



CALIDAD DE LA ARQUITECTURA EN LOS EDIFICIOS DE SALUD

ENFOQUE DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA



DIPLOMATURA EN GESTION Y DISEÑO DE EDIFICIOS PARA LA SALUD I



**GRUPO 4: ARQ. YAMIL SCHREINER
ARQ. CRISLEIDY PIMENTEL
ARQ. PAOLA NIEVA**



ANÁLISIS

01

INTRODUCCIÓN

02

MARCO GENERAL

03

MARCO TEÓRICO

04

MARCO CONTEXTO ARGENTINO

05

MARCO REFERENCIAL

06

SERVICIO DE ENFERMERIA

07

RECOMENDACIONES ARQUITECTÓNICAS

08

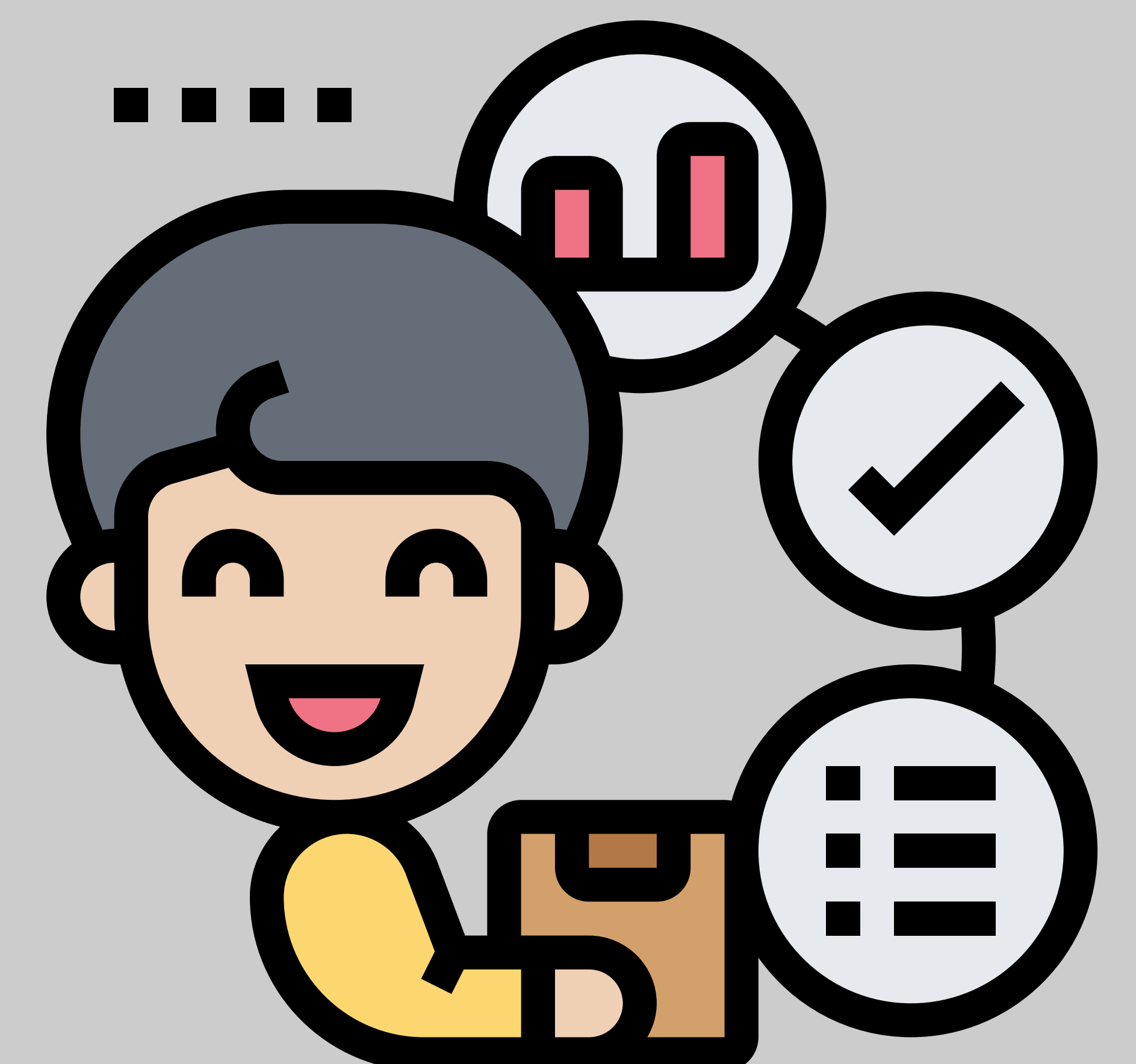
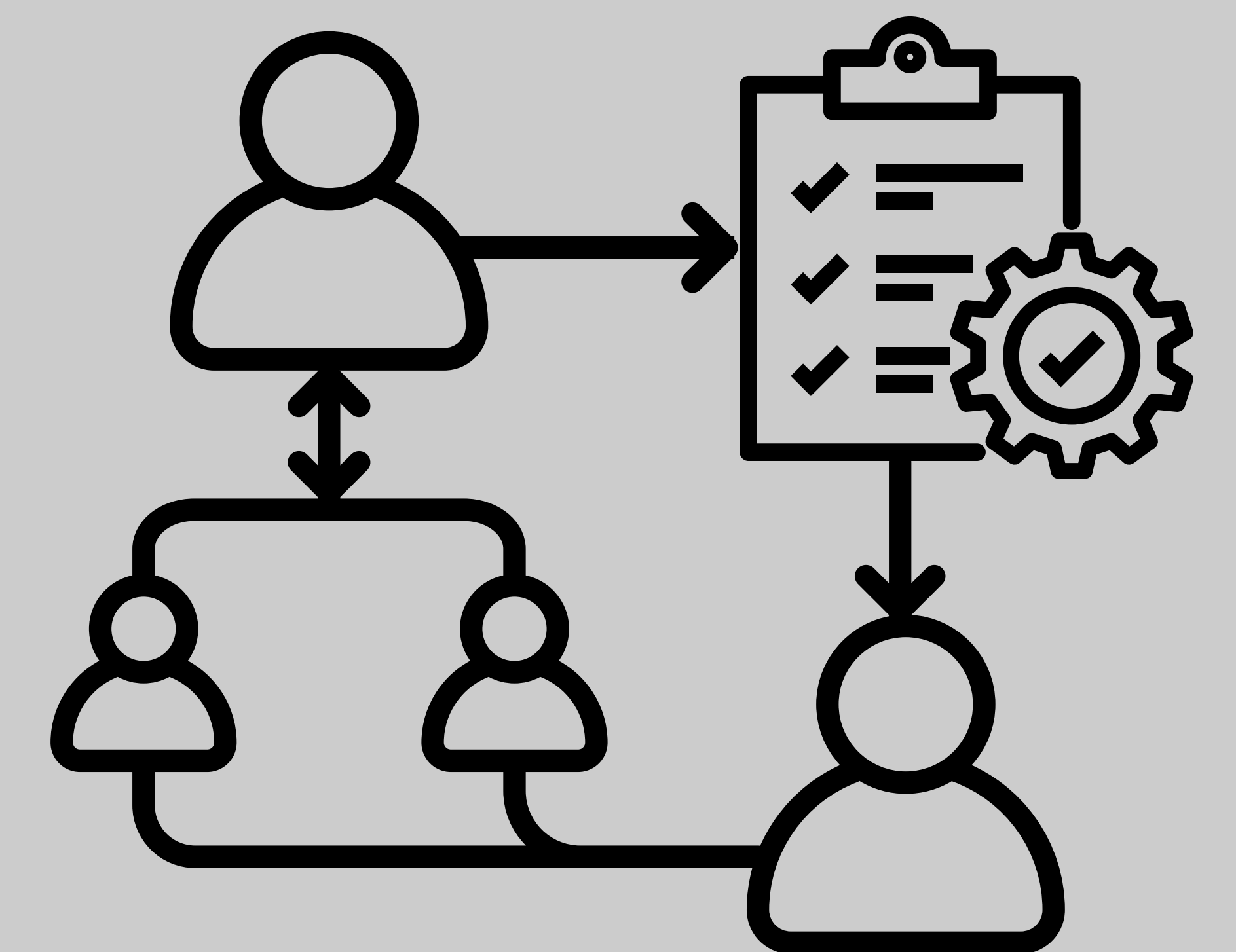
CONCLUSIÓN

INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo, es conocer cómo la atención a la salud ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, desde los momentos donde la medicina era implementada y transmitida por la religión, hasta los tiempos actuales, y como la creación del concepto “Calidad” se ha adaptado a los procesos para generar servicios que garanticen un correcto y mejor resultado.

Por otro lado, se conformará una base teórica para desarrollar herramientas de diseño que nos permitan mejorar nuestra práctica profesional, aportando el conocimiento de normativas, procedimientos propios de cada servicio y las nuevas tendencias en el diseño.

Finalizando, se analizará cómo el nuevo paradigma de Calidad y la Atención Centrada en el paciente, obligan a reformular los diferentes servicios, profundizando en el servicio de enfermería, por ser el más sensible y tener el contacto más directo con el paciente.



MARCO GENERAL

Desde el inicio de las edificaciones de salud, los servicios se han visto envueltos en cambios y mejoras constantes; esto gracias a la propia evolución de las sociedades (religión, guerras, etc.), los avances tecnológicos, las investigaciones médicas sobre las diferentes enfermedades que se han dado en la historia, ya sea locales o globales como las pandemias.

Antes los pacientes eran tratados contemplando sólo la enfermedad y dolencia física sin una atención integral que considerara la necesidad de privacidad y dignidad necesarias por su condición de vulnerabilidad.

En la actualidad, las organizaciones de salud, los edificios para la salud y los protocolos de atención han evolucionado al punto de brindar una mejor atención donde el enfoque queda dirigido al paciente, es decir, la interacción médico/paciente.



