

# Dimensión del servicio de enfermería

Por: Ana Cecilia Ortiz Z.\*

## RESUMEN

**E**l cuidado de Enfermería es definido como un servicio de personal calificado, orientado a la identificación y satisfacción de necesidades en salud, que este personal está en capacidad de satisfacer, en tanto en la perspectiva del desarrollo humano, los satisfactores que le conciernen a una profesión son específicos de su razón de ser.

De esta manera, cuando el Grupo de Cuidado trabaja en función de la satisfacción del usuario y sus necesidades, favorece el logro de objetivos y metas conjuntas entre beneficiarios y cuidadores, por cuanto, cuidar la salud y prevenir la enfermedad, es un asunto de todos.

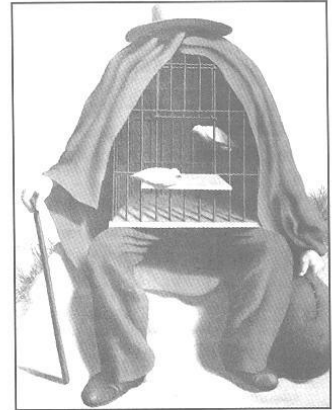
El servicio de Enfermería tiene carácter de profesional calificado y su equipo ha de ser una marca de distinción inconfundible para la empresa y la sociedad.

### Palabras claves:

*Servicios de enfermería;  
Cuidados de enfermería;  
Calidad del servicio;  
Satisfacción de los usuarios;  
Atención en enfermería.*

## Introducción

Con el predominio del libre mercado en los sistemas de salud, el cliente ha ganado la posibilidad de elegir la entidad de su predilección, en ejercicio de sus derechos y autonomía para satisfacer sus necesidades. Este es un nuevo contexto, en el cual, las empresas de salud se ven obligadas a ajustar sus estructuras en función del cliente, para garantizar su permanencia en el mercado. Pero "no todo lo que brilla es oro". De alguna manera, tenemos que admitir que la introducción de estos ajustes genera incertidumbre y desconcierto al profesional de Enfermería, pues las formas de relación dentro de las instituciones de salud cambiaron, y en algunos casos, el nivel directivo de Enfermería parece haber perdido su lugar o haber distorsionado su razón de ser.



RENÉ MAGRITTE. (detalle) *El terapeuta*, 1937  
Óleo sobre lienzo, 92 x 65 cm  
Galerie Isy Brachot, Bruselas-París

\* Los miembros de la comisión nombrada por el Comité Interinstitucional de Enfermería COINDEN, son: Gloria Arenas, Luz Elena Arango, Orfilia Martínez, Bernardo Carmona, Argenis Garzón, Liliana Bermúdez y Ana Cecilia Ortiz.

Ortiz Zapata A C. Dimensión del servicio de enfermería. Invest. Educ. Enferm. 2003; 21 (1): 86 - 96

Recibido: abril 18/2001  
Aceptado: junio 7/2002

Esta es una invitación a discutir los nuevos rumbos que debe tomar la Enfermería en nuestro medio, con la esperanza de reencontrar su rol y su estatus, en el entendido de que la clave para lograrlo radica en el trabajo comprometido y en equipo, pues ningún profesional podrá lograrlo solo o con acciones aisladas.

En este sentido, se presenta a la comunidad de Enfermería el estado de la discusión sobre el servicio, gestada en una comisión nombrada por el Comité Interinstitucional de Enfermería del área Metropolitana de Medellín (COINDEN)\*, bajo la idea de formular una propuesta de desarrollo organizacional para la profesión. El grupo acordó *dar una dimensión al servicio de Enfermería*, como un primer paso hacia la fundamentación del logro del objetivo inicial\*\*.

### De la definición a la dimensión del servicio

La competencia y la competitividad han dinamizado en el cliente una nueva forma de pensar su relación con la calidad y el servicio, lo cual ha influido para que las empresas incrementen sus esfuerzos en mejorar sus procesos. Quizá, sea esta una de las principales razones por las cuales, en las últimas décadas, las empresas de servicios han reimplementado sus procesos en función del cliente, y convertido al sector en impulsor de desarrollo económico.

