

Artículo Original

La Calidad de Atención a Pacientes Covid en el Área de Emergencias en el Hospital Carlos del
Pozo Melgar

The Quality of Care for Covid Patients in the Emergency Area at Carlos
del Pozo Melgar Hospital

Gina M. Pincay Castro 

Hospital Carlos del Pozo Melgar, Muisne, Ecuador.

La correspondencia sobre este artículo debe ser dirigida a Gina M. Pincay Castro.

Email: ginapc2011@hotmail.com

Fecha de recepción: 27 de enero de 2022.

Fecha de aceptación: 19 de marzo de 2022.

¿Cómo citar este artículo? (Normas APA): Pincay Castro, G.M. (2022). La Calidad de Atención a Pacientes Covid en el Área de Emergencias en el Hospital Carlos del Pozo Melgar. *Revista Científica Hallazgos21*, 7 (2), 165- 175. <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

Revista Científica Hallazgos21. ISSN 2528-7915. **Indexada en DIALNET PLUS, REDIB y LATINDEX Catálogo 2.0.**

Periodicidad: cuatrimestral (marzo, julio, noviembre).

Director: José Suárez Lezcano. Teléfono: (593)(6) 2721459, extensión: 163.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas. Calle Espejo, Subida a Santa Cruz, Esmeraldas. CP 08 01 00 65. Email: revista.hallazgos21@pucese.edu.ec. <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21>

Resumen

Fundamento: la pandemia producida por la Covid- 19 ha sido motivo de alarma y preocupación en todo el mundo, llegando a colapsar los servicios de salud de muchos países.

Objetivo: analizar la calidad de atención a pacientes de Covid-19 en el área de emergencias en el Hospital Carlos del Pozo Melgar, en el período comprendido entre los meses de octubre y diciembre de 2020.

Métodos: estudio cuantitativo, de corte transversal y enfoque descriptivo. Las variables estudiadas fueron grado de satisfacción percibida por los pacientes en torno a la atención asistencial. La muestra fue de 104 pacientes, y la del personal sanitario coincidió, constituida por 4 enfermeras y 4 médicos que trabajan en Emergencia. Se utilizaron los métodos teóricos análisis – síntesis y el deductivo; como método empírico se utilizó la medición. Como técnica se utilizó una encuesta a los pacientes y otra a los trabajadores de salud.

Resultados: los principales resultados mostraron altos porcentajes de satisfacción por los usuarios y buen conocimiento científico por parte de médicos para tratar la patología. **Conclusiones:** los usuarios se encontraron una buena atención y que existe conocimiento colectivo altamente positivo para poder indicar a cada paciente el tratamiento que le corresponde. En las dos variables, los resultados obtenidos fueron contundentes, algo esencial en una patología como la Covid- 19, donde el tiempo es crucial para evitar complicaciones.

Palabras clave: Covid-19; calidad de atención; pacientes; emergencias; hospital Carlos del Pozo Melgar.

Abstract

Background: the pandemic produced by Covid-19 has been a cause of alarm and concern throughout the world, leading to the collapse of health services in many countries.

Objective: to analyze the quality of care for Covid-19 patients in the emergency area at the Carlos del Pozo Melgar Hospital, in the period between the months of October and December 2020.

Methods: a quantitative, cross- sectional study was carried out. The variables studied were degree of satisfaction perceived by the patients regarding the health personnel. The patient sample consisted of 104 patients. The population and sample of health personnel coincided and was constituted by 4 nurses and 4 doctors who work in the Emergency Department. Theoretical methods of analysis - synthesis, and deductive; measurement was used as an empirical method. The technique used was a survey of patients and another of health workers.

Results: the main results showed high percentages of user satisfaction and good scientific knowledge on the part of doctors and nurses to treat the pathology.

Conclusions: it is concluded that there is satisfaction on the part of the users and that there is highly positive collective knowledge to be able to indicate to each patient the corresponding treatment. In both variables, the results obtained were overwhelming, something essential in a pathology such as

Covid-19, where time is crucial to avoid complications.

Keywords: Covid-19; Attention quality; Patients; Emergencies; Carlos del Pozo Melgar Hospital.

La Calidad de Atención a Pacientes Covid en el Área de Emergencias en el Hospital Carlos del Pozo Melgar

El síndrome respiratorio agudo severo 2 (SARS-CoV-2) se identificó por primera vez en Wuhan, China central, a principios de diciembre de 2019, y se informó a la oficina china de la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 31 de diciembre de ese año (1).

