

**Evaluación de la calidad y seguridad en la atención de los casos de dengue notificados al aplicativo SIVIGILA durante el primer semestre en el año 2020 por el hospital universitario Erasmo Meóz de la ciudad de Cúcuta**

**Jenny Juliana Paez Collantes**

CC 1.007.909.613

Código: estudiantil: 2020120520526

Correo: j\_paez6unisimon.edu.co

**Robinson Damián Paez Collantes**

CC 1.090.458.535

Código estudiantil: 2020120520491

Correo: r\_paezunisimon.edu.co

Trabajo de Investigación como requisito para optar el título para optar al título de **Magíster en Auditoría y Sistemas de la Calidad en Servicios de Salud**

Tutor:

**Dr. Leonardo Fabio Garzón Leguizamón**

**RESUMEN**

**Antecedentes:**

Lazo (2019), reporta de un estudio en el cual las recomendaciones están enfocadas en proponer estrategias, que sirvan para mejorar la calidad técnica de la atención a los pacientes con sospecha de dengue, haciendo cumplir la normativa del abordaje de los pacientes con dengue. En su estudio Martínez, et al. (2019) resaltan que la capacitación y organización de los servicios se refuerzan mutuamente y de ellos depende el buen resultado en la atención a enfermos de dengue. Gómez y Onny

(2020) en sus resultados la calidad de la atención de los pacientes con dengue es a consideración buena. Poma (2015) en sus resultados los aspectos que obtuvieron un porcentaje de cumplimiento mayor al 85% están directamente relacionados con la calidad del registro del dato. Frantchez, et al (2016) en un estudio determinaron la importancia de evaluar la presencia de signos de alarma clínicos, lo cual determina la conducta pertinente y adecuada a dicha clasificación. Sorroza, et al, (2018) concluyeron que entre los factores de riesgo relevantes para desarrollar dengue hemorrágico se han señalado enfermedades tales como el asma, diabetes, hipertensión arterial y anemia de células falciformes. El Instituto de Medicina Tropical “Pedro Kouri” de La Habana (2018) La terapia hidratante parenteral se inició tardíamente en 18,8 % de los pacientes, incluidos todos los graves. Regional y nacional, los cuales refieren a la atención de paciente con dengue, y a la investigación y desarrollo de nuevos enfoques útiles para el mejoramiento de la calidad de servicio de carácter general, y propias del sector en estudio como los cuales fueron: Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias Ibarra y Rúa (2017). La calidad en la prestación de servicios de salud es un factor de medición determinante para el comportamiento institucional Almeida y Torres (2020). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto Yepes, et al (2018).

### **Objetivos:**

#### **Objetivo General**

Determinar la calidad y seguridad de la atención del evento de interés en salud publica dengue según casos notificados al SIVIGILA durante el primer semestre del año 2020 por el Hospital Universitario Erasmo Meóz de la ciudad de Cúcuta.

#### **Objetivos Específicos**

1. Definir el mecanismo para la verificación de cumplimiento de la guía y protocolo de atención del evento de interés en salud pública “dengue” en los casos notificados por la E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meóz de la ciudad de Cúcuta.
2. Evaluar el cumplimiento de la guía y protocolo de atención del evento de interés en salud pública “dengue” según los registros disponibles en las historias clínicas de los casos notificados durante el primer semestre del año 2020 por el Hospital Universitario Erasmo Meóz de la ciudad de Cúcuta.
3. Formular un plan de mejoramiento que oriente a la institución al cumplimiento con lo planteado en la guía y protocolo del evento de interés en salud pública “dengue”, así como lo exigido por la norma de habilitación de los servicios de salud y el Plan nacional de mejoramiento de la calidad.

