

**Gestión de calidad en la atención de enfermería en el servicio de Urgencia**  
**Quality Management in Nursing Care in the Emergency Service**  
**Gestão de qualidade no atendimento de enfermagem no serviço de emergência**

**María Guadalupe Ledezma Hinojosa**  
**E-Mail: malupe\_ledezma@hotmail.com**

**Caja nacional de salud**

**ID ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-1091-4197>**

## Resumen

### RESUMEN

En el artículo se estudia la necesidad de mejorar la calidad de la atención hospitalaria en el servicio de emergencia. Busca alinear a los profesionales de la salud con una atención científica y técnicamente avanzada, adaptada a las necesidades de tratamiento de cada paciente y su percepción de la calidad de la atención. El objetivo es reflexionar sobre los fundamentos teóricos que sirven de base científica para una gestión de calidad en la atención de enfermería en el servicio de Urgencia. El diseño de un sistema de gestión de la calidad debe considerar factores clave como la accesibilidad del sistema y la continuidad de la atención en todos los servicios. La metodología de esta revisión emplea métodos de nivel teórico como holístico-holográfico, sistémico, histórico-lógico, analítico-sintético e inductivo-deductivo, aplicados durante el proceso de investigación para examinar la gestión de la calidad en la atención de enfermería de emergencia. En conclusión, un Sistema de Calidad en Servicios de Emergencia y Urgencia permite una adecuada clasificación para una gestión eficaz del flujo de pacientes, priorizando la atención en función de la gravedad y asegurando una óptima asignación de recursos. Este sistema exige profesionales bien capacitados, generalmente enfermeras, que puedan tomar decisiones rápidas y precisas bajo presión, de forma que se pueda aumentar significativamente la eficiencia y la calidad de los servicios de emergencia y conducir a mejores resultados para los pacientes.

### Palabras clave

**Gestión de la Calidad, Servicios de Urgencia, Enfermería de emergencia, Triage**

### Abstract

Social representation is currently present in both faceln the developed article, the need to improve the quality of hospital care in the emergency service is studied. It seeks to align healthcare professionals with

scientifically and technically advanced care, tailored to the treatment needs of each patient and their perception of care quality. The objective is to reflect on the theoretical foundations that serve as a scientific basis for quality management in nursing care in the Emergency Service. The design of a quality management system must consider key factors such as system accessibility and continuity of care across all services. The methodology of this review employs theoretical-level methods such as holistic-holographic, systemic, historical-logical, analytical-synthetic, and inductive-deductive, applied during the research process to examine quality management in emergency nursing care. In conclusion, a Quality System in Emergency and Urgency Services allows for proper classification for effective patient flow management, prioritizing care based on severity and ensuring optimal resource allocation. This system requires well-trained professionals, usually nurses, who can make quick and precise decisions under pressure can significantly increase the efficiency and quality of emergency services and lead to better outcomes for patients.

### KeyWord

**Quality Management, Emergency Services, Emergency Nursing, Triage<sup>1</sup>**

### Resumo

No artigo desenvolvido, estuda-se a necessidade de melhorar a qualidade do atendimento hospitalar no serviço de emergência. Busca-se alinhar os profissionais de saúde com um atendimento científico e tecnicamente avançado, adaptado às necessidades de tratamento de cada paciente e à sua percepção da qualidade do atendimento. O objetivo é refletir sobre os fundamentos teóricos que servem de base científica para uma gestão da qualidade no atendimento de enfermagem no serviço de Urgência. O desenho de um sistema de gestão da qualidade deve considerar fatores-chave como a acessibilidade do sistema e a continuidade do atendimento em todos os serviços. A metodologia desta revisão utiliza métodos de nível teórico como holística-holográfico,

1 Lic. Enfermería, Maestría en enfermería: Médico Quirúrgico. Maestría en Administración de Servicios de Enfermería. Maestría Desarrollo Académico y Docencia Universitaria. Docente en la Facultad de Enfermería Mayor de San Simón. Docente de Posgrado en enfermería. ALSIE Consultores. Supervisora de enfermería departamento de Cirugía del Hospital Obrero N° 2.



sistêmico, histórico-lógico, analítico-sintético e indutivo-dedutivo, aplicados durante o processo de investigação para examinar a gestão da qualidade no atendimento de enfermagem de emergência. Em conclusão, um Sistema de Qualidade em Serviços de Emergência e Urgência permite uma classificação adequada para uma gestão eficaz do fluxo de pacientes, priorizando o atendimento conforme a gravidade e assegurando uma ótima alocação de recursos. Este sistema exige profissionais bem capacitados, geralmente enfermeiros, que possam tomar decisões rápidas e precisas sob pressão, o que pode aumentar significativamente a eficiência e a qualidade dos serviços de emergência e levar a melhores resultados para os pacientes.