\*\* Al momento de la publicación de este artículo, el grupo ha perdido el ritmo de la discusión y por lo tanto no ha avanzado en el desarrollo de la propuesta.

# Dimension of the nursing service

Por: Ana Cecilia Ortiz Z.\*

## SUMMARY

**N**ursing care is defined as a qualified personal service oriented to identification and satisfaction of health needs, and the nursing personnel has the capacity to satisfy because in the perspective of human development the professional concern for gratification are specific to its way of being.

When the caring team works toward the clients' satisfaction and their needs, they privilege the achievement of objectives and common goals between beneficiaries and caregivers, considering that health care and the prevention of illness concerns to everyone.

The nursing service has a qualified professional character and the team must have a seal of unmistakable distinction for the institution and society.

### Key words:

*Nursing services,  
Nursing care,  
quality of service,  
users' satisfaction,  
nursing attention*

Para autores como Druker, Levitt y Tofler<sup>1</sup>, el sector de servicios es un nuevo motor macroeconómico que se ha venido consolidando durante las últimas dos décadas, y ha ganado fuerza frente a los sectores agropecuario y manufacturero. La gran mayoría de empresas de servicios tales como hoteles, restaurantes, transporte aéreo, terrestre y marítimo, bancos, servicios públicos, hospitales, asesorías jurídicas y muchas otras, han identificado en el servicio una poderosa estrategia competitiva.

Los servicios tienen diversas clasificaciones: unos están relacionados con las demandas de ayuda para comprar un producto, pagar una cuenta, desplazarse de un lugar a otro, resolver un problema jurídico o de salud, etc., en tanto que otros tienen que ver con la reparación de equipos y tecnologías cuyo uso cotidiano se ha convertido en una necesidad humana, como el auto, la lavadora y los computadores. Subsisten además servicios de personal no calificado para aseo y mantenimiento de plantas físicas, para el trabajo doméstico, ventas ambu-

lantes y otros, que realizan personas que no tienen formación especializada. Prevalecen servicios personales calificados, organizados y dirigidos para satisfacer necesidades, deseos y expectativas de mantenimiento, reparación, capacitación, asesorías y cuidado. Prosperan otros servicios masivos para consumidores, como supermercados, transporte, hotelería, alimentación. Se ofrecen servicios comerciales de alta tecnología a profesionales especializados, que requieren equipos igualmente especializados para brindar su servicio como equipos sofisticados para diálisis, electrocardiografía, fotografía, topografía, arquitectura, mantenimiento automotor y otros.

Tradicionalmente, la palabra servicio hace referencia a una disposición, deber u obligación. De igual manera, se ha entendido como trabajo terminado en beneficio de alguien. En otros contextos, puede ser interpretada como el uso útil que se hace de una cosa o el producto inmaterial derivado de la actividad de una persona.

El cuidado de Enfermería es un servicio de personal calificado, orientado hacia la satisfacción de necesidades, bajo la perspectiva del desarrollo humano, lo cual exige, por parte del profesional, la “cuidadosa” identificación de las necesidades que está en capacidad de satisfacer y de las formas de hacerlo, como una contribución de la profesión a la compleja problemática de la transdisciplinariedad.

Los servicios son definidos como actividades intangibles, que involucran un esfuerzo humano o mecánico y satisfacen una necesidad o agregan valor a un producto. Su estandarización es difícil y no existe transferencia de propiedad. Por lo tanto, no es posible patentarlos. Su producción y consumo son inseparables. No es viable tener inventarios de servicios almacenados, y el consumidor hace parte de la producción.

Como *valor agregado*, los servicios complementan la venta de un producto y se constituyen en actividades que dan una sensación de comodidad y amabilidad. Actividades como mantenimiento preventivo, suministro de repuestos, capacitación para la correcta utilización de un equipo, entrega oportuna y especificaciones del cliente, agregan valor al bien adquirido. Como producto, el servicio es la actividad que satisface una necesidad, una expectativa o un deseo, y no está necesariamente ligada a la compra de un bien material. Al servicio como producto, también se le agrega valor cuando se entrega con amabilidad y disponibilidad (Albrecht y Zemke 1994).

