

# POLÍTICA DE CALIDAD

*Rodolfo Crespo*

Así terminaban las conclusiones de la Mesa de Trabajo de Control de Calidad en el Área de Enfermería presentada en el Congreso de S.E.D.E.N. en Barcelona celebrado en noviembre de 1992.

## CONCLUSIONES

En esa mesa de trabajo, conseguimos motivar a un grupo importante de enfermería para que se iniciaran en el tema de Calidad.

Esto puede ser el inicio de la aceptación, por parte de todos los profesionales de enfermería nefrológica, de un modelo más ACREDITATIVO de trabajo.

Pensamos, que a partir de aquí, es la misma Sociedad la que puede y debe MOTIVAR (con los recursos e incentivos suficientes) a todos los socios interesados que quieran trabajar en ello.

A partir de esta Mesa de Trabajo, y con el grupo de enfermería interesado, se dio luz al proyecto: “Una Política de Calidad para Enfermería Nefrológica”.

En el marco del XVIII Congreso de S.E.D.E.N., celebrado en La Coruña, se organizó la Mesa de Trabajo: “POLÍTICA DE CALIDAD”, basada en la calidad percibida desde el punto de vista del usuario. Y queriendo dar respuesta a tres preguntas puntuales:

- a. ¿Sabemos los profesionales de la enfermería nefrológica si nuestros usuarios se sienten satisfechos?
- b. ¿Sabemos los profesionales de la enfermería nefrológica si nuestros usuarios sienten cumplidas sus expectativas?
- c. ¿Hemos aplicado los profesionales, métodos de detección de los problemas que ellos aprecian?

Este proyecto se presentó el primer día del Congreso y se trabajó con el grupo de socios adjuntos a S.E.D.E.N. interesados en el tema, intentando establecer un intercambio de impresiones y opiniones que encaminasen el proyecto hacia una expansión más amplia, teniendo en cuenta los diferentes puntos de vista condicionados tanto por las diversas modalidades de trabajo (H.D.; C.A.P.D.; T.R.) como por la situación geográfica.

Sabemos de antemano que la temática del proyecto por novedosa y etérea va a causar dificultades tanto de comprensión como de aceptación e integración a la idea original del proyecto, que como ya se ha indicado significa un CAMBIO, tanto cultural como de procesos y actuaciones.

## DESARROLLO

Moderada por Rodolfo Crespo de Córdoba y Joan Andrés de Barcelona.

Se hizo entrega a los participantes del texto completo y de una ficha de recogida de datos personales y profesionales, este último a cumplimentar por aquellas personas que quisieran incorporarse a la futura comisión.

Se establece por parte de la Mesa de Trabajo una discusión de los diferentes puntos de vista que intentan discernir hasta que punto debemos tener en consideración las opiniones del usuario, o la necesidad de que el usuario participe en saber el por qué de nuestras decisiones.

Se hace difícil a lo largo del debate de clarificar la diferencia entre control de calidad asistencial y la calidad percibida por parte del usuario.

Se plantean tres preguntas a los asistentes por medio de una encuesta:

1. ¿Qué es preferible, que los profesionales decidamos qué es lo mejor para el paciente / usuario y su hospital o que se le pregunte directamente al paciente / usuario?
  - Debe prevalecer la opinión del profesional.

- Debe prevalecer la opinión del usuario.
- La mejor calidad se obtiene al fusionar ambas opiniones
- 2. ¿Cuáles crees que son los métodos más eficaces para el personal de enfermería pudiera saber si nuestros usuarios se sienten satisfechos?
  - Entrevistas.
  - Teléfono.
  - Encuesta.
  - Otros (especificar)