## Palavras-chave

da Qualidade, Serviços de Urgência, Enfermagem de Emergência, Triagem.

## Introducción

El proceso de gestión es una secuencia de etapas que tiene como objetivo acercar a los profesionales del ámbito de la atención hospitalaria de urgencia, sobre la base de una atención científica y técnicamente de alta calidad. Las tareas asignadas para lograr estos objetivos se eligen en función de las prioridades, las necesidades e intereses del profesional o equipo, donde la meta es la mejora continua de las actividades desarrolladas en el servicio a través de la identificación, selección, descripción, documentación y perfeccionamiento de los procesos que aseguren la satisfacción del paciente.

Al diseñar un sistema de gestión de la calidad se deben considerar factores importantes como la accesibilidad al sistema sanitario y la continuidad de la atención entre los diferentes servicios, hasta la solución del problema que llevó al paciente a consultar a un servicio de urgencias. La calidad de la asistencia sanitaria es definida por el Programa Ibérico como la prestación de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tenga en cuenta los recursos disponibles y consiga la adherencia y satisfacción de los usuarios. Esta definición incluye dimensiones incuestionables en cualquier sistema de calidad (calidad científico-técnica, satisfacción y accesibilidad), pero hay otras dimensiones que veremos a continuación que pueden incorporarse al sistema de calidad asistencial que queremos diseñar.

El objetivo del presente artículo es reflexionar sobre los fundamentos teóricos que sirven de base científica para una gestión de calidad en la atención de enfermería en el servicio de Urgencia.

La metodología empleada para el desarrollo de la revisión sobre el estado del arte se sustentó en la aplicación de métodos del nivel teórico como el holístico-

holográfico, enfoque de sistema, el histórico- lógico, el analítico- sintético, el inductivo- deductivo que fueron de aplicación durante el proceso de investigación. Bajo estos métodos se realizó un estudio del proceso de gestión de calidad en la atención de enfermería en el servicio de Urgencia.

En este contexto, surgen tres preguntas que guían el desarrollo del artículo:

¿Qué es la gestión de la calidad en la atención de enfermería y por qué es importante?

¿Cómo se puede implementar la gestión de la calidad en los servicios de emergencia?

¿Qué impacto puede tener la gestión de la calidad en los resultados clínicos y la satisfacción del paciente?

## DESARROLLO

### La importancia de la atención de enfermería en los servicios de Urgencia

La gestión hospitalaria desempeña un papel fundamental, ya que refleja la dirección estratégica de los líderes institucionales y, a menudo, se traduce en indicadores del bienestar del paciente. Un sistema integral de gestión hospitalaria proporciona datos para la toma de decisiones informadas y una planificación óptima. A través de esto, se puede realizar un seguimiento en tiempo real de los indicadores de calidad, lo que permite una intervención inmediata cuando surgen problemas.

La evidencia científica respalda la importancia de contar con un sistema de gestión hospitalaria bien estructurado. Un estudio publicado por Gallardo y Reynaldos (2014) hace referencia a cómo la calidad del servicio de salud es percibida de diferentes maneras, dependiendo de varios factores que intervienen en la atención brindada a los usuarios.

