

## Recomendaciones para mejorar la atención en Enfermería

La necesidad actual de mejorar la práctica de la enfermería, expresada por los colegios, escuelas e instituciones de salud públicas y privadas propició que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) iniciara la elaboración de estas recomendaciones, para lo cual se llevó a cabo un análisis de las quejas recibidas en la CONAMED entre 1996 y 2001. El apego a estas recomendaciones servirá para brindar una atención de calidad, lograr una adecuada comunicación con el paciente, familiares y con el equipo interprofesional que interviene en la atención a la salud.

### **Mantener una comunicación efectiva con las personas a las que proporciona atención**

- Identificándose y dirigiéndose con amabilidad.
- Explicándole con lenguaje claro y sencillo los cuidados que se proporcionan.
- Favoreciendo un ambiente de confianza para que expresen sus dudas sentimientos y emociones.
- Atendiendo de inmediato la solicitud de ayuda o apoyo explicándole en su caso las situaciones que pudieran retrasar la misma.
- Respetando los límites de las atribuciones y responsabilidades señaladas en manuales normas y políticas institucionales respecto a la información que corresponde dar a cada integrante del equipo de salud.

### **Reconocer en la persona su concepción holística\***

- Otorgando cuidados de enfermería tendientes a satisfacer las necesidades básicas de mantenimiento y conservación de la vida.
- Entendiendo las diversas manifestaciones de tipo emocional expresadas a través de los sentimientos (sufrimiento, miedo, incertidumbre, entre otros).
- Respetando los valores culturales, ideologías y capacidad para percibir, pensar y decidir sobre su tratamiento y cuidados.

\*El concepto holístico abarca a la persona en su totalidad (cuerpo, mente y espíritu)

### **Proporcionar cuidados que garanticen la atención libre de riesgos y daños innecesarios**

- Fundamentando los cuidados de enfermería en conocimientos científicos, técnicos y éticos actualizados.
- Proporcionando un entorno seguro a través de la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en las normas institucionales.
- Manteniendo un estado de salud física mental y social que evite constituirse en un factor de riesgo.

### **Establecer una coordinación efectiva con el equipo interprofesional de salud**

- Aplicando en cada uno de los documentos (expediente clínico, reportes, informes, entre otros) los lineamientos establecidos por la institución.
- Realizando los registros en forma: clara, legible, veraz, oportuna y confiable.
- Utilizando terminología técnico-médica de usos y aceptación universal.
- Elaborando y considerando a los registros clínicos de enfermería como evidencia del cuidado.

### **Actuar con base en los principios éticos que rigen la práctica profesional de enfermería**

- Conociendo, adoptando, aplicando y difundiendo los deberes y responsabilidades contenidos en el Código de Ética para las enfermeras y enfermeros en México.
- Favoreciendo y fomentando los valores éticos y sociales de la profesión.

### **Si el personal de enfermería sigue estas recomendaciones se puede prevenir:**

- Insatisfacción del cuidado de enfermería.
- Inconformidades o denuncias.
- Mala atención al paciente.
- Rechazo de los pacientes a los procedimientos.
- Mala comunicación con el paciente, familiares o personal de salud.

### **Instituciones que participaron con la CONAMED en la emisión de las recomendaciones para mejorar la atención en Enfermería**

- Comisión Interinstitucional de Enfermería, SSA
- Colegio Nacional de Enfermería, A.C.
- Colegio Mexicano de Licenciados en Enfermería, A.C.
- Colegio Nacional de Enfermeras Militares, A.C.
- Federación Mexicana de Escuelas y Facultades de Enfermería, A.C.
- Confederación Nacional de Enfermeras Mexicanas, A.C.
- Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia de la UNAM
- Escuela de Enfermería de la Universidad Panamericana
- Federación de Enfermeras Religiosas, A.C.
- Instituto Mexicano del Seguro Social
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado
- Servicios Médicos de Petróleos Mexicanos
- Junta de Asistencia Privada
- Desarrollo Integral de la Familia, DIF Nacional 