### **Materiales y Métodos:**

El trabajo investigativo se desarrolló bajo el paradigma cuantitativo, con un enfoque deductivo, de diseño bibliográfico, con respecto al manejo de los datos el diseño es no experimental. De la respectiva revisión realizada por los investigadores, se formuló un instrumento evaluativo titulado “Evaluación de la calidad y seguridad de la atención del evento de interés en salud pública dengue” conformado por 12 dimensiones. La primera fase se realizó el proceso de adecuación semántica, siguiendo con el proceso de validación por el juicio de expertos, se realizó la validez facial y contenido del instrumento. Un estudio piloto del instrumento revela la validez y confiabilidad del mismo para evaluar la calidad y la seguridad de la atención de pacientes con dengue.

### **Resultados:**

El instrumento diseñado corresponde con un cuestionario de 12 dimensiones con un alpha de Crombach de 0.83% cumpliendo criterios de excelente confiabilidad. El instrumento desarrollado puede ser tratado como una herramienta válida para evaluar la calidad y la seguridad de los pacientes atendidos por dengue en una institución de tercer nivel de atención. En los resultados el cumplimiento de la guía y protocolo de atención del evento de interés en salud pública dengue fue del 89.1%. Los ítems de menor cumplimiento fueron: hora de inicio de la fiebre de los 112 casos revisados en 108 casos no se evaluó o indagó dicho aspecto según los registros clínicos. Aunque con menor significancia, pero importante el edema, los signos hemorrágicos y la irritación meníngea en algunos casos de dengue no cumplieron con criterios de verificación por parte del personal de salud. Igualmente, no hay cumplimiento de la normatividad vigente donde solo a 9 pacientes con dengue se les realizó la prueba de torniquete siendo estos signos de vital importancia, en 106 de los casos evaluados cumple criterios de impresión diagnóstica y en solo 1 caso notificado se administra medicamentos por vía intra muscular. En la dimensión del plan de manejo no hay cumplimiento del 100% de los 9 ítems evaluados afectando la calidad de la atención en salud. Se evidencia en 7 dimensiones el diligenciamiento del 100% en los casos notificados dando cumplimiento a la normatividad vigente y adherencia a las guías de práctica clínica basada en evidencia del paciente con dengue.

### **Conclusiones:**

Se identificó que en el primer semestre del año 2020 la adherencia basados en la revisión de registros clínicos diligenciados por los colaboradores del Hospital Universitario Erasmo Meóz está sobre un 89.1% obteniendo una calificación buena, recomendando que la institución requiere mejorar y consolidar intervenciones en los aspectos deficientes identificados.

Según los datos evaluados, las dimensiones donde se encontraron más falencias fueron en las relacionadas con la anamnesis y el examen físico.

**Palabras clave:** Calidad; seguridad de la atención, evento de interés en salud pública, dengue.

**Background:**

Lazo (2019), reports on a study in which the recommendations are focused on proposing strategies to improve the technical quality of care for patients with suspected dengue fever, enforcing compliance with the regulations for the approach to patients with dengue fever. In their study, Martínez, et al. (2019) emphasize that the training and organization of the services are mutually reinforcing and the good outcome in the care of dengue patients depends on them. Gómez and Onny (2020) in their results the quality of care for dengue patients is considered good. Poma (2015) in their results the aspects that obtained a percentage of compliance greater than 85% are directly related to the quality of data recording. Frantchez, et al (2016) in a study determined the importance of evaluating the presence of clinical alarm signs, which determines the pertinent and adequate conduct to such classification. Sorroza, et al, (2018) concluded that among the relevant risk factors for developing dengue hemorrhagic fever, diseases such as asthma, diabetes, arterial hypertension and sickle cell anemia have been pointed out. The "Pedro Kourí" Institute of Tropical Medicine, Havana (2018) Parenteral hydration therapy was initiated late in 18.8% of patients, including all severe. Regional and national, which refer to the care of patients with dengue, and to the research and development of new approaches useful for the improvement of the quality of service of a general nature, and specific to the sector under study, such as: Evaluation of the quality of user care in the emergency department Ibarra and Rúa (2017). Quality in the provision of health services is a determinant measurement factor for institutional behavior Almeida and Torres (2020). Perceived quality of health care in a public network in the municipality of Pasto Yepes, et al (2018).

**Objectives:**

General Objective.