La gestión efectiva de recursos como camas, quirófanos, capacidad de procesamiento, tecnologías, equipos, insumos, materiales desechables y servicios de apoyo es fundamental. Igualmente, importante es comprender las capacidades de nuestro personal: enfermeras, médicos y asistentes que transportan pacientes. Los técnicos y los responsables de la toma de decisiones también desempeñan papeles cruciales. Un estudio publicado por Pachas (2023) resalta la importancia de reconocer que los profesionales de la salud tienen la responsabilidad de garantizar la calidad de su desempeño para quienes reciben sus servicios y atención. Esto implica un compromiso con la formación y educación del personal sanitario. Es crucial garantizar la disponibilidad de la infraestructura, los recursos humanos y los suministros necesarios para brindar una atención de alta calidad que priorice la satisfacción del



paciente para fomentar la motivación del personal del centro de salud a través de la formación continua y el reconocimiento de su trabajo.

Al contemplar modelos organizativos para una institución pública del sistema nacional de salud, es crucial comenzar con una comprensión de las características únicas de los hospitales y centros de atención primaria. Este enfoque permite evaluar el modelo de gestión imperante, que, por cuestiones políticas, sociales o de calidad, puede no arrojar los resultados esperados.

El objetivo final es mejorar el estado de salud del paciente. Cada decisión que se tome debe alinearse con este propósito. Los procesos relacionados con el suministro, provisión y atención deben coordinarse con los registros de la historia clínica lo que implica preparar la secuencia de operaciones necesarias para optimizar los procesos clave.

Garantizar la continuidad de la atención, prepararse para la resolución del caso, identificar los tiempos de espera y minimizarlos. Organizar espacios de atención a los pacientes y a los médicos intervinientes son parte integral de este proceso. Trabajar con calidad requiere de una cultura, conocimientos, comportamientos que dependen de cada individuo. El trabajo en equipo es crucial a este nivel ya que la calidad es el resultado del trabajo de todos. Sin embargo, la presencia del liderazgo ejecutivo es igualmente importante. Los líderes deben facilitar un mejor desempeño profesional y dar ejemplo en términos de capacidad de trabajo, comunicación y accesibilidad.

#### **La enfermería en la atención de emergencia: Desafíos y oportunidades en la atención de enfermería de emergencia.**

El rol de los profesionales de enfermería en la prestación de cuidados a personas con problemas de salud en situaciones críticas y de alto riesgo está bien documentado y es indispensable. Un estudio publicado por Lam et al., (2020), destaca el impacto crítico de una evaluación e intervención rápida por parte del personal de enfermería, señalando que mejoran notablemente los resultados de los pacientes, durante las emergencias.

Las enfermeras de Urgencia están capacitadas para atender a pacientes traumatizados fuera del hospital, durante el transporte e ingreso. También consideran los aspectos socio humanísticos, reconociendo los impactos psicosociales, familiares y ético-legales. Para Collantes y Clavo (2020), la atención brindada a los pacientes debe brindarse de manera integral, holística, rápida y oportuna, centrándose no solo en la enfermedad, sino también considerando al paciente en su conjunto mediante la evaluación de sus necesidades físicas, psicológicas, espirituales y sociales. Este enfoque tiene como objetivo

garantizar la satisfacción del paciente tras la atención brindada, aliviar miedos o dudas y fomentar la confianza para que estos se sientan cómodos, expresándose y participando en su proceso de recuperación.

#### **Competencias de enfermería en emergencias**

Las competencias de los profesionales de enfermería en los Servicios de Emergencia son determinantes para salvar una vida. La necesidad de velocidad y precisión en la valoración y evaluación de los pacientes en el Departamento de Emergencias es primordial.

La capacidad de las enfermeras para actuar como vínculo entre el médico y el paciente es clave para mantener una atención continua de alta calidad; por lo que el rol de los profesionales de enfermería respalda:

1. La evidencia del diagnóstico, se establece mediante la integración de conceptos teóricos y de conocimientos de los cuidados de enfermería para la toma de decisiones en la práctica de enfermería de emergencia. Melnyk et al., (2004), demostró que la práctica basada en evidencia mejora significativamente los resultados de los pacientes en entornos de emergencia.
2. La promoción de líneas de investigación relevantes para el diagnóstico, las intervenciones y los resultados en emergencias, siendo esto crucial para avanzar en la práctica de la enfermería de emergencia. Una revisión sistemática realizada por Considine et al., (2018), destacó cómo la investigación contribuye a mejorar la calidad de la atención en los departamentos de emergencia.
3. La recopilación y el análisis continuos y sistemáticos de datos de salud son esenciales para brindar una atención de enfermería óptima. Un estudio publicado por LaMantia et al., (2010), demostró que la evaluación sistemática de los pacientes redujo los errores y mejoró los resultados de estos.
4. La implementación de planes de cuidados de enfermería estandarizados basados en diagnósticos es una competencia clave. Sánchez-Castro et al., (2019), reconocen la importancia del diagnóstico en el proceso de atención. En un estudio realizado constataron que los enfermeros son conscientes de que es una fase del proceso de enfermería que permite la formulación de un juicio clínico. Sin embargo, al considerar los resultados del estudio correlacionado, los resultados cayeron por debajo del 50%. Por lo tanto, se aconseja resolver las dudas que puedan tener los enfermeros respecto al proceso de enfermería. Esto facilitará una conexión entre



el diagnóstico establecido y las intervenciones y objetivos que la profesión pretende alcanzar. El objetivo es diseñar un proceso de enfermería que se adapte a la condición individual de cada paciente.

5. Evaluar y modificar los planes de atención en función de las respuestas de los pacientes, el logro de objetivos y los resultados medidos es una parte fundamental del proceso de enfermería. En correspondencia con lo expresado por la evaluación y modificación periódica de los planes de atención, existe una relación que debe ser tenida en cuenta porque conducen a mejores resultados para los pacientes.
6. Brindar atención integral a las personas en cualquier etapa de la vida es una competencia central de los profesionales de enfermería. Miranda-Limachi et al., (2019), halló en una investigación realizada que el fenómeno central identificado es el proceso de enfermería, que se erige como piedra angular y herramienta principal de la atención integral y científica a las personas, a partir de la experiencia inicial. Se reconoce como un aspecto rutinario del cuidado con visión positiva hacia el campo profesional, a pesar de enfrentar desafíos en su implementación en el ámbito hospitalario. El proceso de enfermería es simbólicamente significativo en términos de interacción, visto como el elemento central del cuidado y el instrumento clave para la prestación de servicios de salud. Se emplea diariamente en la práctica clínica, incorporando su marco conceptual en el presente, y anticipando su aplicación en futuros proyectos profesionales.
7. La aplicación de un formulario de control de pacientes que reciben atención en situaciones de emergencia es una herramienta esencial para responder a las necesidades físicas y psicosociales.
8. Establecer una relación terapéutica eficaz con los pacientes, según Bridges et al., (2013) facilita un afrontamiento adecuado de las situaciones de salud es una competencia central de la enfermería y demostró que una relación sólida enfermera-paciente reduce significativamente los niveles de estrés del paciente y mejora su capacidad para afrontar la enfermedad.
9. La participación activa con el equipo multidisciplinario, aportando una perspectiva experta en su área de responsabilidad, es crucial, esto ha demostrado la necesaria coordinación y los resultados de la atención al paciente.

10. La formulación, implementación y evaluación de normas, guías de actuación y protocolos específicos para la práctica, encontró que el uso de protocolos basados en evidencia en enfermería de emergencia, mejora significativamente la calidad de la atención al paciente en correspondencia con lo expresado por Williams et al., (2015).
11. La gestión eficiente, basada en la calidad de los recursos asistenciales es vital, lo que ha evidenciado Shirey et al., (2011) al referirse a que la gestión eficaz de los recursos por parte de las enfermeras, contribuye a mejorar los resultados para los pacientes y a reducir los costos sanitarios.
12. Brindar asesoramiento experto dentro del marco de la salud global y en todos los niveles de la toma de decisiones es una competencia crucial. Matthews, (2012), demostró que la experiencia de las enfermeras influye significativamente en las políticas sanitarias y en los procesos de toma de decisiones.
13. Proporcionar educación sanitaria a los pacientes para que adquieran conocimientos sobre prevención de riesgos y hábitos de vida saludables está respaldado por la evidencia. La educación sanitaria proporcionada por enfermeras mejora significativamente el conocimiento y las conductas preventivas de los pacientes.

#### **Principios y normas de Gestión de la Calidad en la Atención de Enfermería**

La implementación del Proceso de Atención de Enfermería (PAE) dentro del Servicio de Emergencias tiene implicaciones importantes, tanto para el paciente como para el personal de enfermería. Este proceso delimita el alcance del ejercicio profesional e incorpora estándares de calidad, siendo el paciente el principal beneficiario. De esta forma, garantiza la calidad de la atención de enfermería.