### El cuidado como servicio calificado

El cuidado de Enfermería es un servicio de personal calificado, orientado hacia la satisfacción de necesidades, bajo la perspectiva del desarrollo humano, lo cual exige, por parte del profesional, la “cuidadosa” identificación de las necesidades que está en capacidad de satisfacer y de las formas de hacerlo, como una contribución de la profesión a la compleja problemática de la transdisciplinariedad.

Por fortuna, el camino ya ha sido insinuado por teóricas como Faye Glen Abdellah<sup>2</sup>, quien define a la Enfermería como “un servicio para los individuos, las familias y la sociedad, fundamentada en conocimientos científicos para ayudar a la gente sana o enferma a satisfacer sus necesidades de salud”. Así, el cuidado de enfermería, como cualquier otro servicio, tiene que cumplir requisitos de calidad relacionados con la identificación de las necesidades de los usuarios, la definición de los procesos y procedimientos, la infraestructura logística, tecnológica, física y el equipo humano requeridos. Cumplir con estos requisitos de calidad, le otorga el carácter de *calificado* al servicio de Enfermería.

El sentido de los cuidados desde su origen, según Domínguez, es “mantener la vida, dar vida;... apartando o evitando el mal, además de los cuidados de reparación, restableciendo la salud combatiendo la enfermedad”<sup>3</sup>. Cuidar es tratar de ayudar al ejercicio de la libertad; es crear un nuevo orden, un nuevo marco referencial, donde el sujeto vulnerable se reencuentre y sepa a qué atenerse, porque, en definitiva, dejarse cuidar es un acto de confianza<sup>4</sup> que se objetiva cuando “alguien” acude a un profesional o equipo de profesionales para recibir acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, curación y rehabilitación, con el fin de conservar la salud integral y la vida.

Cuidar consiste en aumentar la interrelación de factores que influyen en el autocuidado, entendido como un acto propio del individuo, con un objetivo específico que se aprende en la medida en que el ser humano madura y que es afectado por las creencias, hábitos y costumbres propias de una cultura, afirma Orem<sup>5</sup>.

Las empresas que ofrecen servicios de salud, reconocen que el desarrollo científico y técnico no es suficiente para la satisfacción del cliente; que también son importantes las relaciones entre los usuarios y los funcionarios. Este componente del servicio, ha ganado importancia en la búsqueda de competitividad para producir impacto social y obtener rentabilidad. En suma, el servicio es el resultado de una interacción humana, y su valor depende de la experiencia personal.

### De la especificidad del cuidado a las necesidades específicas

Es evidente que la Enfermería satisface necesidades humanas, pero conviene advertir que la identificación de las necesidades que le corresponde satisfacer en su especificidad, debe reconocer, en el dato empírico de la práctica cotidiana, la relevancia de los referentes teóricos. Es decir, que no todo aquello que nos habla de “necesidades” es pertinente, ni estamos en la obligación moral o técnica de resolverlo desde la Enfermería, pues como se ha dicho, los satisfactores que le conciernen a una profesión son específicos de su razón de ser.

Un ejemplo de lo que sí corresponde hacer a la Enfermería con relación a la identificación de las necesidades, puede ser derivado de la propuesta del grupo de Max Neef<sup>6</sup>, el cual presenta las necesidades en dos grandes categorías: la existencial, que incluye necesidades de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad, y la axiológica, en la que están consideradas las necesidades de ser, tener, hacer y estar. En este sentido, la Enfermería satisface carencias y potencia el desarrollo humano en la medida en que ejecuta las acciones de cuidado, teniendo en cuenta el contexto sociocultural del usuario y su estado de salud. Por ejemplo, se satisface la necesidad de subsistencia proporcionando alimento, pero se potencia la socialización en la medida en que se favorece la opción de compartir y se satisface el sentido estético en tanto se dispone la mesa de una manera agradable para el usuario.