To determine the quality and safety of care of the event of public health interest dengue according to cases reported to SIVIGILA during the first semester of the year 2020 by the Erasmo Meóz University Hospital of the city of Cúcuta.

Specific Objectives

To define the mechanism for the verification of compliance with the guidelines and protocol for the care of the event of public health interest "dengue" in the cases notified by the E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meóz of the city of Cúcuta.

2. To evaluate compliance with the guidelines and protocol for care of the event of public health interest "dengue" according to the records available in the clinical histories of the cases notified during the first semester of the year 2020 by the Erasmo Meóz University Hospital of the city of Cúcuta.

3. To formulate an improvement plan that guides the institution to comply with the guidelines and protocol of the public health event of interest "dengue", as well as the requirements of the standard for the qualification of health services and the National Quality Improvement Plan.

### **Materials and Methods:**

The research work was developed under the quantitative paradigm, with a deductive approach, bibliographic design, with respect to data management the design is non-experimental. From the respective review carried out by the researchers, an evaluative instrument entitled "Evaluation of the quality and safety of care for the public health event of interest in dengue fever" was formulated, consisting of 12 dimensions. The first phase was the process of semantic adequacy, followed by the process of validation by expert judgment, face and content validity of the instrument. A pilot study of the instrument reveals the validity and reliability of the instrument to assess the quality and safety of care of patients with dengue.

### **Results:**

The designed instrument corresponds with a 12-dimensional questionnaire with a Crombach's alpha of 0.83% meeting criteria of excellent reliability. The instrument developed can be treated as a valid tool for evaluating the quality and safety of patients treated for dengue in a tertiary care institution. In the results, compliance with the guidelines and protocol for care of the dengue event of public health interest was 89.1%. The items with the lowest compliance were: time of onset of fever, of the 112 cases reviewed, 108 cases were not evaluated or this aspect was not inquired according to the clinical records. Although less significant, but important, edema, hemorrhagic signs and meningeal irritation in some cases of dengue fever did not meet the criteria for verification by health personnel. Likewise, there is no compliance with current regulations where only 9 patients with dengue were given the tourniquet test being these signs of vital importance, in 106 of the evaluated cases the diagnostic impression criteria were met and in only 1 reported case medication was administered by intra muscular route. In the management plan dimension, there is not 100% compliance with the 9 items evaluated, affecting the quality of health care. There is evidence in 7 dimensions of 100% completion in the reported cases giving compliance with current regulations and adherence to evidence-based clinical practice guidelines for patients with dengue.

### **Conclusions:**

It was identified that in the first semester of the year 2020, adherence based on the review of clinical records filled out by the collaborators of the Erasmo Meóz

University Hospital is over 89.1%, obtaining a good rating, recommending that the institution needs to improve and consolidate interventions in the deficient aspects identified.

According to the data evaluated, the dimensions where the most deficiencies were found were those related to the anamnesis and physical examination.