Las características de la atención de enfermería en el servicio de urgencias son fundamentales para la base de cualquier artículo científico que aborde este aspecto crítico de la atención sanitaria, porque está orientado a un propósito, lo que significa que cada acción realizada por el personal de enfermería está dirigida hacia un objetivo específico, que es estabilizar al paciente y brindarle atención inmediata que le salve la vida. Este enfoque dirigido a objetivos garantiza que cada intervención sea significativa e impactante.

Las enfermeras operan desde una premisa organizada, utilizando un enfoque estructurado para evaluar, diagnosticar, planificar e implementar la atención al paciente. Este método sistemático garantiza que no



se pase nada por alto y que la atención sea integral y coherente.

No se puede subestimar la naturaleza dinámica de la atención de enfermería de emergencia. Responde al cambio continuo inherente a las situaciones de emergencia médica. A medida que las condiciones de los pacientes fluctúan, las enfermeras deben estar preparadas para responder con una evaluación rápida y adaptación de los planes de tratamiento.

La interacción es otra característica clave. Los cuidados de enfermería en el servicio de urgencias se basan fundamentalmente en las relaciones recíprocas que se establecen entre la enfermera, el paciente, su familia y otros profesionales sanitarios. Este entorno interactivo exige excelentes habilidades de comunicación y colaboración, para garantizar que la atención al paciente sea eficaz y eficiente.

La flexibilidad en la enfermería de urgencias es crucial. La capacidad de adaptarse a diversas situaciones es lo que permite a las enfermeras brindar atención de alta calidad en cualquier entorno o área especializada que trate con individuos, grupos o comunidades. Las fases de la atención de enfermería (evaluación, planificación, implementación y evaluación) se pueden utilizar de forma sucesiva o simultánea, dependiendo de la situación en cuestión.

Por último, la atención de enfermería de urgencia se fundamenta en una base teórica. Se concibe desde un amplio espectro de conocimientos que abarca tanto las ciencias como las humanidades y puede aplicarse a cualquier modelo teórico de enfermería. Esta base teórica garantiza que las intervenciones de enfermería no sólo sean prácticas, sino que deben ser divulgadas con el objetivo de alcanzar una comprensión profunda de la salud y el comportamiento humano.

#### **Clasificación del paciente crítico en urgencia de acuerdo al sistema de calidad**

Originado del término francés "trier", que significa "seleccionar u ordenar", el concepto de "Triage" se ha convertido en una piedra angular en el ámbito de la clasificación de pacientes. Históricamente empleado para categorizar a los pacientes durante desastres y guerras, su aplicación contemporánea ha evolucionado para abordar la creciente demanda de atención en los servicios de emergencia, sirviendo como un proceso indispensable para quienes requieren atención médica inmediata en el Departamento de Emergencias de un hospital. Vázquez et al. (2019), consideran en un estudio realizado, que Triage hospitalario es un componente crítico de la gestión clínica de emergencia cuando la necesidad excede los recursos humanos y técnicos disponibles. Emergency Triage es un sistema que proporciona un método para asignar prioridad clínica en situaciones de emergencia.

No se pretende evaluar si los pacientes reciben un diagnóstico preciso en el entorno de emergencia, sino más bien garantizar que aquellos que necesitan atención urgente la reciban de manera adecuada y sin demora. La implementación del triage en los servicios de urgencias ha supuesto una mejora en la calidad de la atención, ya que garantiza que las condiciones patológicas que requieren una atención rápida se abordan adecuadamente y en el plazo necesario.

El objetivo principal del triage es priorizar la atención del paciente según la gravedad mediante una evaluación inicial rápida, integral y estricta basada en protocolos bien establecidos. La clasificación sirve como filtro crítico, asegurando que condiciones no urgentes no impidan el manejo de casos verdaderamente urgentes. Por lo tanto, la atención no se centra en el diagnóstico, sino en priorizar los niveles de urgencia y ubicar a los pacientes en lugares adecuados y en condiciones óptimas. En escenarios de sobrecarga de servicios o escasez de recursos, asegura que los pacientes más críticos reciban atención inmediata, mientras que otros son monitoreados y reevaluados. Este proceso requiere una ejecución rápida, eficiente y efectiva.

