientes de que este es el tipo de atención integral ideal al paciente, obtendremos satisfacción personal, en el paciente, familia y comunidad y por ende elevaremos el nivel de atención de la Institución para la cual laboramos.

### PENSAMIENTO

"Recordemos que cuando colaboran el amor y la pericia, puede esperarse una obra maestra".

C. Reade.

### BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

Mary Elizabeth Milliken Relación humana con el paciente. Psicología aplicada para el profesional sanitario. Centro Regional, ayuda técnica (A.I.D., México, Buenos Aires 1970, páginas 24 a la 37.

Margaret A. Tacy. R.N.-A.B.M.S. Manual de la Enfermera Moderna Cap. I: El arte de la Enfermera Cap. II: La Enfermera Moderna y la Salud de su enfermo Págs. 1 al 12 México D.F. 25 Ag. 1956.

Tratado de Enfermería práctica de Kozié - Du Gas Beverly Witter Du Gas., 2a. Edición 1974. México D.F., Cap. 15 Necesidades de seguridad y prevención al paciente. Pág. 161-174.

Departamento de Enfermería.

Manual de Normas Hospital San Francisco de Asís, Grecia 1978

Derechos del paciente: Estándares de Salud Clase sobre: "Humanización del cuidado." Trato al paciente como persona.

Artículo sobre: Características de la buena organización de un Departamento de Enfermería. Sra. Ernestina Nazario S. Enfermera consultora OPS/OMS. Art.: Evaluación de los cuidados de Enfermería. Informe del II Gpo. de Trabajo de Enfermería Estándares para la atención de Enfermería del paciente en C.A. y Panamá.

Art. Parte III: Extensión de cobertura de Serv. de Salud con estrategias de atención primaria y participación de la comunidad.

ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD  
Oficina Sanitaria Panamericana, Oficina Regional de la  
ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD

Enero 22, 1990

Licda. Orelia Chambers Morris  
Coordinadora  
Organo Científico e Informativo  
Colegio de Enfermeras de Costa Rica  
Presente

Estimada Licda Chambers:

Agradezco mucho el envío de **Enfermería en Costa Rica** correspondiente a noviembre de 1989.

Deseo felicitar a Ud. como directora y a los demás miembros del Comité Editorial de la revista cuya presentación y contenido son de muy buena calidad. El Editorial y los requisitos uniformes para preparar el artículo científico son una valiosa contribución para nuestra labor en el mejoramiento de las revistas biomédicas de Costa Rica. Muchas gracias.

Con mis sentimientos de consideración y aprecio personal,

Muy atentamente,

Guillermo Llanos  
Consultor en Salud del Adulto

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Apartado 10105  
San José, Costa Rica

Enero 22 de 1990  
S-A=015-90

Señora  
Licda. Orelia Chambers de Riley  
Directora Revista Enfermería en Costa Rica  
S.O.

Estimada Licenciada:

Hemos recibido y leído con interés cada uno de los artículos insertos en la revista "**Enfermería en Costa Rica**", correspondiente a noviembre de 1989.

Los mismos son de alto interés para todos los que laboramos en el campo de la salud, por la actualidad que revisten así como por su contenido.

Nuestra recomendación es que el Consejo Editorial siga laborando en el futuro como hasta la fecha para que se pueda mantener la edición de este especial medio de información.

Con el respeto que nos merecen,

Suscribe atentamente,

HOSPITAL NACIONAL PSIQUIATRICO  
C.C.S.S.

Sr. Ezequiel Esquivel Villalobos  
Administrador