Las necesidades humanas se manifiestan de manera diversa, en cuanto a intensidad y expresión, porque el ser humano tiene no sólo la capacidad de construirse para sí mismo nuevas necesidades, sino también de transformar una necesidad superflua o banal en una necesidad vital<sup>7</sup>. Es la experiencia concreta en un contexto, lo que concede a la satisfacción de las necesidades, expresividad y significado simbólico.

Es evidente que la Enfermería satisface necesidades humanas, pero conviene advertir que la identificación de las necesidades que le corresponde satisfacer en su especificidad, debe reconocer, en el dato empírico de la práctica cotidiana, la relevancia de los referentes teóricos. Es decir, que no todo aquello que nos habla de “necesidades” es pertinente, ni estamos en la obligación moral o técnica de resolverlo desde la Enfermería, pues como se ha dicho, los satisfactores que le conciernen a una profesión son específicos de su razón de ser.

Los asuntos relacionados con las necesidades humanas, han de ser confrontados a contraluz desde la práctica de Enfermería, para identificar, en los fenómenos sociales, económicos, culturales y epidemiológicos, nuevas necesidades de cuidado y poder transformarlas en potencialidades orientadas hacia la búsqueda del bienestar. De esta manera, el cuidado no sólo se limita a satisfacer lo puramente fisiológico, sino que cumple también con su dimensión social.

Desde la especificidad de la Enfermería, son bien conocidas las perspectivas de Dorotea Orem y Virginia Henderson, respecto a las necesidades humanas: La primera<sup>8</sup>, plantea las necesidades a partir de cinco supuestos:

Necesidad de estímulo continuo para seguir vivos y actuar de acuerdo con las cualidades humanas naturales. La capacidad de actuar deliberadamente, se ejerce en forma de ayuda hacia uno mismo y hacia los demás para identificar las necesidades y crear los estímulos necesarios. Todo ser humano maduro experimenta privaciones en forma de limitaciones para actuar en ayuda de sí mismo y de los demás, mediante aportaciones que sustenten la vida y regulen sus funciones. El ser humano desarrolla y transmite formas y medios de identificar las necesidades y realizar aportaciones hacia sí mismo y los demás. Los seres humanos agrupan las tareas y reparten las responsabilidades para ayudar a los miembros del grupo que experimentan privaciones y realizar aportaciones deliberadas hacia sí mismo y hacia los demás<sup>9</sup>.

Para Henderson, estas necesidades son de: oxigenación, nutrición, eliminación, descanso, vestido, termorregulación, higiene, comunicación, seguridad, movimiento y postura, creencias y valores, trabajo y realización, participación y aprendizaje.

En otras palabras, los cinco supuestos de Orem se refieren a necesidades relacionadas con aspectos físicos, psicológicos, interpersonales y sociales de la salud.

Por su parte, Virginia Henderson<sup>10</sup> sugiere que, cuando las actividades para satisfacer las necesidades básicas son inadecuadas, insuficientes o están ausentes, se genera dependencia. Para Henderson, estas necesidades son de: oxigenación, nutrición, eliminación, descanso, vestido, termorregulación, higiene, comunicación, seguridad, movimiento y postura, creencias y valores, trabajo y realización, participación y aprendizaje. Henderson define la independencia como la capacidad de la persona para satisfacer por sí misma sus necesidades básicas, de acuerdo con su edad, etapa de desarrollo y situación específica. Los niveles de dependencia e independencia son únicos para cada persona.

## De la acción al satisfactor

Conciérne a la Enfermería rebasar las limitaciones de su práctica e incursionar de manera decisiva en la reformulación de su compromiso con el desarrollo de los “seres humanos” que son su razón de ser, y disponer de los recursos físicos, técnicos y científicos para la concreción de los satisfactores.

Los satisfactores pueden ser: materiales y equipos, ayudas, formas de comunicación, educación, información, solución de problemas diversos. Así, encontramos que la satisfacción de las necesidades está determinada por los

satisfactores que se materializan en bienes económicos. Para el caso del servicio, los satisfactores se materializan en relaciones interpersonales, oportunidades, calidad técnica y científica. En cierto sentido, el satisfactor le da el carácter al servicio, y puede ser adaptado a las circunstancias para que contribuya al desarrollo de las personas y no cause daño.