La clasificación debe realizarse en un ambiente apropiado por profesionales calificados y capacitados. Dado que el triage no incluye el diagnóstico médico, es evidente que esta responsabilidad debe confiarse al personal de enfermería. La implementación de un sistema de clasificación válido puede mejorar significativamente la calidad y eficiencia de los servicios de emergencia. La evidencia empírica demuestra que el personal de enfermería está bien equipado para asumir este papel fundamental.

La comunidad científica internacional coincide en recomendar sistemas de triage basados en escalas de priorización uniformes y estandarizadas como medida fundamental para garantizar la accesibilidad y mejorar la calidad de los servicios de urgencias hospitalarios. Actualmente existen los siguientes tipos de triage estructurado con este proceso clasifica a los pacientes en cinco niveles de prioridad distintos: rojo, amarillo, verde, blanco y negro.

El manual Advanced Trauma Life Support (ATLS) refina aún más esta definición al describirse como una metodología de selección y clasificación de pacientes, que se basa en sus requisitos terapéuticos y los recursos disponibles. Esta perspectiva visualiza el triage como un proceso dinámico y adaptable, que responde a factores fluctuantes dentro de la misma institución, como el volumen de pacientes, la hora del día y la disponibilidad de recursos, criterios que se sustentan en las diferentes escalas que se presentan:



- La Escala de Triage de Australasia (ATS): Introducida en 1993 y revisada en 2013, es un sistema utilizado ampliamente en Australia y Nueva Zelanda, Considine et al., (2018), refiere la importancia de ofrecer una atención de enfermería de calidad que garantice la atención al paciente.
- La escala Canadiense de Triage y Agudeza (CTAS), desarrollada por la Asociación Canadiense de Médicos de Emergencia, Elkum et al., (2011), tiene el propósito de garantizar que los pacientes reciban atención oportuna y adecuada.
- El Manchester Triage System (MTS), desarrollado en Reino Unido, es un sistema que se utiliza internacionalmente y es conocido por el uso de diagramas de flujo para ayudar en la toma de decisiones. (Gräff et al., 2014)
- El Índice de gravedad de emergencia (ESI), Wuerz et al., (2011), alude a un algoritmo de clasificación de cinco niveles utilizado en los Estados Unidos, que clasifica a los pacientes según su agudeza y necesidades de recursos.

Cada uno de estos sistemas de Triage tiene sus fortalezas y limitaciones, y la elección de uno en particular, a menudo depende de las necesidades y recursos específicos de la institución de atención médica. Independientemente del que sea empleado, el objetivo final es el mismo: garantizar que los pacientes reciban una atención oportuna, adecuada y eficaz, basada en sus necesidades.

## Conclusiones

Un sistema de calidad en el servicio de Emergencia y Urgencia, va a permitir la clasificación adecuada para gestionar el flujo de pacientes de manera efectiva, priorizando la atención según la gravedad y garantizando la asignación óptima de los recursos, así como la atención acorde a los medios para el tratamiento de cada paciente y por tanto la calidad percibida por este. Para ello, se requiere de profesionales capacitados, generalmente enfermeras, que puedan tomar decisiones rápidas y precisas bajo presión. La implementación de un sistema de clasificación estructurado y estandarizado puede mejorar significativamente la eficiencia y la calidad de los servicios de emergencia y, en última instancia, conducir a mejores resultados para los pacientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Australian Government. Emergency Triage Education Kit (ETEK). Australia: Department of Health and Ageing; 2007. <http://www.health.gov.au/>
- Bridges, J., Nicholson, C., Maben, J., Pope, C., Flatley, M., Wilkinson, C., ... & Tziggili, M. (2013). Capacity

for care: Meta-ethnography of acute care nurses' experiences of the nurse-patient relationship. *Journal of Advanced Nursing*, 69(4), 760-772. <https://doi.org/10.1111/jan.12050>