La infección por SARS-CoV-2 causa una enfermedad respiratoria aguda asociada al coronavirus en los seres humanos, una enfermedad denominada enfermedad por coronavirus 19 (Covid-19). La Covid-19 es la tercera afección documentada de un coronavirus que, de un reservorio animal, pasa a los humanos en las últimas dos décadas (2).

Según la OMS, la pandemia de la enfermedad por coronavirus 2019 (Covid-19) ha puesto de relieve una serie de fortalezas y debilidades en el sistema de atención médica a nivel mundial. Una fortaleza son los increíbles esfuerzos y la dedicación de los trabajadores de la salud enfocados en brindar la mejor atención posible a los pacientes, incluso en las condiciones laborales más desafiantes (3). El entorno de Covid-19 es motivo de grave alarma. El personal de gestión de salud debe asegurarse que los proveedores se adhieran a las pautas básicas de prevención y control de infecciones, lo que es fundamental para una respuesta exitosa en la calidad de atención (4).

Los proveedores que brinden servicios de salud esencial, pero de rutina, deberán depender de lo primordial, como lavarse las manos con frecuencia (5). Además de prevenir la infección, demostrar el

cumplimiento de los proveedores a las comunidades, podría generar confianza en la población en los servicios de salud esenciales y prevenir la morbimortalidad por enfermedades distintas dla Covid- 19, como durante la epidemia del virus del Ébola en África occidental, aunque describir los procesos de atención es el enfoque más sofisticado para medir la calidad (6).

La población mundial aún está en crisis, debido a que la pandemia continúa, lo que exige una labor a un ritmo alarmante, como médicos y enfermeras realizando turnos de 24 horas, personal sanitario contagiado por Covid-19, entre otras. Todos estos factores conllevan a fallar en los protocolos de atención al cliente, al verse comprometida la forma habitual de atención en cualquier unidad de salud, lo que exige adaptarse a esta emergencia.

La enfermedad denominada Covid-19 tiende a afectar principalmente las vías respiratorias; por ende, la persona infectada de gravedad requiere las debidas intervenciones médicas de emergencia, y el Hospital Carlos del Pozo Melgar no es la excepción. La calidad en la atención hacia los pacientes ya sea por padecer Covid-19 o no, debe ser satisfactoria para los mismos, con la finalidad de obtener una aprobación del sistema de salud. Para hablar de la prioridad en asunto de calidad, primero es necesario realizar un análisis de todas las áreas y dar soluciones a las que necesiten mejorar, para hacer que la estancia de los pacientes sea gratificante, con buena sanidad y vía de acceso.

Hasta la fecha, la atención de la salud se ha acercado a la medición de la calidad como un asunto auxiliar, tratándolo como una verificación después de brindar la atención al paciente, en lugar de contar con información evaluada simultáneamente en la verificación del nivel de atención prestada. Las lecciones de esta pandemia dejan en claro una serie de

recomendaciones para mejorar la atención que se brinda a la comunidad. Las áreas prioritarias para medir el nivel de la calidad contienen el desarrollo de sistemas de captura de datos que recopilen información de hospitales y otros centros de atención médica para conocer la conformidad de los pacientes (5). Como parte de ese sistema de datos se incluye el ambiente que rodea al usuario, su percepción del trato recibido, comunicación del personal de salud entre ellos y sus familiares, con la claridad e interés de dar explicaciones que merecen, y la preparación científica de médicos y enfermeras, elementos todos que hablan a favor o en contra de la satisfacción del usuario hacia los servicios de salud.

De acuerdo con Hanefeld J, et al. (7), en su estudio "Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad", plantean que las definiciones y los enfoques de medición existentes de la calidad de atención sanitaria no suelen abordar las complejidades involucradas en la comprensión de la calidad de la atención. Son las percepciones de la calidad, y no los indicadores clínicos de calidad, lo que impulsa la utilización de los servicios y son esenciales para el aumento de la demanda. Es necesario mejorar la calidad técnica, así como la aceptación, la capacidad de respuesta y los niveles de confianza entre el paciente y el profesional.