Resulta imperativo clarificar aquello que no es sólo competencia de la profesión, sino también responsabilidad ética y moral de quien la ejerce, en la medida en que identifica las implicaciones de su diligencia y rigor en el ejercicio del cuidado, o la mala influencia de su negligencia en darle a este servicio un carácter profesional y calificado.

El servicio de Enfermería puede encontrar en los cinco tipos de satisfactores del grupo de Max Neef<sup>(1)</sup>, el sentido de cuidar, en términos de acciones orientadas a la búsqueda del bienestar del usuario. Veamos en los siguientes literales una ejemplificación:

**a**. Los *satisfactores violadores o destructores*, producen un efecto paradójal: se presentan con el pretexto de resolver una necesidad, pero su efecto impide la satisfacción propuesta; además, limitan la satisfacción de otras necesidades colaterales. Estos satisfactores se evidencian, principalmente, en las necesidades de subsistencia. Por lo general, son imposiciones que dependen del grado de déficit de autocuidado del usuario. En tales casos, el profesional es responsable de evitar que las acciones de cuidado se transformen en este tipo de satisfactores.

Cuando en el caso de una hospitalización por ejemplo, si el servicio carece de requisitos técnicos y humanos de calidad y se le niega al usurario la posibilidad de sentirse seguro en compañía de sus seres queridos, éste es realmente privado de su necesidad de libertad, sufre limitaciones en su independencia y capacidad de autocuidado, y puede, incluso, llegar a padecer la violación de su necesidad de seguridad.

El servicio de enfermería viola la necesidad de información o comunicación, cuando se limita a resolver problemas técnicos sin explicación e información suficiente para la persona cuidada y su familia. Se viola también la necesidad de autonomía, libertad o independencia, cuando no se obtiene el consentimiento informado para formular y desarrollar el plan de cuidados o la realización de un procedimiento técnico.

RENÉ MAGRITTE. *El mago*, 1952. Óleo sobre lienzo, 34 x 45 cm. Galerie Isy Brachot, Bruselas-París



**b**. Conviene llamar la atención sobre los *pseudo satisfactores*; pues, estimulan una falsa sensación de satisfacción y pueden impedir que la necesidad sea efectivamente satisfecha. En la prestación del servicio de Enfermería, al profesional se le presentan situaciones que, aparentemente, resuelven un problema o satisfacen una necesidad del paciente, pero que en realidad no sólo no permiten identificar su necesidad real sino que, además, la hacen invisible para las otras disciplinas. Estas situaciones pueden ser comunes cuando se reduce la prestación del servicio a cubrir las prescripciones de otros profesionales, como, por ejemplo, órdenes para tratamiento médico, psicológico, de nutrición, rehabilitación, entre otros.

Los satisfactores sinérgicos tienden a proteger del dolor y del sufrimiento y esto sólo es posible si el cuidador es capaz de dar seguridad con sus palabras, con sus gestos, con sus miradas y con sus actos. Esto es que, aliviar el dolor, mantener la vida y enseñar a cuidar la salud, son necesidades que los satisfactores realmente deben satisfacer, con el fin de movilizar, potenciar y estimular la satisfacción de otras necesidades para el individuo, la familia y el cuidador.

**c.** Los *satisfactores inhibidores*, satisfacen una necesidad bloqueando la satisfacción de otra. Tal es el caso del servicio de Enfermería que se brinda con actitud sobreprotectora y que desconoce la posibilidad de participación del usuario y su familia.

**d.** Los *satisfactores singulares*, pretenden satisfacer una necesidad particular y son neutros frente a otras. El servicio de enfermería puede limitarse a satisfacer necesidades especializadas y técnicas, dejando de lado las necesidades de comprensión, comunicación, participación, afecto y seguridad. Para que ello no ocurra, el profesional informa oportunamente un cambio en el cuidado; explica el procedimiento y las razones de una norma de asepsia; indaga por los intereses y deseos del paciente y permite la participación de su familia; se dirige al paciente con amabilidad, diligencia y calidez, y aplica rigurosamente las normas técnicas de calidad en la realización de los procedimientos y la utilización de la tecnología.