Fuente: Homenaje a la medicina (1957-8), de Julio Escámez

MARCO TEÓRICO

Una de las principales definiciones, fue establecida por Joseph M. Juran (1992) donde establece que CALIDAD es el grado en que un producto o servicio no solo cumple con las especificaciones técnicas, sino también con las expectativas del cliente o usuario; la "calidad es adecuarse al uso".

Pueden existir tres conceptos generales:

- **Garantía de calidad:** es asegurar que los estándares y requisitos de calidad se utilicen en todos los procesos futuros de desarrollo, sea de un producto o servicio."
- **Control de calidad:** es el cumplimiento del requisito de calidad y se realiza a través de una inspección.
- **Gestión de la calidad:** "es la coordinación de las actividades de los procesos de producción y servicios para que se desempeñen con calidad.

Tipos de calidad:

- **Calidad percibida:** cómo los usuarios perciben el valor del producto o servicio en relación a sus expectativas.
- **Calidad Esperada:** vinculada con lo que el cliente anticipa recibir, influenciada por la publicidad, las experiencias previas y la reputación.
- **Calidad Objetiva:** es la calidad medible y verificable, basada en especificaciones técnicas o normativas.
- **Calidad en la Atención al Cliente:** es la percepción que tiene el cliente sobre el trato recibido.
- **Calidad de Producción:** es llevar a cabo una serie de planificación, ejecución y acciones para conseguir que un producto o servicio, sea óptimo en todos los aspectos consiguiendo la calidad necesaria para suplir las necesidades del cliente.



COMO INFLUYE LA CALIDAD EN LAS PERSONAS

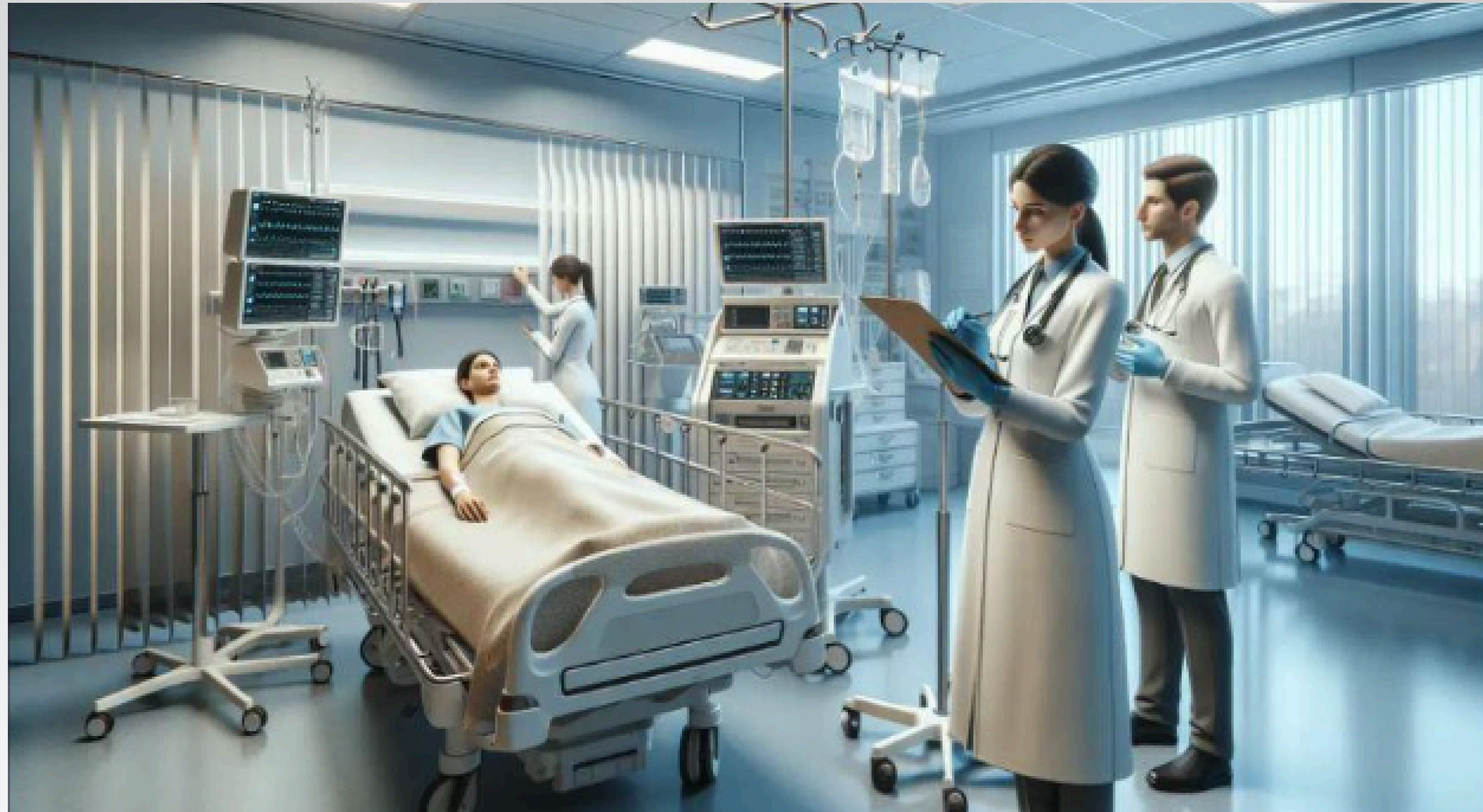
La calidad tiene un impacto directo en la satisfacción y bienestar de las personas.

En el área de salud, la calidad se traduce en la durabilidad, la confiabilidad y la funcionalidad del bien.

En el sector servicios, la calidad puede mejorar la experiencia del cliente, haciéndolo sentir valorado y respetado.

La calidad de vida, es el nivel de satisfacción que una persona experimenta en diferentes áreas de su vida, como su salud, sus relaciones, su trabajo, su entorno social, es el bienestar general de una persona; es subjetiva y varía de una persona a otra.

La mala calidad de vida se ha asociado con enfermedades crónicas, como diabetes, hipertensión, y enfermedades cardíacas. Al igual que enfermedades mentales como la depresión y la ansiedad.



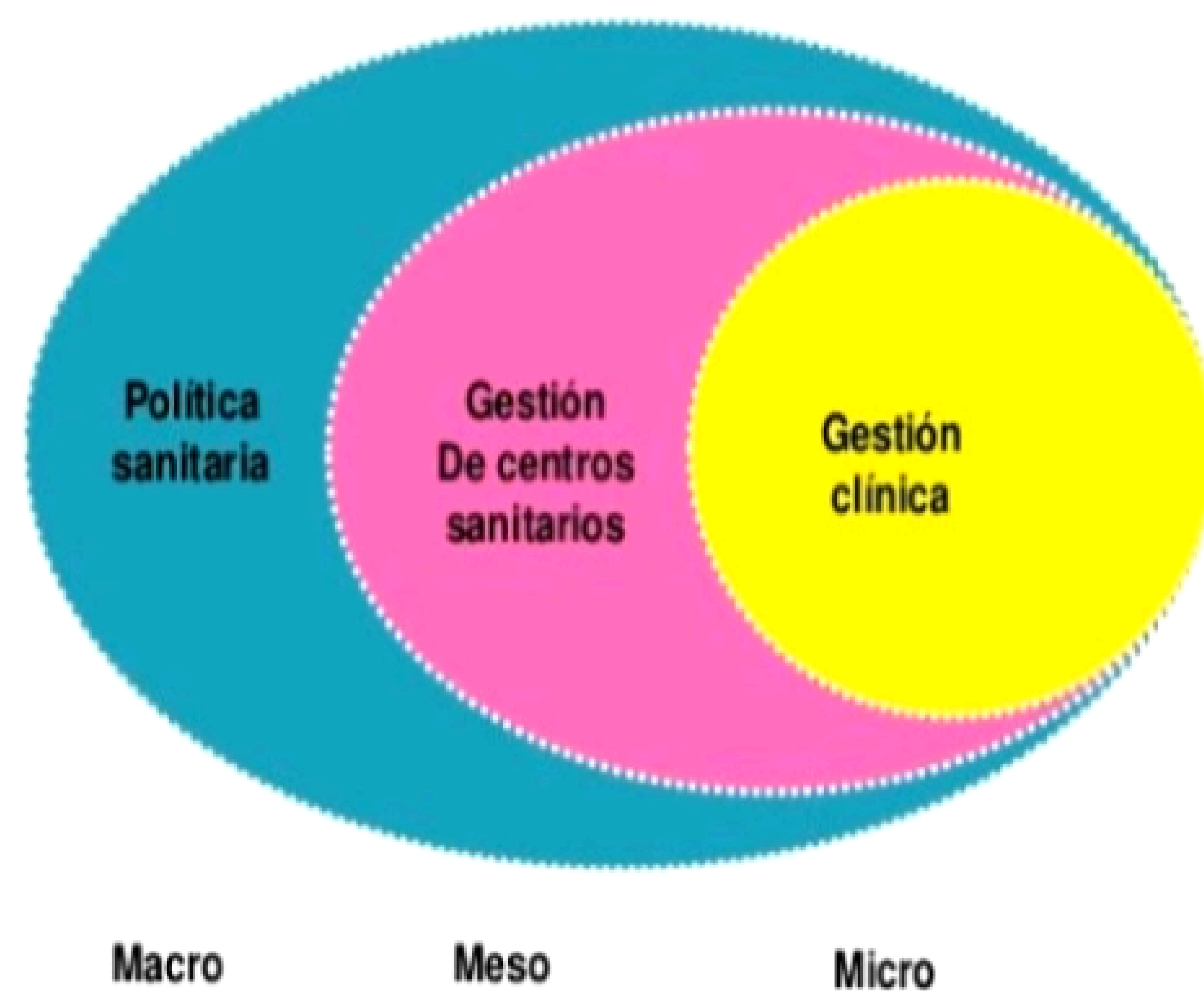
CALIDAD EN EL SERVICIO DE SALUD

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad en la atención médica como “el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados deseados de salud y son consistentes con los conocimientos profesionales actuales”. Esto implica una atención que sea: **Eficaz, Segura, Centrada en el paciente, Oportuna (reducción de tiempo de espera), Equitativa e Integrada.**

El garantizar un servicio integral de calidad, se dividirá en tres grandes niveles, desde lo general a lo particular:

- **Macrogestión:** las políticas públicas sanitarias donde se establecen lineamientos como la educación en estilos de vida saludables, protección del medio ambiente, incorporación de tecnología en el marco del desarrollo sustentable; etc.
- **Mesogestión:** la articulación de los edificios de salud, es decir, coordinación entre los diferentes niveles de atención (públicos o privados), garantizando acciones de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación, con el fin de concretar las políticas públicas sanitarias establecidas para el país.
- **Microgestión:** las acciones del servicio de salud en el interior de los edificios como clínicas, hospitales, centros de salud, etc. Su función principal, es la de organizar la práctica profesional del ambiente en salud.