Son muchos los estudios que han investigado la calidad de atención a pacientes. Uno importante para el personal de enfermería fue realizado por Palomino et al. (8), con el título "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del Paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano Heredia, Lima-2018". Fue cuantitativo, descriptivo – correlacional, prospectivo y de corte transversal. Entre los resultados se halló que el 52.2% reportaron tener una calidad alta de cuidado de enfermería, seguido por el 46.7% que tuvieron una

calidad media de cuidado de enfermería. La satisfacción del paciente hospitalizado en el 58.8% era satisfecho, seguido por el 35.2% que se mostraron muy satisfechos. Por último, solo el 6.0% se mostró poco satisfecho. Así mismo, se encontró la existencia significativa en cuanto a la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado.

Por su parte, en el estudio de Ramírez et al. (9) en México, con el objetivo de describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de salud y analizar su relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población usuaria, mostró como resultados que el 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que, los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%). Los pacientes que utilizaron servicios de seguridad social perciben 2.6 veces más mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados. Para los usuarios, la calidad está representada por las características del proceso de atención (44.8%), del resultado (21.3%), de la estructura (18.0%), y de la accesibilidad (15.7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien (18.2%) y los largos tiempos de espera (11.8%). Los autores concluyen que hay que profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional, y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejoría continua de la calidad de la atención.

En Argentina, Etchart (10) presentó en un congreso su investigación titulada "Las Condiciones Laborales y su impacto en la Calidad de la Atención Pediátrica", y en su estudio concluye que hubo un buen nivel de satisfacción en la valoración positiva de parte de los pacientes, especialmente por la percepción de la buena formación profesional.

Para la presente investigación, la obra teórica de Donabedian tiene particular importancia, debido a que resume la meta investigativa de acuerdo la atención a la salud; ésta tiene tres componentes: la atención técnica, el manejo de la relación interpersonal, y el ambiente en el que se lleva a cabo el proceso de atención (11). Es por esta razón, que la interrogante científica que se ha planteado para este estudio fue: ¿Cuál ha sido la calidad de atención a pacientes Covid-19 en el área de emergencias del Hospital Carlos del Pozo Melgar? De ésta última surgió el objetivo investigativo, el cual es: analizar la calidad de atención a pacientes de Covid-19 en el área de emergencias en el período comprendido entre los meses de octubre y diciembre de 2020.

Método

Se realizó un estudio cuantitativo, de corte transversal y enfoque descriptivo acerca de la calidad de atención a pacientes Covid-19 en el área de emergencias en el Hospital Carlos del Pozo Melgar, del cantón Muisne. La variable estudiada desde la evaluación de los pacientes fueron el grado de satisfacción percibida en función de cuatro dimensiones: 1) la preparación científica del personal sanitario, 2) el ambiente y confort durante la estancia en Emergencia, 3) la comunicación del personal médico y de enfermería (en dos áreas: el interés percibido en la recepción de explicaciones y en la calidad de emisión de explicaciones) y, 4) el trato dado por el

personal sanitario. La variable estudiada en el personal de salud fue el nivel de conocimientos sobre la Covid-19, también descrita en cuatro dimensiones: información general de la Covid-19, los síntomas clínicos, las diferencias clínicas de la Covid-19 con otras afecciones respiratorias y las medidas para la prevención de la pandemia.

El estudio se realizó durante el período comprendido desde el 1 de octubre al 31 de diciembre del año 2020. La población de los pacientes estuvo constituida por todos los adultos ingresados en los tres meses de estudio que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, quedando 104 pacientes como muestra total. Los requisitos para formar parte de esta investigación fueron: proporcionar su consentimiento informado para participar en el estudio, estar en condiciones físicas y mentales adecuadas para contestar la encuesta planificada, tener como mínimo 5 días con el diagnóstico positivo de Covid-19 y haber tenido el seguimiento médico por el personal sanitario de Emergencia, ingresados en este mismo servicio o enviados a sus hogares para cumplir con su respectivo aislamiento.

La población y muestra del personal sanitario coincidió, y quedó constituida por 3 enfermeras y 4 médicos que trabajan en Emergencia.

Los métodos teóricos que se utilizaron fueron el análisis – síntesis, unión teórica que permitió el análisis individual de cada miembro de la muestra del estudio, para finalmente integrar los resultados y llegar a las conclusiones. De igual manera, se utilizó el método deductivo, que permitió realizar las valoraciones cuantitativas de lo habitual a lo particular y llegar a las generalizaciones que se presentan en el estudio. Como método empírico se utilizó la medición, que permitió obtener los porcentajes que se necesitaban para ilustrar los datos encontrados.