- Collantes Delgado, D., & Clavo Pérez, V. (2020). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSALUD-UNEMI*, 4(7), 11-22. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>
- Considine, J., Curtis, K., Shaban, R. Z., & Fry, M. (2018). Consensus-based clinical research priorities for emergency nursing in Australia. *Australasian emergency care*, 21(2), 43–50. <https://doi.org/10.1016/j.auec.2018.03.001>
- Elkum NB, Barrett C, Al-Omran H. Canadian Emergency Department Triage and Acuity Scale: implementation in a tertiary care center in Saudi Arabia. *BMC Emergency Medicine* 2011.
- Gallardo Ferrada, A. I., & Reynaldos Grandón, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 13(4), 353–372. <https://doi.org/10.6018/global.13.4.177951>
- Gräff, I., Goldschmidt, B., Glien, P., Bogdanow, M., Fimmers, R., Hoeft, A., ... Grigutsch, D. (2014). The German version of the Manchester triage system and its quality criteria - First assessment of validity and reliability. *PLoS ONE*, 9(2), 1–11. <https://doi:10.1371/journal.pone.0088995>
- Lam, S. K. K., Kwong, E. W. Y., Hung, M. S. Y., & Chien, W. T. (2020). Emergency nurses' perceptions regarding the risks appraisal of the threat of the emerging infectious disease situation in emergency departments. *International journal of qualitative studies on health and well-being*, 15(1), e1718468. <https://doi.org/10.1080/17482631.2020.1718468>
- LaMantia, M.A., Scheunemann, L.P., Viera, A.J., Busby-Whitehead, J. and Hanson, L.C. (2010), Interventions to Improve Transitional Care Between Nursing Homes and Hospitals: A Systematic Review. *Journal of the American Geriatrics Society*, 58: 777-782. <https://doi.org/10.1111/j.1532-5415.2010.02776.x>
- Matthews J. H. (2012). Role of professional organizations in advocating for the nursing profession. *Online journal of issues in nursing*, 17(1), 3. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22320879/>
- Melnyk B. M. (2004). Integrating levels of evidence into clinical decision making. *Pediatric nursing*, 30(4), 323–325. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.>



gov/15511051/

- Miranda-Limachi, K.E., Rodríguez-Núñez, Y., & Cajachagua-Castro, M. (2019). Proceso de Atención de Enfermería como instrumento del cuidado, significado para estudiantes de último curso. *Enfermería universitaria*, 16(4), 374-389. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.4.623>
- Pachas Cotos, Y. (2023). La humanización en salud para promover la descentralización en los centros de salud. *Dilemas Contemporáneos. Educación Políticas y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v2i10.3546>
- Sánchez-Castro, J. ., Ramírez-Martínez, A. ., Tonguino-Tonguino, A. ., & Vargas-López, L. . (2019). Conocimiento del proceso de atención de enfermería por parte de los enfermeros de la Clínica La Inmaculada. *Revista De Sanidad Militar*, 73(5 - 6), 277–281. <https://doi.org/10.56443/rsm.v73i5 - 6.42>
- Shirey, M. R., Hauck, S. L., Embree, J. L., Kinner, T. J., Schaar, G. L., Phillips, L. A., & McCool, I. A. (2011). Showcasing differences between quality improvement, evidence-based practice, and research. *Journal of Continuing Education in Nursing*, 42(2), 57-68. <https://doi.10.3928/00220124-20100701-01>
- Williams, B., Perillo, S., & Brown, T. (2015). What are the factors of organisational culture in health care settings that act as barriers to the implementation of evidence-based practice? A scoping review. *Nurse Education Today*, 35(2):e34-41. <https://doi.10.1016/j.nedt.2014.11.012>
- Wuerz, R. C., Milne, L. W., Eitel, D. R., Travers, D., & Gilboy, N. (2000). Reliability and validity of a new five-level triage instrument. *Academic emergency medicine : official journal of the Society for Academic Emergency Medicine*, 7(3), 236–242. <https://doi.org/10.1111/j.1553-2712.2000.tb01066.x>
- Vásquez-Alva, R., Luna-Muñoz, C., & Ramos-Garay, C. M. (2019). The hospital triage in emergency services: El triage hospitalario en los servicios de emergencia. *Revista De La Facultad De Medicina Humana*, 19(1), 5. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/1797>

