

**Dirección de Postgrado**

**Maestría en Gestión del Cuidado**

**Título**

**Estrategia utilizada para la prevención y control para reducir el índice de  
eventos adversos en el área de Emergencias**

Previo al grado académico de Magíster en Gestión del Cuidado

Línea de Investigación

Salud integral determinación social y desarrollo humano

**Autoras**

Elsa Ortiz Gallo

Jeniffer Pasmíño García

**Asesor**

Mgt. Suarez Lezcano José

### **Datos del artículo científico**

**Título:** Estrategia utilizada para la prevención y control para reducir el índice de eventos adversos en el área de Emergencias

**Autores:**

1) Lic. Elsa Ortiz Gallo

Centro de trabajo: Centro de Salud Tipo C- San Lorenzo

Correo electrónico: elsa.gallo@pucese.edu.ec

2) Lic. Jeniffer Pasmíño García

Centro de trabajo: Centro de Salud- Camarnones

Correo electrónico: jeniffer.pasmino@pucese.edu.ec

### **Resumen del artículo en castellano**

**Introducción:** Durante la pandemia de COVID-19, muchos usuarios expresaron su insatisfacción con la calidad de los cuidados en las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI). La emergencia sanitaria llevó a una sobrecarga en las UCI, resultando en falta de recursos y personal capacitado, lo que generó descontento entre los usuarios y familiares (1).

**Objetivo:** Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios brindados por el personal de enfermería en la UCI entre el 12 de marzo y el 31 de mayo de 2020.

**Método:** Se realizó un estudio mixto, descriptivo y de corte transversal, para recoger la opinión de enfermeras, pacientes y familiares sobre la atención recibida. Se empleó un enfoque analítico para evaluar variables que influyeron en la calidad de atención y detectar factores que contribuyeron al bajo nivel de esta. La muestra incluyó a 12 familiares y 8 pacientes hospitalizados en la UCI durante la pandemia.

**Resultados:** La calidad del servicio se percibe como multidimensional, con énfasis en recursos tangibles y comunicación. Aunque las medidas de seguridad son valoradas positivamente, la inconsistencia en el acceso a equipos de protección personal (EPP) genera inquietudes. La atención es considerada

regular, destacándose el compromiso del personal a pesar de limitaciones. Se identifica la necesidad de mejorar la comunicación con familiares y la gestión de recursos.

Conclusión: La investigación resalta la urgencia de priorizar el bienestar de pacientes y personal para asegurar una atención crítica segura, compasiva y efectiva.

Palabras clave: calidad, servicios, enfermería, cuidados intensivos.

### **Resumen del artículo en inglés**

Introduction: During the COVID-19 pandemic, many users expressed their dissatisfaction with the quality of care in Intensive Care Units (ICUs). The health emergency led to an overload in the ICUs, resulting in a lack of resources and trained personnel, which generated discontent among users and their families (1).

Objective: To analyze the level of satisfaction of users regarding the quality of services provided by nursing staff in the ICU between March 12 and May 31, 2020.

Method: A mixed, descriptive, cross-sectional study was conducted to gather the opinions of nurses, patients, and family members regarding the care received. An analytical approach was employed to evaluate variables that influenced the quality of care and to detect factors contributing to its low level. The sample included 12 family members, and 8 patients hospitalized in the ICU during the pandemic.

Results: The quality of service is perceived as multidimensional, with an emphasis on tangible resources and communication. Although safety measures are rated positively, inconsistencies in access to personal protective equipment (PPE) raise concerns. The care is considered average, highlighting the commitment of the staff despite limitations. The need to improve communication with family members and resource management is identified.

Conclusion: The research highlights the urgency of prioritizing the well-being of patients and staff to ensure safe, compassionate, and effective critical care.

Keywords: quality, services, nursing, intensive care.