Gestión Clínica



La Gestión Clínica es algo más que una herramienta de mejoramiento, es un cambio **cultural** que aportará nuevos valores al quehacer de los profesionales y al conjunto de la organización.

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE SALUD

PRIMERA ETAPA

La atención estuvo enfocada en **garantizar la seguridad básica y el cumplimiento de normas técnicas**, dejando en un segundo plano aspectos como la experiencia del paciente y la mejora continua de los servicios



1980

1980-1990



SEGUNDA ETAPA

El enfoque comenzó a transformarse hacia la **mejora continua de la calidad** y la incorporación de un enfoque más sistemático para abordar los problemas de seguridad del paciente.

TERCERA ETAPA

Enfoque centrado en el **paciente**, considerando la **experiencia** del mismo y su **satisfacción** con los servicios recibidos. Esto incluyó una mayor atención a aspectos como **la comunicación entre médicos y pacientes**



2000

2010-ACTUALIDAD



CUARTA ETAPA

Un enfoque más **global e integrado**, promoviendo la **equidad** en el acceso a la atención médica y la **sostenibilidad** de los sistemas de salud.

RETOS ACTUALES

- Enfermedades crónicas y envejecimiento de la población
- Falta de recursos y desigualdades
- Resiliencia del sistema de salud



PRESENTE 2025

MARCO CONTEXTO ARGENTINO

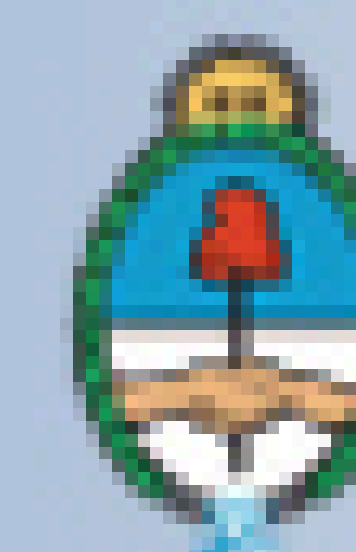
El Programa Nacional de Garantía de Calidad en la Atención Médica (PNGCAM), creado en 1992, promueve el desarrollo de procesos para asegurar la calidad de los servicios de salud para toda la población y garantizar la equidad en la atención médica, articulando diferentes acciones que tienen por objeto el diseño de instrumentos, la capacitación, sensibilización, investigación y gestión de mejoras de los riesgos sanitarios en los establecimientos de todo el país.

Se establecen diferentes instrumentos y herramientas sobre la calidad:

- Directrices de Organización y Funcionamiento de Servicios de Salud
- Guías de Práctica Clínica
- Estandarización de Procesos Asistenciales
- Prevención Cuaternaria
- Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente
- Registro Federal de Referencia de Establecimientos y Profesionales de la Salud (REFES – REFEPS)
- Evaluación de Tecnologías Sanitarias
- Investigaciones
- Sistema Nacional de Evaluación de la Calidad en Salud (SINECAS)



**PROGRAMA NACIONAL DE GARANTÍA
DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA**



**Ministerio de Salud
Presidencia de la Nación**

La autoevaluación es una forma de “auto diagnóstico” de la cultura de la calidad y seguridad de pacientes y permite delinear un plan de mejoras a medida de las necesidades de la organización.

La aplicación de la autoevaluación permite el alcance de los estándares mínimos y lograr un reconocimiento por la Dirección Nacional de Calidad en Servicios de Salud y Regulación.

MARCO REFERENCIAL

La gestión de calidad en los edificios de salud es un proceso continuo que requiere la participación de todos los actores involucrados en la atención médica, desde el personal médico y de enfermería hasta los administradores y directivos de los hospitales. Dicha gestión de calidad hospitalaria es esencial para garantizar una atención médica de excelencia.

Cuatro hospitales de Argentina fueron reconocidos por su compromiso con la calidad:

1- Hospital del Bicentenario Esteban Echeverría

Ubicación: San Martín 504, B1842DOL Monte Grande, Provincia de Buenos Aires



2- Hospital Colonia Nacional Dr. Manuel Montes de Oca

Ubicación: Padre José María Criado Alonso, B6703 Torres, Provincia de Buenos Aires



3- Hospital de Alta Complejidad Cuenca Alta Néstor Kirchner

Ubicación: RP6 Km 92,5, Cañuelas, Provincia de Buenos Aires



4- Hospital de Pediatría S.A.M.I.C Juan Pedro Garrahan.

Ubicación: Pichincha 1890, C1245 Cdad. Autónoma de Buenos Aires



MARCO REFERENCIAL

Certificaciones

Los hospitales pueden obtener diversas certificaciones en calidad que avalan su compromiso con la mejora continua, la seguridad del paciente, la eficiencia de los servicios y la gestión adecuada de recursos. Estas certificaciones son emitidas por organismos internacionales y nacionales.

ISO 9001



Joint Commission International (JCI)



Programa de Acreditación de Hospitales y Clínicas (PAHO)



ISO 14001



Seguridad del Paciente (SafeCare)



National Committee for Quality Assurance (NCQA)



MARCO REFERENCIAL

Algunos Hospitales certificados



**Hospital Austral,
Buenos Aires. Arg.**

**Hospital Italiano,
Buenos Aires. Arg**



**Hospital El Cruce,
Buenos Aires. Arg.**

**Hospital Aleman,
Buenos Aires. Arg**



**Hospital Israelita Albert Einstein,
Brasil.**

**Hospital General de México,
México.**



SERVICIO DE ENFERMERÍA

Normativas Nacionales:

- En Argentina rige la **Ley 24.004 (1991)**. Esta ley establece las bases para el ejercicio profesional de la enfermería en. Aquí se definen 3 categorías de profesionales en el area de enfermería: Auxiliar en enfermería, Enfermero (Técnico o Profesional), Licenciado en Enfermería.
- Por otro lado, tenemos la **Resolución 194/95** del Ministerio de Salud y Acción Social. Una de las normativas principales del servicio de enfermería donde luego da explicaciones del resto de las funciones de dicho servicio.
- Y por ultimo, se encuentra la **Resolución 938/23** Directrices de Organización y Funcionamiento de Gestión de Enfermería y marco de los Cuidados Progresivos.

Normativas Internacionales:

- **Código de Ética para Enfermeras del Consejo Internacional de Enfermeras (CIE):** Su código ético establece principios éticos para la práctica profesional, incluyendo el respeto por la autonomía y los derechos del paciente.
- **Normas de Calidad de la Organización Mundial de la Salud (OMS):** La OMS desarrolla guías técnicas, como la guía sobre Prácticas Seguras en la Atención al Paciente, y establece estándares sobre educación profesional para enfermeras, gestión de riesgo y prevención de infecciones.
- **Directiva de la Unión Europea 2013/55/UE:** Regula la movilidad y la formación estandarizada de los profesionales de enfermería dentro de la Unión Europea. Exige que los enfermeros cuenten con una formación mínima de tres años, equivalente a 4,600 horas de educación teórica y práctica.
- **Joint Commission International (JCI):** Estándares de calidad que incluyen requisitos específicos para los servicios de enfermería, como la gestión de medicamentos y la continuidad del cuidado.

SERVICIO DE ENFERMERÍA

Importancia del Servicio de Enfermería

Punto 1: La Comisión Nacional Permanente Asesora de Enfermería define el servicio de enfermería como: *“La Enfermería del siglo XXI, involucra los cuidados autónomos y compartidos en los equipos de los talentos humanos en salud, orientados a dar respuesta de calidad en todo el ciclo de vida a las personas, las familias, grupos y comunidades, en todos los niveles de atención y en todos los contextos.*

Punto 2: La RM 938/23, establece que el servicio de enfermería atraviesa tres ejes fundamentales:

- *Calidad de la Enfermería en la Gestión de los cuidados. Planificación Estratégica.*
- *Calidad de los Procesos de Enfermería correspondiente a los niveles de atención I,II, III.*
- *Calidad de estructura correspondiente a las áreas de internación y planta física de Enfermería.*

Punto 3: La resolución 194-95, establece en su Norma 9:

*El Servicio de Enfermería tendrá a su cargo los sectores de cuidados a pacientes en atención **ambulatoria, internación centro quirúrgico, centro obstétrico, atención domiciliaria, área programática y otras modalidades en las cuales el personal de enfermería cumpla funciones de su competencia.***

Mediante la distinción de estos tres puntos, se observa como el servicio de enfermería atraviesa la gran mayoría de los sectores, unidades funcionales, organizaciones y servicios dentro del sistema de salud. Se puede decir, que el servicio de enfermería es un factor clave en el desarrollo de una atención a la salud de calidad.

RECOMENDACIONES ARQUITECTÓNICAS

Servicio de Enfermería

El servicio de enfermería tiene como objetivo principal establecer y mantener un sistema estandarizado de gestión que permita garantizar la asistencia sanitaria de manera confortable y optima, acorde a las necesidades de cada uno de los pacientes, cumpliendo siempre con las normativas.

En la arquitectura, se debe enfocar su diseño a espacios que promuevan la seguridad, la eficiencia y el confort para los pacientes y por su puesto el personal.