Para la muestra de los pacientes se utilizó

una encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario utilizado por Fontova (12) para su tesis doctoral en la Universidad de Girona. Las preguntas miden variables cualitativas nominales y ordinales (tanto dicotómicas como politómicas) y variables cuantitativas (continuas y discretas). Para la muestra del personal sanitario se utilizó una encuesta adaptada, a partir del cuestionario utilizado por Gómez et al. (13), para medir el nivel de conocimiento sobre las variables concebidas, las cuales cuentan con preguntas de verdadero o falso y de correctas o incorrectas.

Para tabular los resultados y confeccionar las tablas y figuras con los datos obtenidos, el programa informático usado fue Microsoft Excel Office 365.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados pertinentes encontrados para analizar la calidad de atención a pacientes de Covid-19 en el área de emergencias en el período comprendido entre octubre y diciembre de 2020 en el Hospital Carlos del Pozo Melgar, del cantón Muisne, en la provincia de Esmeraldas. Un indicador sólido de la calidad de atención lo

Tabla 1.

Grado de satisfacción percibida por los pacientes sobre la preparación científica del personal sanitario.

Personal de	Preparación científica							
	Alta	%	Buena	%	Regular	%	Mala	%
Medicina	85	81,7	18	17,4	1	0,9	0	0,0
Enfermería	73	70,3	28	26,9	3	2,8	0	0,0

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes del área de Emergencias del Hospital Carlos del Pozo Melgar.

constituye el grado de satisfacción percibida por los pacientes sobre la preparación científica del personal sanitario. La **Tabla 1** muestra que los pacientes consideran "alta" tanto la preparación de los médicos (81,7%) como la de las enfermeras (70,3%) y "buena" al 17,4% y al 26,9%, respectivamente. Solo un paciente evaluó de "regular" el trabajo médico y 3 al trabajo científico de enfermería.

En la **Tabla 2** se presentan las evaluaciones de los usuarios acerca del ambiente y confort durante la estancia en Emergencia. La limpieza de la consulta fue evaluada de satisfactoria por el 86,5% de los pacientes, el respeto al horario de vida dentro de Emergencia recibió una calificación satisfactoria por el 84,6% de la muestra, y la calidad de las comidas el 80,7% de los usuarios. Sin embargo, el

Tabla 2.

Evaluaciones acerca del ambiente y confort durante la estancia en Emergencia.

Género	Limpieza de consulta		Cuarto de baño		Respeto al horario de vida		Calidad de las comidas	
	S*	I**	S*	I**	S*	I**	S*	I**
Masculino	40	3	34	9	36	7	35	8
Femenino	50	11	37	24	52	9	49	12
Total	90	14	71	33	88	16	84	20
%	86,5	13,4	68,3	31,7	84,6	15,4	80,7	19,2

Nota: S*= Satisfactorio; I**= Insatisfactorio. Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes del área de Emergencias del Hospital Carlos del Pozo Melgar.

confort del cuarto de baño sólo fue satisfactorio para el 68,3% de los clientes. Por el género, se puede observar que el femenino fue el más exigente en sus

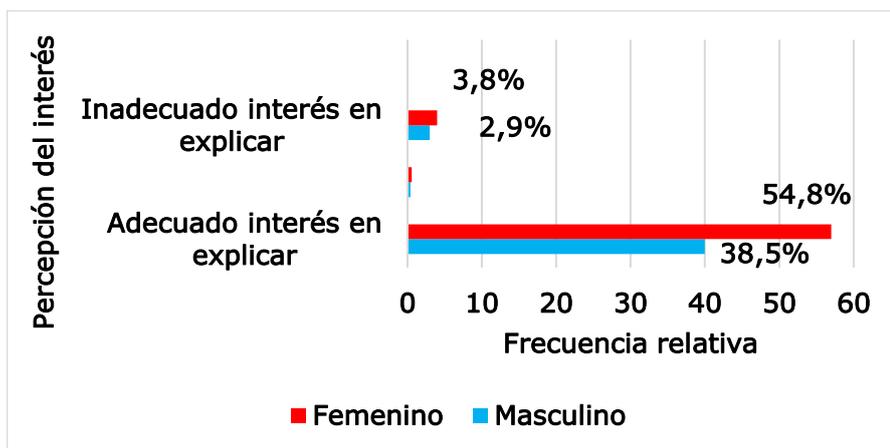


Figura 1. Interés percibido en las explicaciones dadas por el personal médico.