#### **Datos del medio científico enviado a revisión por pares**

- Nombre de la revista científica: **Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta.**
- Enlace (URL) de la revista: <https://revzoilomarinaldo.sld.cu/index.php/zmv>
- ISSN de la revista: **ISSN 1029-3027.**
- Medio(s) de indexación: **LILACS, REDIB, SeCIMED, DOAJ, Directory of Research Journals Indexing, MIAR.**
- Nombre del editor de la revista: Lic. Yamilet Contreras Baldoquín.
- Correo electrónico del editor de la revista: [cpicmlt@ltu.sld.cu](mailto:cpicmlt@ltu.sld.cu)
- Fecha de envío del artículo a la revista: 12/03/2025
- Enlace del artículo en repositorio privado de la PUCESE:

#### **Evidencias de envío a medio científico**

- Anexo A: Documento de aprobación del asesor para realizar el envío del artículo científico
- Anexo B: Captura de pantalla de la plataforma de la revista en la que se subió el artículo.
- Carta de Notificación de Aprobación para Publicación enviada por la Directora del Centro de Información de la UCMLT, Cuba y editora de la revista.

**Anexo A:**

Documento de aprobación del asesor para realizar el envío del artículo científico

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN**

Yo, Mgt. Jose Suarez Lezcano, certifico que el artículo científico: “Estrategia utilizada para la prevención y control para reducir el índice de eventos adversos en el área de Emergencias”, de la asesoradas Lic. Elsa Ortiz Gallo y Jeniffer Pasmíño García, cumplen con los requisitos para su publicación y por tanto se encuentran aptos para su envío a una revista científica indexada.

El porcentaje de similitud obtenido en el informe Turnitin es 7%.

.....  
**Docente asesor**

**Anexo B:** Captura de pantalla de la plataforma de la revista en la que se subió el artículo.



The screenshot shows the homepage of the journal 'Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta'. The header includes the 'infomed' logo, the journal title, and a 20th anniversary banner. A navigation menu contains links for 'Inicio', 'Acerca de', 'Números anteriores', 'Análisis web', 'Avances en línea', and 'COVID-19'. Below the menu, there is a list of institutional affiliations with their respective logos: Registro Nacional de Publicaciones Seriadadas, Biblioteca Virtual de Salud, SeCiMed, Red Cubana de la Ciencia, Latindex, LILACS, and REDIB. On the right side, there is a search bar with a 'Buscar' input field, a search icon, and a 'Enviar artículo' button. Below the search bar, there is a 'Categorías' dropdown menu set to 'Todo' and a 'Búsqueda avanzada' link.

**Anexo C:** Carta de Notificación de Aprobación para Publicación enviada por la Directora del Centro de Información de la UCMLT, Cuba y editora de la revista.



Las Tunas, 19 de febrero de 2025.

### Notificación de Aprobación

Estimados Elsa Ortiz Gallo y Jenyffer Pasmíño García, autoras.

Es un placer comunicarle que su artículo científico "**Calidad de los servicios en una unidad de cuidados intensivos durante la pandemia**" ha sido aprobado por nuestra Junta Editorial, el Comité Editor Interno y nuestro cuerpo de pares evaluadores externos.

De la misma manera, les informamos que su artículo fue sometido al sistema de detección de similitud Turnitin, mostrando solo un 7 % de coincidencias con otros trabajos, cifra inferior a nuestro estándar de hasta el 10 %; y el sistema de detección de Inteligencia Artificial nos refleja que es un trabajo realizado 100 % por humanos.

De igual forma, le recordamos que, en su *Modelo de Declaración de Originalidad, Responsabilidad y Derechos de Autor*, ustedes han certificado que el artículo no ha sido sometido a la evaluación de otra revista científica. También han declarado que no hay conflictos de interés.

El artículo será publicado en el Vol. 50 (Especial, 2025): Descolonización Filosófico cultural de la Medicina y la Salud.

Una vez online, se les comunicará para que puedan visualizarlo y compartir el éxito con familiares, amigos y colegas. De igual forma, les haremos llegar el certificado digital que los acredita como autores.

Saludos cordiales

Lic. Yamilet Contreras Baldoquín



**Directora del Centro de Información de la UCMLT, Cuba y**

**Editora- Jefe de la Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta.**