Los aspectos arquitectónicos mas importantes para tomar en consideración a la hora de diseñar el servicio de enfermeria, son los siguientes:

1. Ubicacion: centralizada para mayor eficiencia, pero lo mas importante es que el personal tenga visualizacion completa de los pacientes.
2. Descanso para personal de enfermeria.
3. Circulación eficiente.
4. Iluminacion natural y artificial, dependiendo el area de ubicacion.
5. Climatización efectiva, controlando infecciones.
6. Diseno de espacios seguros, para prevenir caidas y lesiones.
7. Espacios para familiares y visitantes, en lugares donde se necesiten.

RECOMENDACIONES ARQUITECTÓNICAS

Servicio de Enfermería

1. Ubicación centralizada: Servicio de enfermería del Hospital Regional Universitario Dr. José María Cabral y Báez.



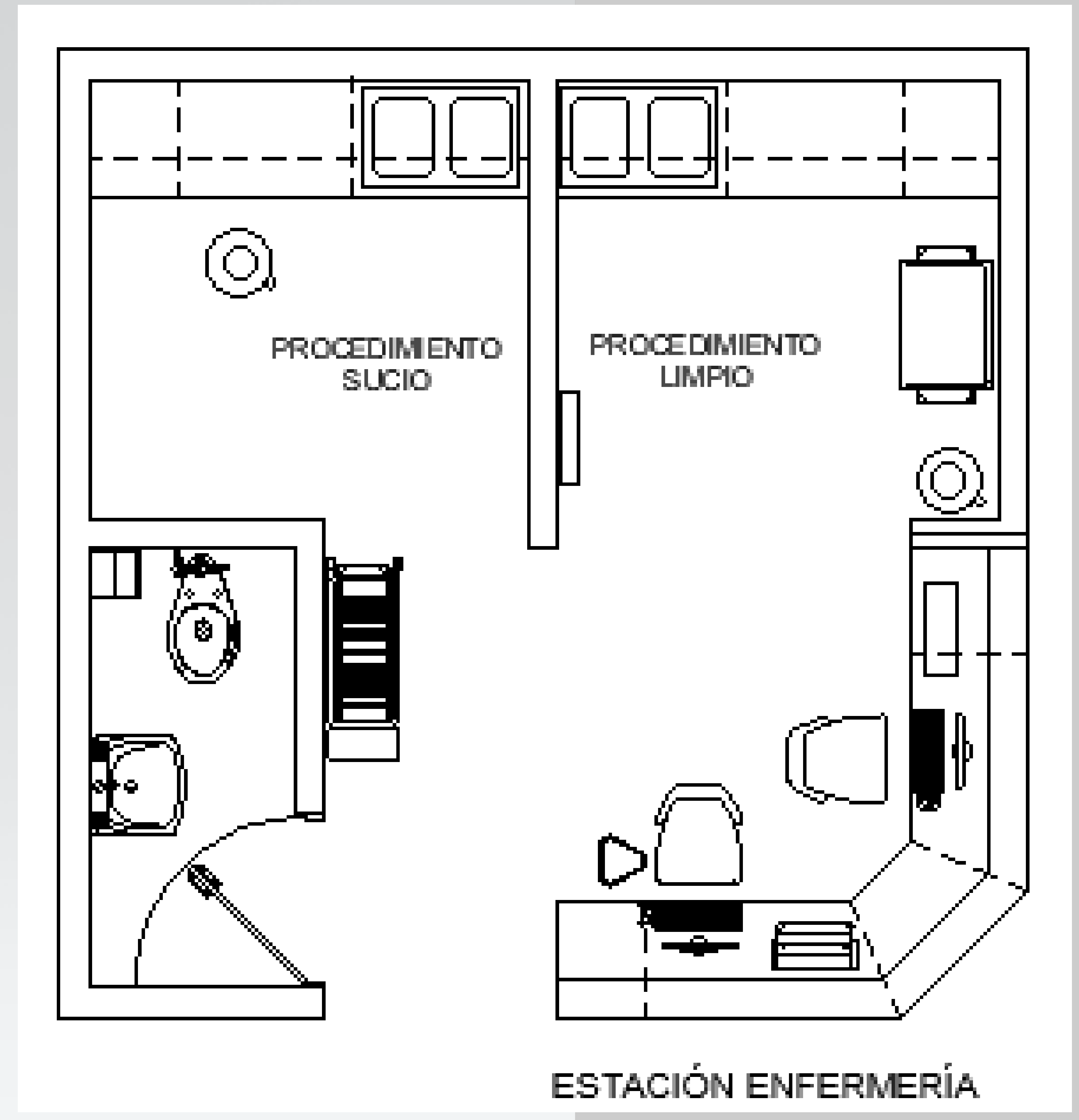
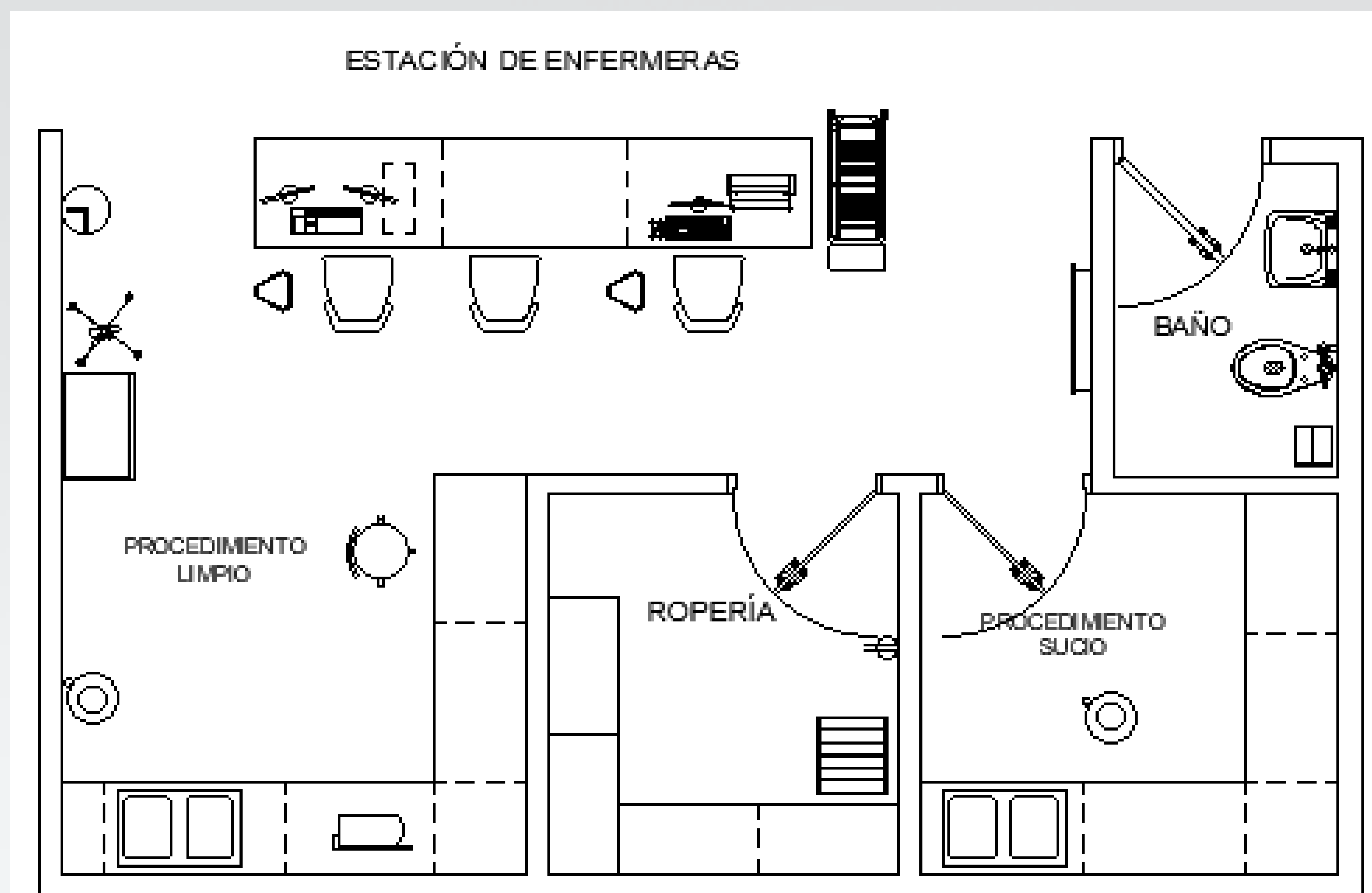
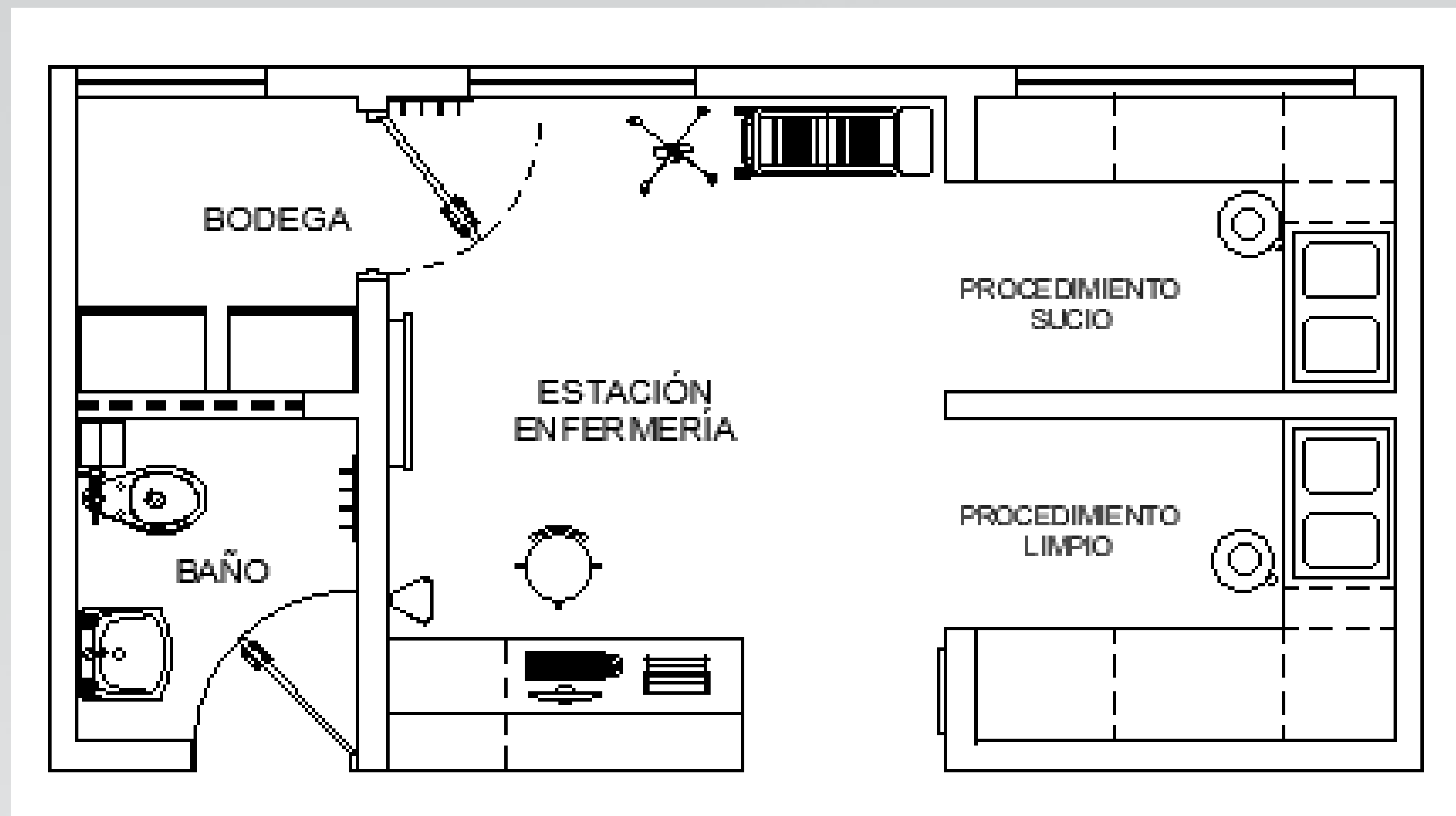
Fuente: Ministerio de Vivienda y Edificaciones, Autores Arq. Crisleidy Pimentel y Arq. Yanis Barinas.