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes del área de Emergencias del Hospital Carlos del Pozo.

valoraciones de “Insatisfactorio” de los aspectos incluidos en este indicador de ambiente y confort.

Dentro de la dimensión “Comunicación” se valoraron dos áreas. La **Figura 1** muestra los resultados obtenidos en cuanto al interés percibido en las explicaciones dadas por el personal médico. De los 104 pacientes, el 38,5% del género masculino y el 54,8% del femenino consideran que hubo un interés adecuado en explicarles acerca de su situación de salud. Solo 7 de esos pacientes calificaron de inadecuado el interés en explicarles.

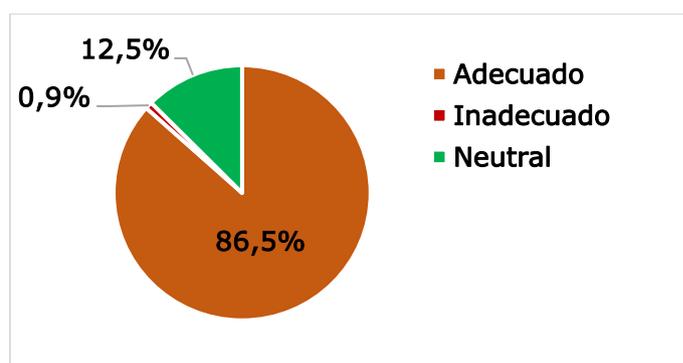


Figura 3. Valoraciones sobre el trato dado por el personal médico. Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes del área de Emergencias del Hospital Carlos Del Pozo.

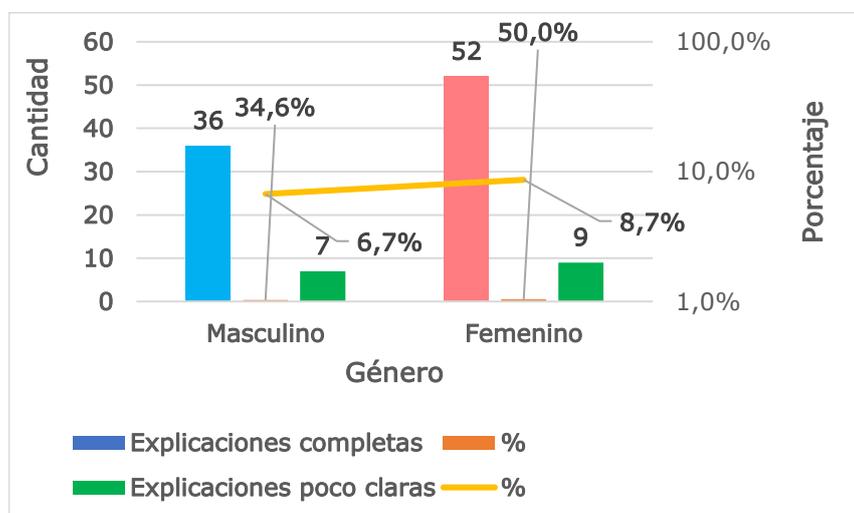


Figura 2. Percepción de la calidad de las explicaciones dadas por el personal médico. Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes del área de Emergencias del Hospital Carlos Del Pozo.

La segunda área dentro de la variable “comunicación” fue la percepción de la calidad de las explicaciones dadas por el personal médico (**Figura 2**). Se puede observar que 36 de los 43 masculinos (34,6% del total general) y 52 de las 61 del sexo femenino (50% del total general) calificaron las explicaciones como “completas”. Una minoría 7 hombres y 9 mujeres plantearon que para ellos las explicaciones habían sido “poco claras”. Esas opiniones

representan el 15,4% del total de 104 encuestados.

La última dimensión estudiada en la variable “grado de satisfacción percibida por los pacientes” fue el trato dado por el personal médico. La **Figura 3** muestra las respuestas obtenidas acerca del trato dado por el personal médico. Según los usuarios, el 86,5% del personal médico los trató de forma adecuada y el 12,5% consideró el trato como neutral.

Solo el 0,9% lo valoró como "inadecuado".