**Keywords:** Quality; safety of care; event of public health concern; dengue.

### Referencias Bibliográficas

1. Agra Yolanda. Principios básicos sobre seguridad del paciente. Conceptos, herramientas y recursos para la ayuda en la mejora de la seguridad en la atención sanitaria. Unidades Docentes de la Escuela Nacional de Sanidad [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500964/n14.9\\_Seguridad\\_del\\_paciente\\_y\\_gestion\\_de\\_riesgos.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500964/n14.9_Seguridad_del_paciente_y_gestion_de_riesgos.pdf)
2. Aguilera C. O desafio da integralidade segundo as perspectivas da vigilância da saúde e da saúde da família. *Ciência Saúde coletiva* 2003; volumen 8, N. (2): pp. 569-84. <https://www.scielo.br/j/csc/a/kKSVP8p46sNFLPG43Pfbf8B/abstract/?lang=pt>
3. Aguirre Javier, (2010) Dignidad, derechos humanos y la filosofía práctica de Kant. *Vniversitas*. Bogotá (Colombia) N° 123: 45-74, <http://www.scielo.org.co/pdf/vniv/n123/n123a03.pdf>
4. Almeida Alexander, Torres Dagoberto. Bucaramanga - Colombia, revista espacios, Vol. 41 (49) 2020. Art 19. Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga – Colombia. [Citado] <http://www.revistaespacios.com/a20v41n49/a20v41n49p19.pdf>
5. Aranaz Andrés JM, Limón Ramírez R, Aibar Remón C, Gea-Velázquez De Castro MT, Bolúmar F, Hernández-Aguado I, et al. Comparison of two methods to estimate adverse events in the IBEAS Study (Ibero-American study of adverse events): Cross-sectional versus retrospective cohort design. *BMJ Open* [Internet]. 8 de octubre de 2017 [citado 10 de marzo de 2018];7(10):e016546. Disponible en: <http://bmjopen.bmj.com/lookup/doi/10.1136/bmjopen-2017-016546>
6. ARIAS, Fidas. (2006). Proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica. ( Quinta Edición). Caracas: Editorial Epitesme, C.A
7. Arredondo L, Armando, & Meléndez C, Víctor. (2003). Búsqueda de la atención médica y determinantes de la utilización de Servicios de Salud. *Revista médica de Chile*, 131(4), 445-453. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872003000400014>

8. Congreso de Colombia. Ley 9 de 1979, [Citado]. [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf)
9. Dávila Newman, Gladys. El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales Laurus, vol. 12, núm. Ext, 2006, pp. 180-205 Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela. [Citado]. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
10. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev Calidad Asistencial 2001; 16:S11-S27 [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/1966\\_Donabedian\\_Evaluacion\\_Calidad.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf)
11. Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Cuarta actualización Editada 20150923. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://intranet.umng.edu.co/wp-content/uploads/2018/05/NTC-ISO-9001-2015.pdf>
12. Feigenbaum. Filosofía de Feigenbaum. (2015) [Citado]. [https://www.academia.edu/39554896/Armand\\_Feigenbaum](https://www.academia.edu/39554896/Armand_Feigenbaum)
13. Frank M. Gryna; Richard C. H. Chua; Joseph A. Defeo. Método Juran - Análisis y planeación de la calidad. Quinta edición. [Citado]. <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
14. Frantchez, Victoria, Fornelli, Richard, Sartori, Graciela Pérez, Arteta, Zaida, Cabrera, Susana, Sosa, Leonardo, & Medina, Julio. (2016). Dengue en adultos: diagnóstico, tratamiento y abordaje de situaciones especiales. Revista Médica del Uruguay, 32(1), 43-51. Recuperado en 30 de enero de 2022, de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-03902016000100006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-03902016000100006&lng=es&tlng=es).
15. Gómez Jiménez, Onny Lideny. La Paz, Honduras (2020), Calidad de atención percibida por los usuarios que acuden a la Unidad Provisional de Dengue en la ciudad de La Paz, Honduras Diciembre 2019. Maestría thesis, CIES UNAN Managua. [Citado] <https://repositorio.unan.edu.ni/12494/>
16. Guerra, I. (2007). Evaluación y mejora continua. Indiana: Author House. HARRINGTON, H. J. (1993). Mejoramiento de los procesos de la empresa. México: Ed. Mc.Graw-Hill Interamericana. S.A. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/219533>
17. Gutiérrez, P. H. (2010). Calidad total y productividad (3a. ed.). Created from utiecsp on 2018-04-21 [https://www.academia.edu/36809692/Calidad\\_total\\_y\\_productividad\\_3a\\_ed\\_Pg\\_20\\_49\\_](https://www.academia.edu/36809692/Calidad_total_y_productividad_3a_ed_Pg_20_49_)
18. H. James Harrington, James S. Harrington. Administración total del mejoramiento continuo: la nueva generación. McGraw-Hill, 1997. ISBN 9586005623,9789586005623. [https://books.google.com.co/books/about/Administraci%C3%B3n\\_total\\_del\\_mejoramiento\\_c.html?id=VCXkNAAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.co/books/about/Administraci%C3%B3n_total_del_mejoramiento_c.html?id=VCXkNAAACAAJ&redir_esc=y)

19. Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010) Metodología de la investigación. (5ª ed) México: McGraw-Hill. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf)
20. Hospital Universitario Erasmo Meoz. Docencia e investigación. <https://herasmomeoz.gov.co/docencia-e-investigacion/>
21. Instituto Departamental de Salud (2020). Informe de comportamiento de eventos de interés en salud pública Norte de Santander, semanas epidemiológicas 1-53 de 2020. Recuperado de: [https://ids.gov.co/web/2021/DIMENSIONES\\_SP/INFORME%20ANUAL%20NSDER%20EISP%202020.pdf](https://ids.gov.co/web/2021/DIMENSIONES_SP/INFORME%20ANUAL%20NSDER%20EISP%202020.pdf)
22. Instituto Nacional de Salud de Colombia. (2020). Vigilancia en salud pública. Recuperado de: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ins.gov.co/busca-dor-eventos/BoletinEpidemiologico/2019\\_Boletin\\_epidemiologico\\_semana\\_52.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ins.gov.co/busca-dor-eventos/BoletinEpidemiologico/2019_Boletin_epidemiologico_semana_52.pdf)
23. Kaoru Ishikawa, Que Es El Control Total de Calidad? Editorial Norma, 2003, ISBN 9580470405, 9789580470403, N.º de páginas: 261 páginas [Citado]. <https://books.google.com.do/books?id=MWGOXKteTQwC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
24. Lazo Guerrero Mario Gercen. Nicaragua (2019) Abordaje de Pacientes con Dengue con Signos de Alarma Ingresados en el Hospital Regional Escuela Asunción Juigalpa. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/13503/1/13503.pdf>
25. López Gumucio, Ricardo (2005). La Calidad Total En La Empresa Moderna. Perspectivas, 8(2),67-81.[fecha de Consulta 23 de Mayo de 2021]. ISSN: 1994-3733. [Citado]. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942412006>
26. Malagón Jeadran N, Padilla Julio C, Rojas Álvarez Diana. Guía de Atención Clínica Integral del paciente con Dengue. Infectio. 2011, volumen15(4):293-301. [Citado] <https://www.elsevier.es/es-revista-infectio-351-pdf-S0123939211707445>
27. Martínez, M (1196). Comportamiento humano. Nuevos métodos de investigación. Segunda edición. Editorial Trillas, S.S. de C.V. México,
28. Ministerio de Salud y Protección Social. [Citado] Plan decenal de salud pública 2022-2031. [Citado] <https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Paginas/PDSP-2022-2031.aspx>
29. Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 3518 de 2006. [Citado]. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto-3518-de-2006.pdf>
30. Ministerio de Salud y Protección Social. Guía para la atención clínica integral del paciente con dengue. Bogotá 2010. [Citado] [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.paho.org/col/dmdocuments/GUIA\\_CLINICA\\_DENGUE2010.PDF](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.paho.org/col/dmdocuments/GUIA_CLINICA_DENGUE2010.PDF)