RECOMENDACIONES ARQUITECTÓNICAS

Servicio de Enfermería

1. Ubicación: ejemplos de servicios de enfermería de la Guía de Diseño Arquitectónico para Establecimientos de Salud, del Ministerio de Salud Pública de la República Dominicana.

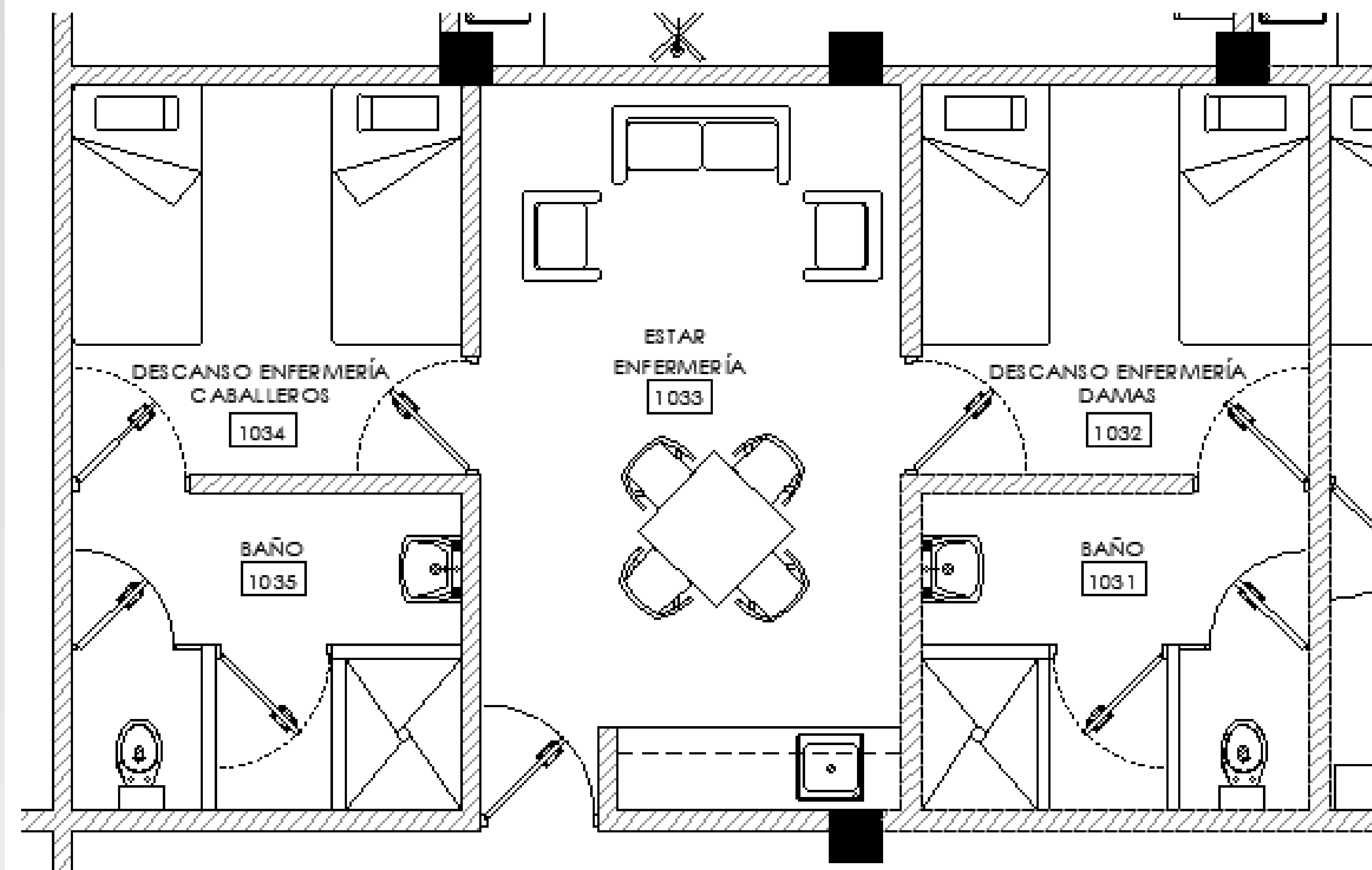
Estos servicios son utilizados cuando el espacio no es adecuado para tener un servicio centralizado.



RECOMENDACIONES ARQUITECTÓNICAS

Servicio de Enfermería

2. Descanso para personal de enfermería: este espacio debe permitir al personal una relajación física y mental. Debe incluir áreas para socializar, comer, asearse y descansar.
3. Circulación eficiente: asegurando el espacio suficiente para la circulación de pacientes, familiares y personal hospitalario. Incluir señalizaciones claras y visibles para mejor orientación.



2. Fuente: Ministerio de Vivienda y Edificaciones, Autores Arq. Crisleidy Pimentel y Arq. Yanis Barinas.



3. Fuente: Hospital en la Foresta, Rumanía

RECOMENDACIONES ARQUITECTÓNICAS

Servicio de Enfermería

4. iluminación natural y artificial: un buen servicio de enfermería debe estar perfectamente iluminado para garantizar la eficiencia y comodidad del personal de enfermería.



Tipos de Iluminación:

1. Iluminación general.
2. Iluminación puntual.
3. Iluminación de emergencia.

Características:

1. Intensa
2. Color neutro
3. Sin parpadeos
4. Dimerizable

RECOMENDACIONES ARQUITECTÓNICAS

Servicio de Enfermería

5. Ventilación: un buen servicio de enfermería debe contar con una ventilación adecuada, para mantener los ambientes saludables y seguros.



Tipos de Ventilación:

1. Ventilación Mecánica.
2. Cambio de aire.
3. Control de humedad.
4. Control de Temperatura.
5. Filtración de aire.

RECOMENDACIONES ARQUITECTÓNICAS

Servicio de Enfermería

6. Espacios seguros: los espacios seguros son garantía del buen funcionamiento de los espacios, previniendo caídas y lesiones al personal y a los pacientes.



Aspectos a Considerar:

1. Iluminación adecuada.
2. Superficies antideslizantes.
3. Amplios espacios.
4. Rampas y escaleras.

RECOMENDACIONES ARQUITECTÓNICAS

Servicio de Enfermería

7. Espacios para familiares y visitantes: los espacios de espera para los familiares y vistas de los pacientes.

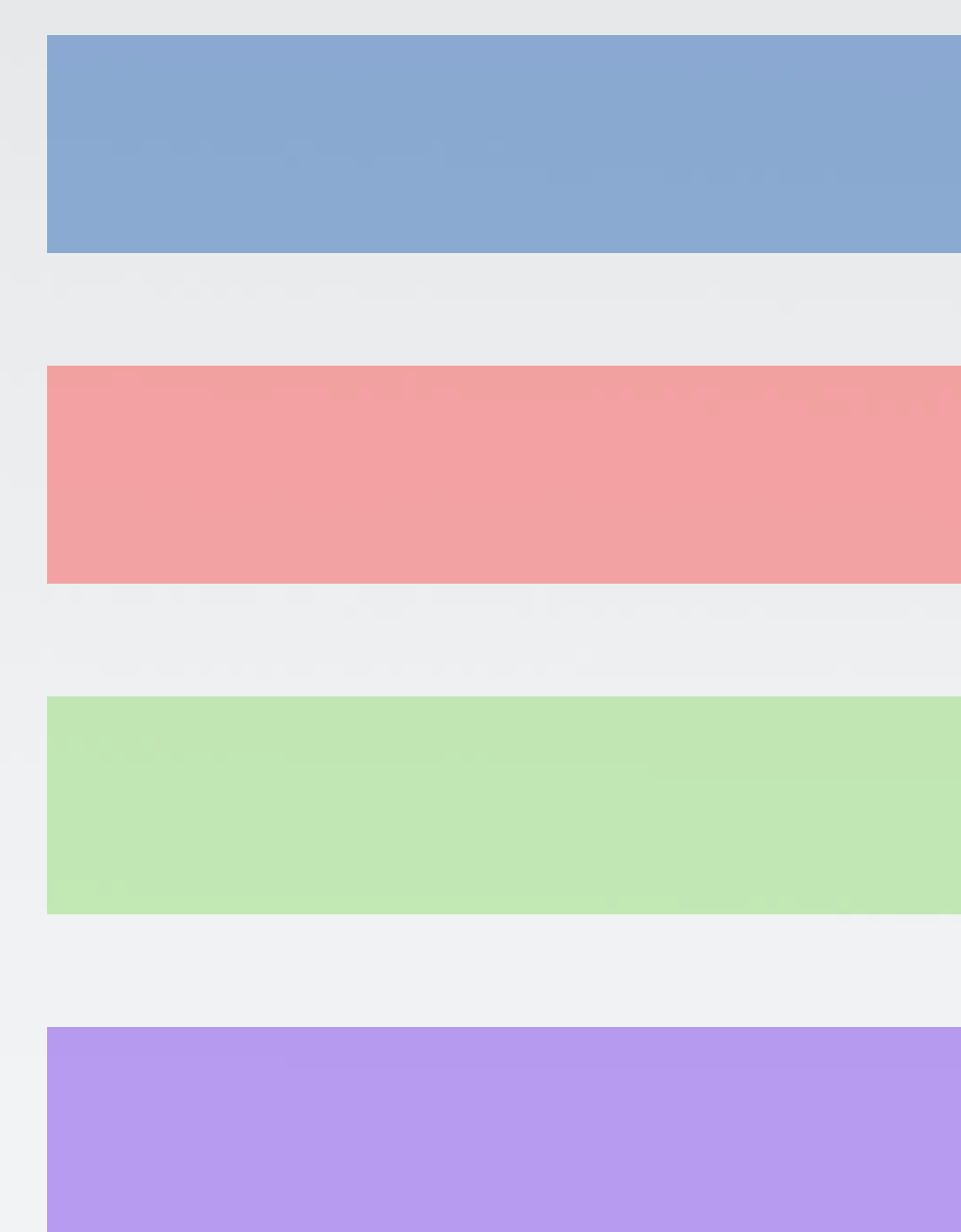
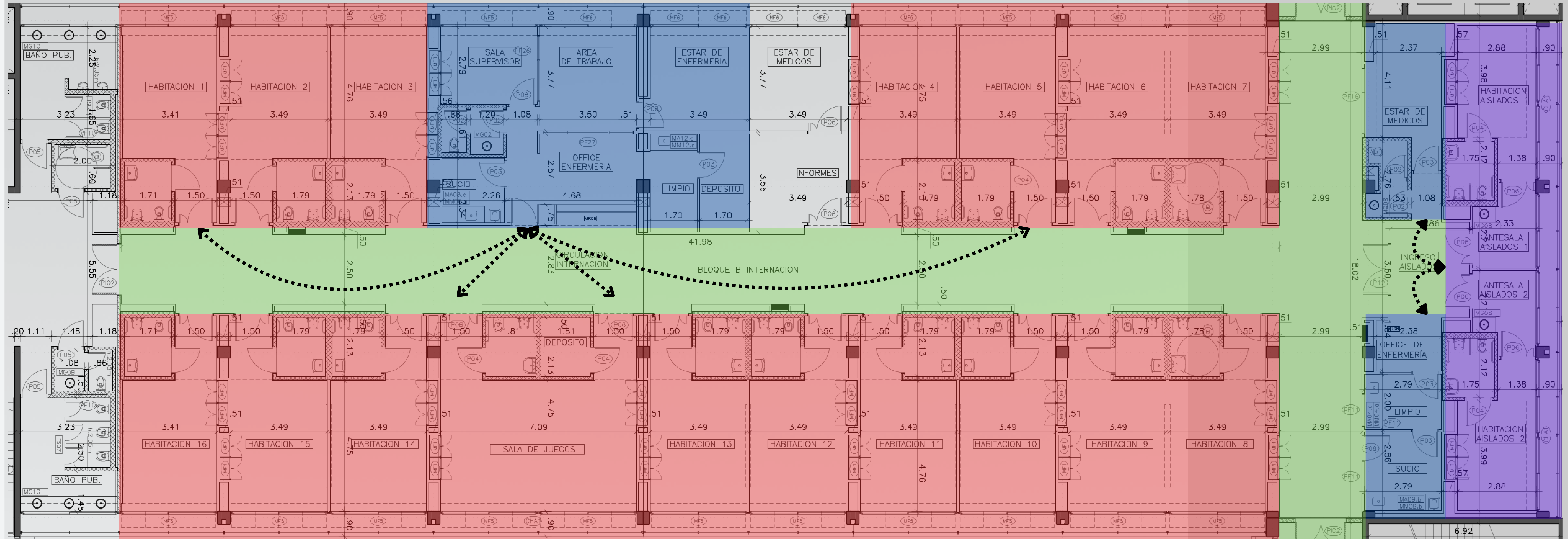


RECOMENDACIONES ARQUITECTÓNICAS

Servicio de Enfermería

Ejemplos de enfermería en diferentes Unidades Funcionales

UNIDAD FUNCIONAL: INTERNACIÓN

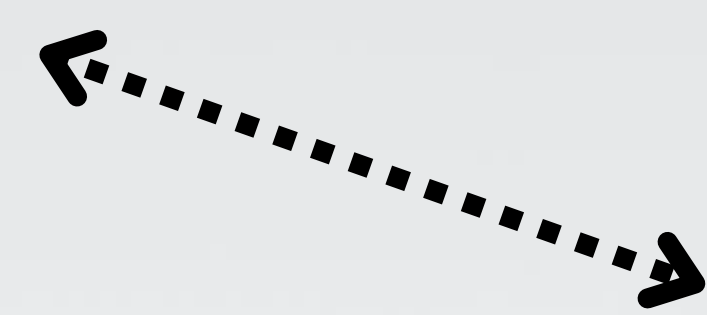


ENFERMERÍA

HABITACIONES

CIRCULACIÓN

HABITACIÓN AISLADOS



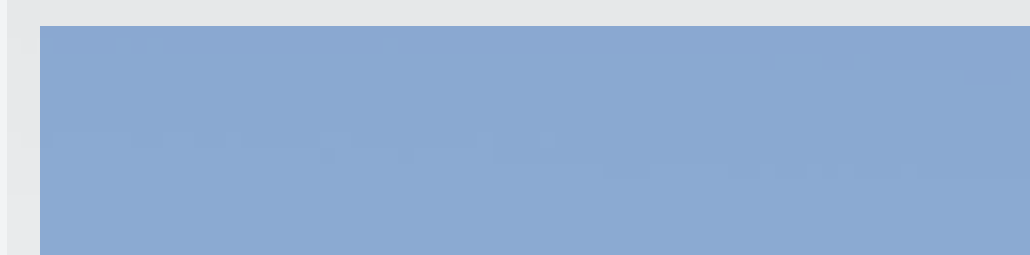
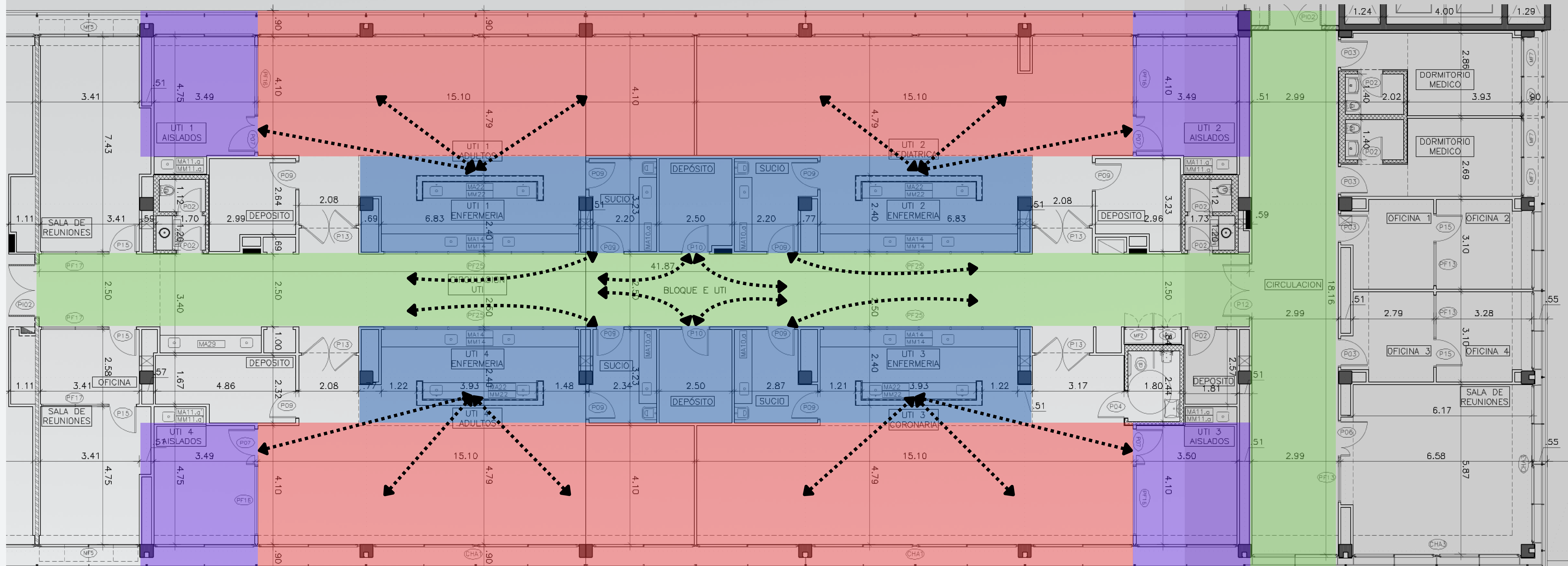
CONEXIONES