Discusión

El análisis de la calidad de atención a los pacientes Covid-19 en el área de emergencias en el Hospital Carlos del Pozo Melgar, del cantón Muisne se realizó a partir de dos variables. La primera fue el grado de satisfacción percibida por los pacientes en función de cuatro dimensiones: cómo se ve la preparación científica del personal sanitario y el ambiente y confort durante la estancia en Emergencia, la comunicación del personal sanitario hacia ellos (en dos áreas: el interés percibido en las explicaciones y en la calidad de las explicaciones dadas) y el trato dado por el personal sanitario durante su estancia y tratamiento.

La evaluación que fue realizada por parte de los pacientes, sobre el grado de satisfacción percibida acerca de la preparación científica del personal sanitario, fue positiva. Una calificación de alta o buena, tanto para médicos (99%) como para las enfermeras (96,8%), tratando la enfermedad de la Covid-19, habían servido de base para lograr altos puntajes. En este sentido, el presente estudio supera los resultados encontrados por Arellano et al. (14), quienes en su publicación reportaron el 90,36% y el 93,97% del personal médico y de enfermería; y de Ruiz et al. (15) donde encontraron la preparación de los profesionales del 92,3% y del 88,6% la preparación de las auxiliares de enfermería.

La satisfacción de los usuarios acerca del ambiente y confort durante la estancia en Emergencia fue positiva en tres de los cuatro indicadores: limpieza de la consulta (86,5%), el respeto al horario de vida dentro de Emergencia (84,6%) y la calidad de los alimentos (80,7%). El confort del cuarto de baño (68,3%) obtuvo la calificación más baja. En este contexto, se encuentran similitudes con el estudio de Ruiz et al. (15), quienes encontraron que la satisfacción

global fue del 84,7%, haciendo hincapié en la limpieza en particular, la cual fue aprobada con el 97,1% y el respeto al horario de vida por el 94,6%, superior al del presente estudio. Por su parte, los resultados de Palomino et al. (8) fueron inferiores a los presentados en este estudio, al obtener la satisfacción del paciente hospitalizado en el 58.8%. El 35.2% de los pacientes, se mostraron muy satisfechos.

Valoraciones positivas se encontraron en la dimensión "Comunicación" sobre los médicos. De los 104 pacientes, aproximadamente el 93% consideran que existió un interés adecuado en explicarles acerca de su situación de salud. En referencia a la percepción de la calidad de la información que se brinda sobre cómo se dan los procedimientos el 84,6% de los pacientes calificaron la información emitida por parte los médicos como "completas". Se debe tomar en cuenta que al tratarse de casos de Covid-19, los médicos son los que deben emitir una explicación correcta y completa a los familiares de los pacientes. En el estudio de Ruiz et al. (15), el 70,3% valoró positivamente la información facilitada y el 87% dijo entenderla, mientras Arellano et al. (14) reportaron que el 94,7% calificó "buena" la información planteada con interés y el 87.9% las evaluó de ser "clara".

Acerca del trato general recibido, los pacientes calificaron el trato recibido por el personal médico como adecuado en el 86,5% y neutral con el 12,5%. En este parámetro, la presente investigación tiene similitud con los resultados encontrados por Ramírez et al. (9), quien en su investigación sobre la Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios, encontró que 81,2% de los usuarios percibió que la atención recibida como buena y 18,8% como mala.

Como plantea la OMS (17), se realizan evaluaciones, para comprobar el grado de preparación ante la pandemia, lo que permite identificar rápidamente aquellas áreas en las que se debe mejorar y a su vez, proyecta el progreso de soluciones. En esa línea ha estado la presente investigación, desarrollada en el área de Emergencia del en el Hospital Carlos del Pozo Melgar.

Conclusiones

El análisis de la calidad de atención a los pacientes que padecen la enfermedad de la Covid-19 en el área de emergencias en el Hospital Carlos del Pozo Melgar del cantón Muisne, se realizó a partir de las variables "grado de satisfacción percibida por los pacientes" (en la preparación científica del personal sanitario, el ambiente y confort durante la estancia en Emergencia, la comunicación del personal médico y el trato dado por el personal sanitario.

No hay duda de que existe satisfacción por parte de los usuarios y que hay

conocimiento colectivo altamente satisfactorio para poder indicar a cada paciente eficientemente el tratamiento que le corresponde. En las dos variables, los resultados obtenidos fueron contundentes, algo esencial en una patología como la Covid-19, donde el tiempo es crucial para evitar complicaciones.