**e.** Los *satisfactores sinérgicos* son los ideales, porque satisfacen una necesidad y estimulan simultáneamente la satisfacción de otras. La opción de ofrecer satisfactores sinérgicos en el servicio de Enfermería, resulta fortalecida por los aportes de Dorotea Orem<sup>12</sup>, quien define la acción de enfermería a partir de tres sistemas: el totalmente compensador, el parcialmente compensador y el de apoyo educativo. El sistema totalmente compensador, define la acción de Enfermería como el cuidado terapéutico, es decir, que se compensa la capacidad del paciente para realizar su autocuidado. En el sistema parcialmente compensador, la acción de Enfermería está definida por la compensación de las limitaciones del paciente para realizar su autocuidado y por la ayuda a la regulación de la acción de autocuidado. En el sistema de apoyo educativo, la acción de Enfermería está definida como la regulación, el desarrollo y el ejercicio de la acción de autocuidado, a partir del cual es posible orientar la satisfacción de necesidades de las personas cuidadas y potenciar o movilizar la satisfacción de otras necesidades.

Los satisfactores sinérgicos tienden a proteger del dolor y del sufrimiento y esto sólo es posible si el cuidador es capaz de dar seguridad con sus palabras, con sus gestos, con sus miradas y con sus actos. Esto es que, aliviar el dolor, mantener la vida y enseñar a cuidar la salud, son necesidades que los satisfactores realmente deben satisfacer, con el fin de movilizar, potenciar y estimular la satisfacción de otras necesidades para el individuo, la familia y el cuidador.

Pero los cuidados de Enfermería que generan satisfactores sinérgicos no sólo se brindan a los usuarios que tienen posibilidades de recuperarse, sino que se extienden también a los pacientes que no tienen esperanza de mantener la vida por mucho tiempo y a sus familias. En estos casos, los satisfactores se ofrecen con la intención de acompañar a la familia, en la medida en que se favorece la muerte digna, es decir, que el servicio de Enfermería también ofrece la posibilidad de contribuir a la calidad de vida hasta en el lecho de muerte.

## Del grupo de cuidado, ala satisfacción del usuario

Para dar una dimensión integral al servicio, es indispensable reconocer las características del grupo humano que lo brinda. Este, como los otros componentes, ha de cumplir con unos requisitos de calidad relacionados con su formación académica, su experiencia y su condición humana. Conforman el grupo de Enfermería los auxiliares y los técnicos profesionales, entrenados para brindar cuidado directo bajo la dirección y acompañamiento del profesional responsable de liderar y gestionar las acciones de cuidado y las áreas o dependencias destinadas para la atención de Enfermería.

Para asumir en forma integral e integrada los roles de cuidador, gestor, educador e investigador, se exige al profesional de Enfermería: desarrollar y aplicar conocimientos fundamentados en las ciencias sociales y biológicas; estar capacitado en ciencias de la administración para gestionar y gerenciar servicios de salud; aportar a la investigación y con ella, a la transformación de realidades que se relacionan con las necesidades de los usuarios, el desarrollo profesional y humano de los integrantes del grupo; ser capaz de hacer uso eficiente de la tecnología, para orientar los satisfactores del servicio desde la atención primaria hasta la terciaria.

El grupo de profesionales, técnicos y auxiliares es una importante herramienta competitiva para la empresa, en tanto sirve 24 horas al día durante 365 días, y en tanto representa un número significativo de personas respecto a los otros grupos de empleados de la organización, en la mayoría de las empresas. Por esta razón, de acuerdo con el tamaño de la empresa donde se brinda el servicio de Enfermería, su organización debe responder a la de un grupo altamente cualificado, con definición de roles y canales de comunicación que desarrollen mejores posibilidades de trabajar en equipo y de establecer interlocución directa con la alta gerencia.

No es suficiente conocer al grupo de cuidado, porque también se requiere definir los procesos, apoyarse en la tecnología y capacitar al personal para generar un cambio en la cultura de la empresa y orientarla a trabajar en función del usuario y la satisfacción de sus necesidades. Por esta razón, es indispensable identificar y caracterizar a los usuarios por medio de su adecuada valoración, con el fin de explorar sus necesidades y plantear estrategias de servicios orientadas a su satisfacción.