RECOMENDACIONES ARQUITECTÓNICAS

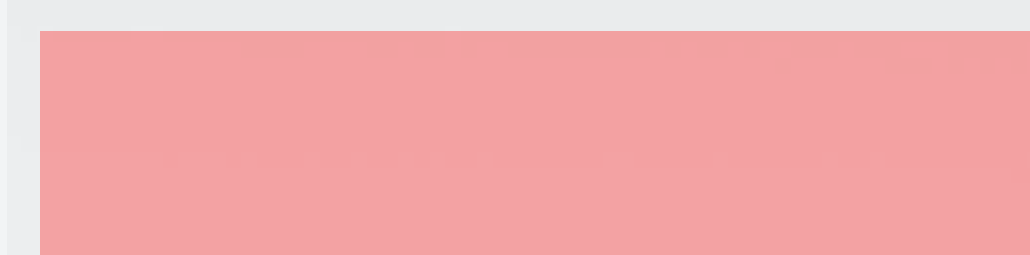
Servicio de Enfermería

Ejemplos de enfermería en diferentes Unidades Funcionales

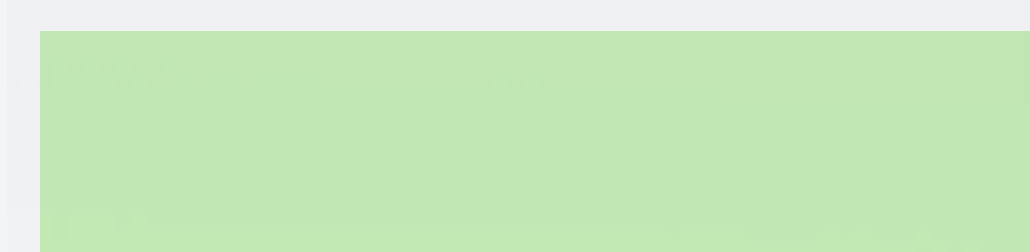
UNIDAD FUNCIONAL: INTERNACIÓN- UTI



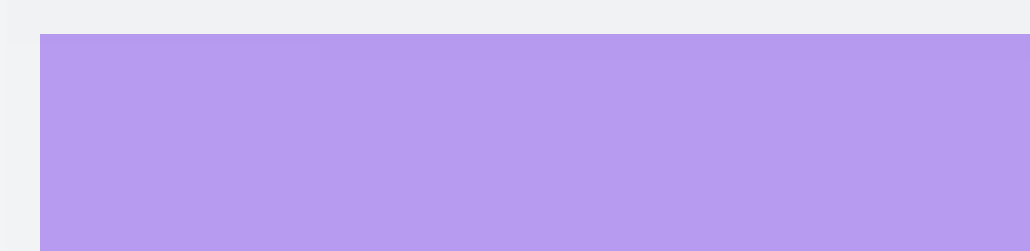
ENFERMERÍA



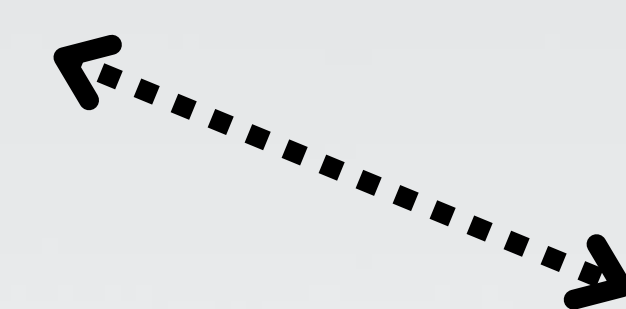
CUIDADOS INTENSIVOS



CIRCULACIÓN



UTI AISLADOS



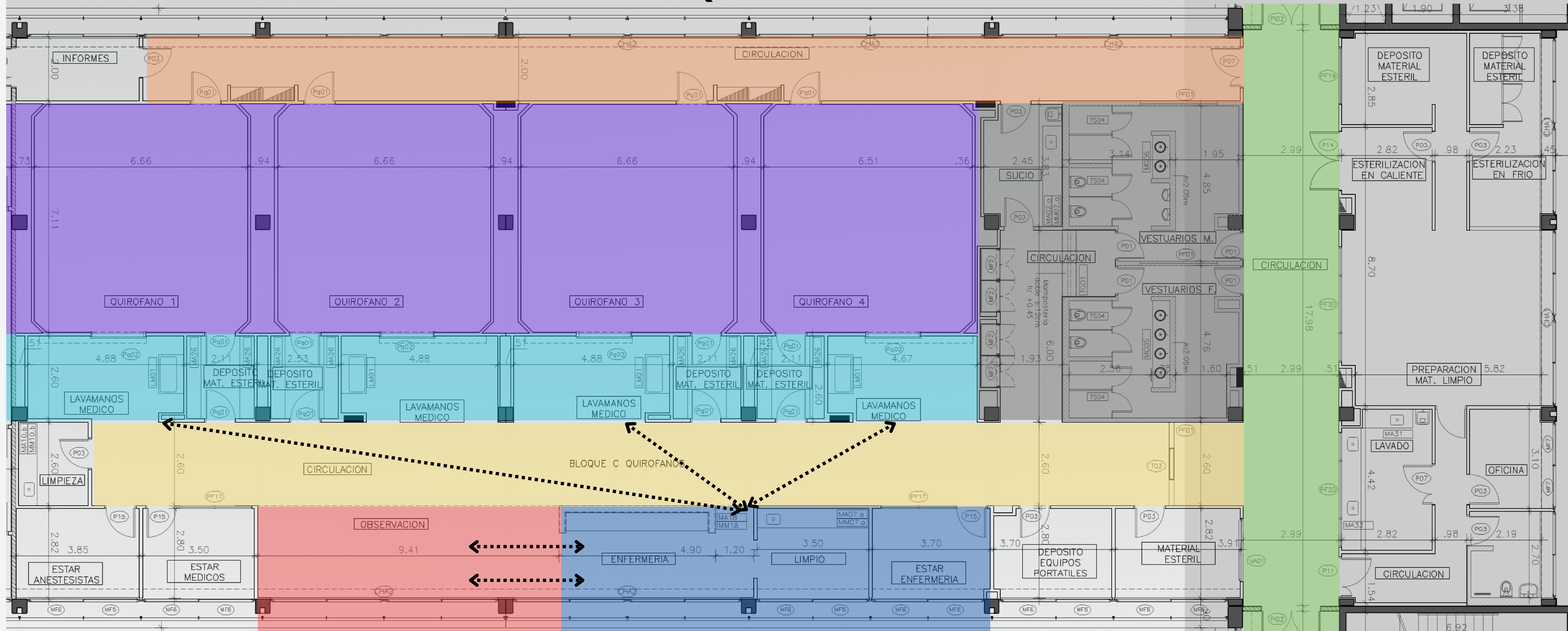
CONEXIONES

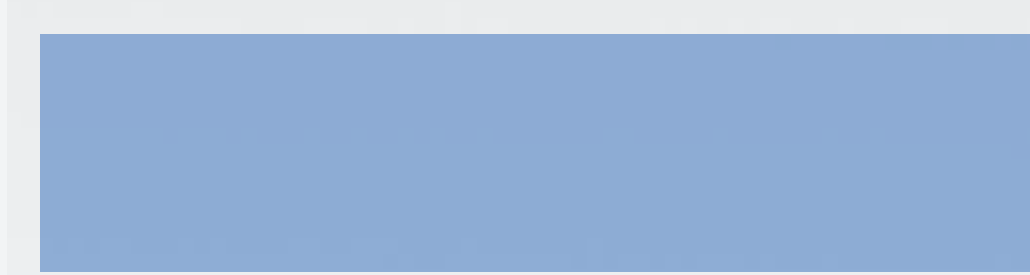
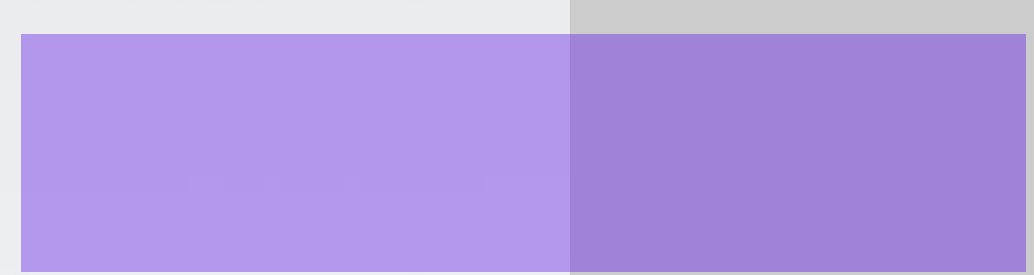