31. Ministerio de Salud y Protección Social. Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1. (2018) ISBN: 978-958-5401-36-5 [Citado]  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/manual-acreditacion-salud-ambulatorio.pdf>
32. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 1995 de 1999. [Citado].  
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201995%20DE%201999.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201995%20DE%201999.pdf)
33. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 3100 de 2019. [Citado].  
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf)
34. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 5095 del 2018. [Citado].  
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-5095-de-2018.pdf>
35. Ministerio De Salud. Gobierno de Chile. Modelo de atención integral en salud. División De Gestión De La Red Asistencial 2005. Primera Edición Diciembre del 2005. <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2016/03/1.pdf>
36. Miriam Aguirre, Claudia Berrondo, Virginia Biermayr, Paulina Cendrero, Marcos Chunflin, María Inés Fernández Achával, Josefina Fernández Díaz, Mónica Garea, Julia Grunbaum, In Ja Ko, María Ana Mezzenzani, Ana Nieva, Cecilia Robledo, Silvia Rouch, Silvana Salerno, Fabián Salgueiro, Ángela Sardella, Lorena Torreiro. Seguridad del paciente. Rev. Hosp. Niños (B. Aires) 2018;60(271):333-335 <http://revistapediatria.com.ar/wp-content/uploads/2019/01/Numero-271-333-Seguridad-paciente.pdf>
37. Moguel PG, Amor SS, Barragán PE. Subsecretaría de Innovación y Calidad. Estrategia Nacional Para Mejorar la Seguridad de los Pacientes. México: Secretaría de Salud, Agosto; 2004.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/bmhim/hi-2008/hi085j.pdf>
38. Monje A. Carlos. Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, guía didáctica. Neiva 2011. [Citado].  
<https://es.slideshare.net/Sadymar11/monje-carlos-arturo-gua-didctica-metodologa-de-la-investigación>
39. Nancy Azucena Sorroza Rojas, Nancy Violeta Cajas Flores, Homero Enrique Jinez Jinez, Jean Pool, Jinez Sorroza. (2018) Las secuelas del dengue. Revista Científica de Investigación actualización del mundo de las Ciencias. Vol. 2 núm., 1, febrero, ISSN: 2588-0748, 2018, pp. 396-411.  
<https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/29/27>
40. Organización Internacional para las Migraciones. Informe sobre las migraciones en el mundo 2020. Marie McAuliffe (OIM) y Binod Khadria (Universidad Jawaharlal Nehru). Recuperado de:  
[https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr\\_2020\\_es.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr_2020_es.pdf)

41. Organización Mundial de la Salud (2017). Todos los caminos llevan a la cobertura sanitaria universal. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/all-roads-lead-to-universal-health-coverage>
42. Organización Mundial de la Salud (2020). Servicios sanitarios de calidad. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
43. Organización Mundial de la Salud. (2022) Dengue y dengue grave. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/dengue-and-severe-dengue>
44. Organización Panamericana de la Salud. Dengue: guías para la atención de enfermos en la Región de las Américas. 2.ed. Washington, DC: OPS, 2016. [Citado] [chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://www.paho.org/hon/dm-documents/Guia%20Dengue%20OPS%202016.pdf](https://www.paho.org/hon/dm-chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://www.paho.org/hon/dm-documents/Guia%20Dengue%20OPS%202016.pdf)
45. Organización Panamericana de la Salud. Vectores: manejo integrado y entomología en salud pública. 2020 Recuperado de: <https://www.paho.org/es/temas/vectores-manejo-integrado-entomologia-salud-publica#:~:text=En%20los%20%C3%BAltimos%20a%C3%B1os%2C%20en,y%20de%20laboratorio%2C%20de%20la>
46. Poma Vanessa, Ecuador 2015. Evaluación a la calidad y seguridad en la atención a pacientes del servicio de medicina interna del Hospital Eugenio Espejo, [Citado] <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/12363/T-ESPE-049766.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
47. Posada, M., & Ruíz, C. (Enero-Abril de 2013). Adecuación Semántica de la Escala de Cuidado Profesional (CPS). *Aquichán*, 113(1), 104-117.
48. Santacruz Varela J, Hernández Torres F, Fajardo Dolci G. Evaluación del riesgo para la seguridad del paciente en establecimientos de salud. *Cirugía y Cirujanos*. Volumen 78, No. 6, Noviembre-Diciembre 2010. Cir 2010;78:515-526. <https://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2010/cc106i.pdf>
49. Tamayo Escobar, Osmany Enrique, García Olivera, Tania María, scobar Yéndez, Nilia Victoria, González Rubio, Daniel, & Castro Peraza, Osvaldo. (2018). Signos de alarma en pacientes cubanos con dengue según nueva clasificación revisada de la Organización Mundial de la Salud. *MEDISAN*, 22(8), 707-719. Recuperado em 06 de feveiro de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192018000800707&lng=pt&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192018000800707&lng=pt&lng=es).
50. Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. (4ª). México: Editores LIMUSA
51. W. Edwards Deming. *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid, España: Ed. Díaz de Santos. ISBN: 84-87189-22-9 <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