Los usuarios del servicio de enfermería son los hombres y las mujeres en cualquier momento de su proceso vital y del proceso salud-enfermedad que demanda cuidado. Dependiendo del escenario, este usuario es denominado cliente, paciente, persona cuidada, familia, colectivo, comunidad y grupo.

Los usuarios constituyen la razón de ser, no sólo de los profesionales en Enfermería, sino también de la empresa que ofrece satisfacción a las necesidades relacionadas con la salud. El usuario refleja la calidad de la relación con la persona que brinda el servicio, expresa abiertamente a otras personas el agrado o desagrado del satisfactor proporcionado. En términos de la gerencia del servicio, se conoce con la expresión “momento de verdad”. Una relación

El grupo de profesionales, técnicos y auxiliares es una importante herramienta competitiva para la empresa, en tanto sirve 24 horas al día durante 365 días, y en tanto representa un número significativo de personas respecto a los otros grupos de empleados de la organización, en la mayoría de las empresas.



profesional y competente por parte del equipo de enfermería con la persona cuidada, le imprime carácter a la empresa, fortalece su imagen corporativa y consecuentemente, contribuye a la permanencia de la Organización de salud en el medio.

La relación entre enfermera/o y paciente es el aspecto más importante del proceso terapéutico. Según el modelo de Enfermería de Peplau<sup>13</sup>: en la fase de *orientación*, el individuo busca la ayuda del profesional, quien solicita el servicio y ayuda de otros profesionales y recoge información para identificar las necesidades. En la fase de *identificación*, el usuario expresa sus preferencias para recibir las acciones de cuidado. En esta fase, el paciente expresa sentimientos y opiniones en relación con el problema que lo llevó a buscar la ayuda. El profesional lo apoya con orientación e información oportuna y veraz. La fase de *exploración*, se refiere a tratar de aprovechar al máximo esta relación para obtener los mayores beneficios posibles, con la intención de garantizar la recuperación de la autonomía y la capacidad de autocuidado. La fase de *resolución* es denominada también de liberación, y para lograr su éxito, es requisito el desarrollo adecuado de la cadena anterior.

El servicio de Enfermería es una relación que implica deberes y derechos por parte del grupo de cuidado y del usuario. Es una relación muy personal, con características especiales, pues el paciente se encuentra en desventaja. Para lograr objetivos en este tipo de relación, el paciente debe tener la oportunidad de escoger al profesional o grupo de profesionales que habrán de atenderlo;

El servicio de Enfermería es una relación que implica deberes y derechos por parte del grupo de cuidado y del usuario. Es una relación muy personal, con características especiales, pues el paciente se encuentra en desventaja. Para lograr objetivos en este tipo de relación, el paciente debe tener la oportunidad de escoger al profesional o grupo de profesionales que habrán de atenderlo; debe obtener garantía de continuidad en la atención; debe, por parte de los enfermeros/as, contar con disponibilidad y disposición suficientes para establecer una relación exitosa. De esta manera se favorece responsablemente el logro de objetivos y metas conjuntas entre usuarios y cuidadores.

### Medios y métodos para cuidar con calidad

La tecnología es un medio que facilita la prestación del servicio. En Enfermería, los requerimientos para su uso dependen del tipo de actividad que se realiza y de la razón social de la empresa de salud que lo ofrece. En consecuencia, el uso de la tecnología está sujeto a los objetivos del cuidado, tales como aliviar el dolor (medios físicos, medicamentos orales o parenterales); mantener una función vital (respirador, ventilador, riñón artificial); facilitar la función vital (oxígeno terapia, cateterismo vesical, cateterismo gástrico); facilitar la comprensión de un proceso de salud o enfermedad (educación en salud); garantizar la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación y manejo de la inmovilidad).