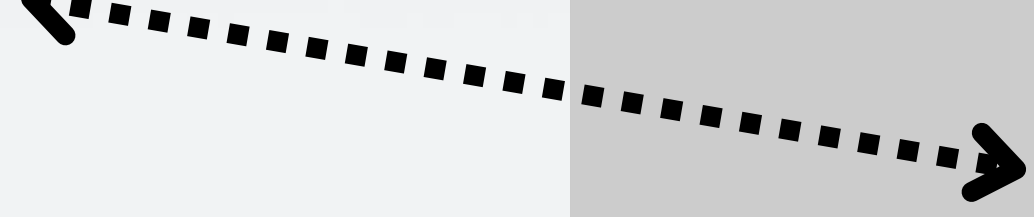
RECOMENDACIONES ARQUITECTÓNICAS

Servicio de Enfermería

Ejemplos de enfermería en diferentes Unidades Funcionales

UNIDAD FUNCIONAL: CENTRO QUIRÚRGICO



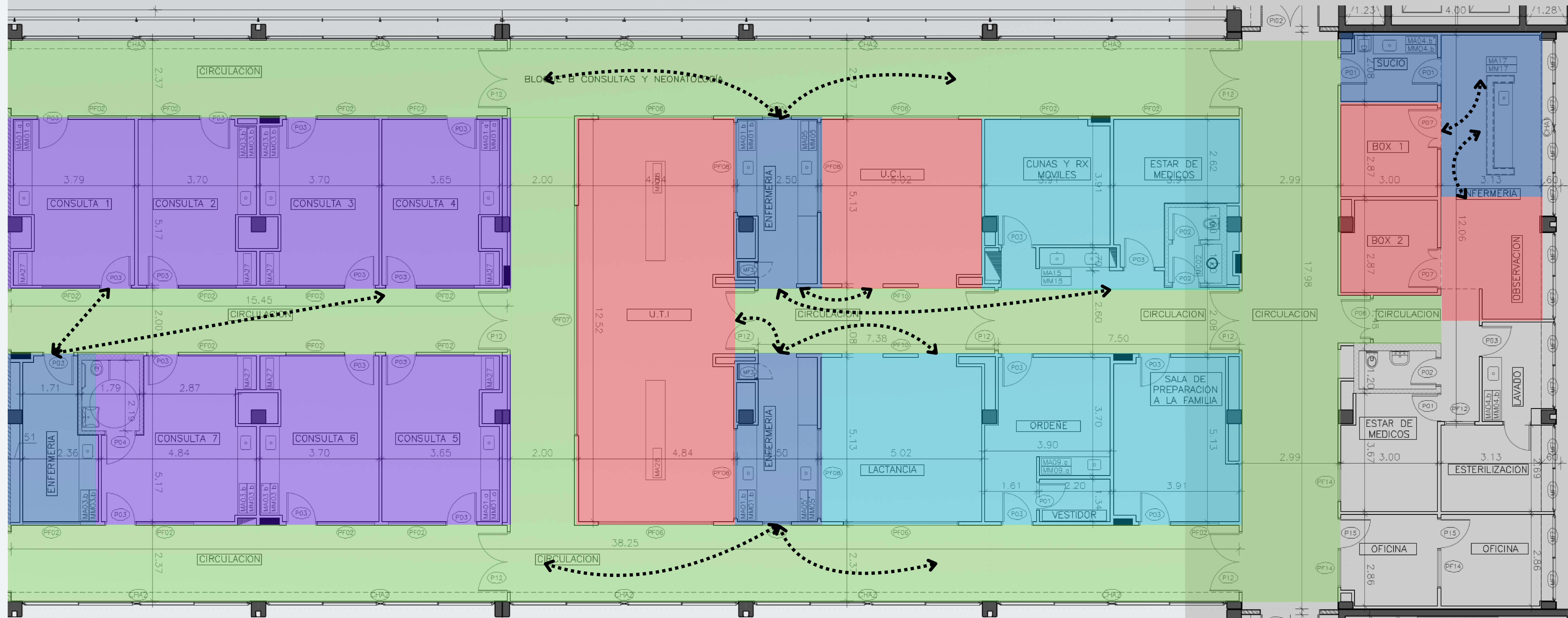
- | | | | | | |
|--|----------------------------|---|----------------------------|---|-------------------------|
|  | ENFERMERÍA |  | CIRCULACIÓN LIMPIA |  | QUIRÓFANOS |
|  | OBSERVACIÓN |  | CIRCULACIÓN SUCIA |  | ÁREA IRRESTRICTA |
|  | CIRCULACIÓN TÉCNICA |  | ÁREA SEMI RESTRICTA |  | CONEXIONES |

RECOMENDACIONES ARQUITECTÓNICAS

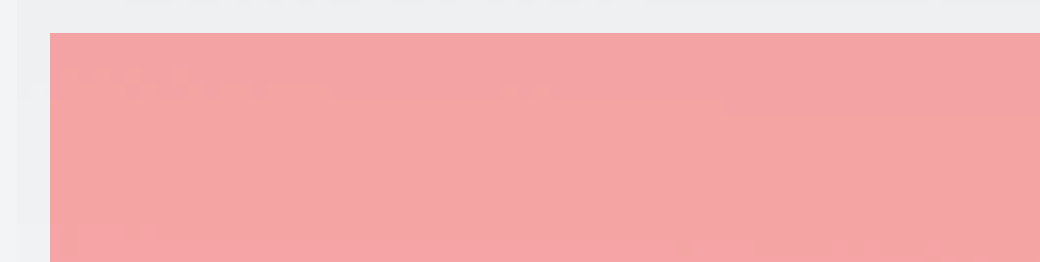
Servicio de Enfermería

Ejemplos de enfermería en diferentes Unidades Funcionales

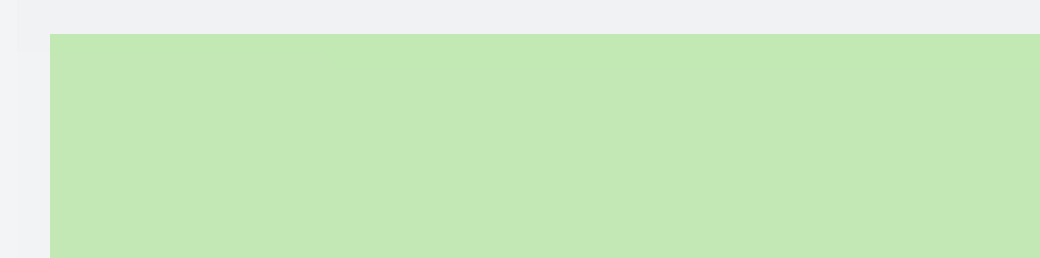
UNIDAD FUNCIONAL: NEONATOLOGÍA CON CONSULTORIOS



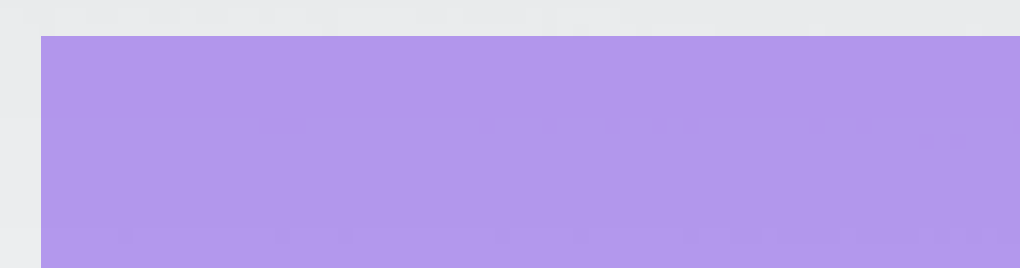
ENFERMERÍA



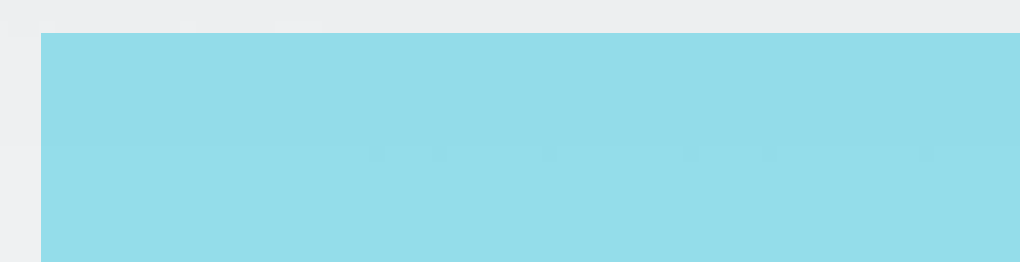
CUIDADOS INTENSIVOS



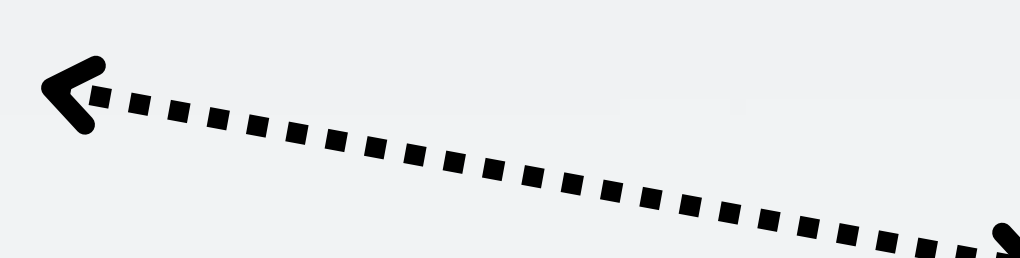
CIRCULACIÓN



CONSULTORIOS



OTRAS ÁREAS COMO LACTANCIA Y RX



CONEXIONES

CONCLUSIÓN

Mediante el desarrollo de este trabajo, se fue observando como el **servicio de atención médica** ha ido evolucionando, cambiando y mejorando a lo largo de la historia. Desde los **pacientes tratados como "objeto"**, hasta la actualidad, donde el **enfoque está centrado en el paciente**, su satisfacción, confort, incluso su opinión sobre los servicios recibidos.

Al hablar del termino **CALIDAD** en el ámbito de la salud, se puede decir que es *"la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos."*

Una forma de lograr los estándares de Calidad, será con la obtención de las **Certificaciones de Calidad** cuyo fin es ratificar su compromiso con la mejora continua en la atención a la salud.

Con respecto a la planta física de los edificios para la salud, se pueden diferenciar algunas unidades funcionales (como centro Quirúrgico, Neonatología, Hospitalización) que dada la complejidad de los procesos que desarrollan necesitaran del aporte de otros servicios como **la enfermería**, uno de los servicios mas relevantes debido a la proximidad con el paciente.

Para finalizar, una **atención de salud de calidad** está atravesada por decisiones políticas, gestión de recursos, servicios, productos; implementación de los avances tecnológicos, capacitación profesional, procesos de investigación, experiencias negativas y positivas del usuario, reglamentaciones a cumplimentar y construcciones de espacios físicos adecuados para un propósito específico, el cumplir con el bienestar, mejorando la salud y calidad de vida de la humanidad.

¡MUCHAS GRACIAS!