Finalmente, quedan aspectos a perfeccionar, detallados en los resultados analizados. Se debe tratar de mejorar la calidad técnica, así como la aceptación, la capacidad de respuesta y los niveles de confianza entre paciente y profesional, pero el análisis de la calidad de atención a los pacientes de Covid-19 en el área de Emergencias en el período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2020 ha demostrado que en el Hospital Carlos del Pozo Melgar se ha realizado un trabajo eficaz.

Referencias

1. O'Reilly G, Mitchell R. Informing emergency care for COVID-19 patients: the COVID-19 emergency department quality improvement project protocol. *Emerg Med Australas.* 2020 Mar; 32(511–514).
2. Organización Mundial de la Salud. Statement on the second meeting of the international health regulations. Emergency committee regarding the outbreak of novel coronavirus [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/30-01-2020-https://www.who.int/es/news/item/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations>
3. Organización Mundial de la Salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>.
4. Brindley P, Cardenal P. Book And New Media Reviews. Optimización de la gestión de recursos en caso de crisis para mejorar la seguridad del paciente y el rendimiento del equipo: manual para todos los profesionales de la salud de cuidados agudos. 2017 Ago; 139-140. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s12630-017-0958-1>
5. Staines A, Amalberti R. COVID-19: habilidades de mejora de la calidad y la seguridad del paciente para implementar durante el aumento repentino. *Revista internacional para la calidad en la atención de la salud.* 2020 May; 1(4).
6. Jacek B, Cywinski C. Quality improvement during the COVID-19 pandemic. *Cleveland Clinic Journal of Medicine.* 2020 May; 1(1).
7. Hanefeld J, Powell-Jackson T, Balabanova D. Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud;* 2017 mayo. 95 (5): 313-388. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
8. Palomino Navarro A, M, Rivera Bañón E, D, Tocto Velasquez P, A. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del Paciente en el área de emergencia del hospital cayetano Heredia, lima-2018 (Tesis de Especialista en Enfermería). Perú. 2018; 1-26. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/5334/Nancy%20Isabel%20Pecho%20Nu%C3%B1ez%20FCS%20Maestr%C3%ADa%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Ramírez TJ, Nájera P, Nigenda G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública Méx.* 1998; 40 (1): 3 – 12. <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
10. Etchart C. Las Condiciones Laborales y su impacto en la Calidad de la Atención Pediátrica. 5º Congreso Argentino de Pediatría General Ambulatoria; 2010 17 - 20 de noviembre; Buenos Aires. Disponible en https://www.sap.org.ar/docs/congresos/2010/ambulatoria/etchart_condiciones.pdf
11. Donabedian, A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En: *Salud Pública de Méx.* 1990. Disponible en: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280>

12. Fontova Almató A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario (Tesis Doctoral). España. Universitat de Girona. Departament d'Infermeria; 2015. 240 p. Disponible en: <https://www.tdx.cat/handle/10803/302799#page=1>
13. Gómez - Tejeda JJ, Diéguez - Guach RA, Pérez - Abreu MR, Tamayo Velázquez O, Iparraguirre - Tamayo AE. Evaluación del nivel de conocimiento sobre COVID-19 durante la pesquisa en la población de un consultorio..16 de Abril [Inter net]. 2020; 59 (277): e925. Disponible en: http://www.rev16deabril.sld.cu/index.php/16_4/article/view/925.
14. Arellano Hernández N, Martínez León MG. Satisfacción de los usuarios de Urgencias basada en la sistematización del Servicio. Hospital General Dolores Hidalgo; Guanajuato, México.2018; 4 (1): 13- 19. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/urgencia/aur-2012/aur121c.pdf>
15. Ruiz Romero V, Fajardo Molina J, García-Garmendia JL, Cruz Villalón F, Rodríguez Ortiz, & Varela Ruiz FJ. Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. *Revista de Calidad Asistencial*. 2019; 26 (2):111-122. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X10001508>
16. Rísquez A, Landaeta ME, Leyva J, Ramirez M, Rodriguez K, Valenzuela MV, Vieira L. Conocimientos, prácticas y actitudes para la higiene de manos del personal médico durante la pandemia COVID-19 en el Hospital Universitario de Caracas. *Bol Venez Infectol*, 31(1), 2020. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/10/1123369/08-risquez-a-65-78.pdf>
17. World Health Organization Regional Office for Europe. Hospital readiness checklist for COVID-19, 2020. Disponible en: https://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0010/430210/HospitalReadiness-Checklist.pdf?ua=1