El profesional en Enfermería está capacitado para hacer uso de las diferentes tecnologías, y es su deber actualizarse permanentemente en las nuevas tendencias para lograr identificar las que más se adecuen a la satisfacción de las necesidades de sus clientes. La selección de materiales, equipos y tecnología, ha de realizarse a partir de principios técnicos y de eficiencia. Para esto se requiere la participación de un profesional de Enfermería en la definición y realización de los procesos de dotación, mantenimiento, compra de equipos, materiales y adecuación de planta física requeridos para la atención de Enfermería.


Las empresas de servicios se apoyan en métodos gerenciales, administrativos y de gestión para desarrollar el proceso de entrega de un servicio de calidad. El Proceso de Atención de Enfermería es el método para garantizar coherencia y calidad en el cuidado, y se aplica especialmente en la atención de individuos. Para el cuidado de colectivos, el método más utilizado es el Monitoreo Epidemiológico y las metodologías para la educación en salud. Con la intención de responder a la eficiencia, la eficacia y la efectividad del cuidado, el profesional hace uso de las herramientas de gestión. El conjunto de estos métodos se constituye en una red metodológica que le permite al profesional abordar el cuidado con pertinencia y coherencia, dependiendo de la empresa y del tipo de usuario.

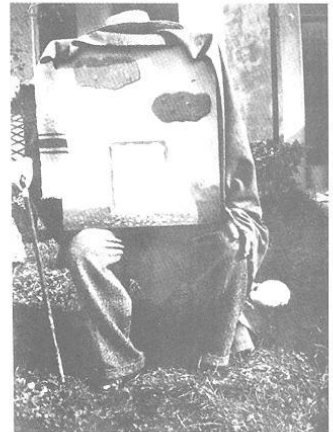
## Del usuario a los otros beneficiarios

Los servicios producen beneficios de manera indirecta a otros beneficiarios, que son los individuos, las familias o los colectivos pertenecientes a una comunidad o grupo social que participa en el proceso de cuidado. Estos otros beneficiarios constituyen un elemento importante para lograr que los satisfactores de las necesidades contribuyan al desarrollo humano de todos los actores. Se trata de quienes participan en el proceso salud-enfermedad como generadores de factores de riesgo para la salud, o protectores para la calidad de vida.

La participación de la familia como uno de los beneficiarios del servicio de Enfermería, comporta un gran potencial para garantizar la satisfacción de necesidades básicas y lograr que la persona cuidada recupere su autonomía, capacidad de autocuidado o independencia, con un alto grado de satisfacción. De igual manera, los grupos, las comunidades y los colectivos, son beneficiarios indirectos del servicio de Enfermería, de acuerdo con la situación específica que se atiende y los contextos sociales y culturales.

La práctica de la Enfermería se ejerce en los ambientes donde el individuo vive, trabaja, se recrea y se desarrolla, y en las instituciones donde directa o indirectamente se atiende la salud<sup>14</sup>. El servicio de Enfermería tiene diversas formas de presentación, y son los profesionales quienes deciden cual es la mejor y más adecuada para el tipo de usuario y la razón social de la empresa. Esta empresa puede ser del orden estatal, organización no gubernamental sin ánimo de lucro, o sociedad corporativa con ánimo de lucro, y puede estar conformada por uno o varios profesionales de Enfermería. En cualesquiera de los casos, conviene tener claro que el de Enfermería es un servicio público. Todas las formas empresariales que se dedican a brindar el cuidado, se concretan en las empresas creadas para curar en diferentes niveles de complejidad; para promover la salud y prevenir la enfermedad en escenarios tales como instituciones educativas, centros recreativos, organizaciones comunitarias, etc.; empresas para curar y rehabilitar en el domicilio. Estas son y serán expresiones de la prestación del servicio de Enfermería, comprometido con la búsqueda del mejoramiento continuo y del desarrollo humano de los usuarios y del equipo técnico que lo ofrece.

Para terminar, cabe concluir que el servicio de Enfermería tiene un carácter de profesional cualificado y su equipo ha de ser una marca de distinción inconfundible para la empresa y la sociedad, porque él pone el énfasis de sus procesos en el ser humano como un fin en sí mismo. Tal es el imperativo de la gerencia a escala humana. 



René Magritte como *El terapeuta*, 1937  
Fotografía  
Galerie Isy Brachot, Bruselas-París