

**Evaluación del nivel de la calidad de la atención de los servicios
de salud a pacientes en el área de Hemodinamia en una
Institución Prestadora de Salud Barranquilla 2023-1**

**Nombres y apellidos
Diana Carolina Sosa Sáenz
María José Molina Molina**

Código estudiantil: 2022121742948 - 20132849231

Tesis Doctoral presentada como requisito para optar el título
de:

**Magister en Auditoria y Sistemas de la Calidad en
Servicios de Salud**

**Tutor(es):
Merilyn Guerra Ramírez
Mariela Suarez Villa**

RESUMEN

Introducción: Basándonos en los lineamientos establecidos por la Ley 100 de 1993, se reconoce la importancia de la salud como un derecho humano fundamental y se establece que debe ser garantizada como un servicio público esencial. En consecuencia, es imprescindible mejorar la prestación de servicios médicos en términos de calidad, cumpliendo con condiciones mínimas que incluyan el acceso efectivo, la oportunidad, la suficiencia, la continuidad, la pertinencia y la integralidad. Estos aspectos son fundamentales para asegurar que todas las personas tengan la posibilidad de acceder a servicios de salud de calidad, de manera oportuna y sin barreras. El acceso efectivo implica que los servicios estén disponibles y sean accesibles para toda la población, sin discriminación alguna. **Objetivo:** Evaluar la atención de los servicios de salud a pacientes en el área de Hemodinamia en una Institución Prestadora de Salud en Barranquilla durante el primer periodo del año 2023. **Metodología:** Enfoque cuantitativo, estudio descriptivo, la muestra fueron 187 pacientes del área de Hemodinamia durante el mes de abril de 2023 en Barranquilla, se aplicó el instrumento titulado SERVQUAL. **Resultado:** la investigación realizada en una Institución Prestadora de Salud en Barranquilla muestra la importancia de aspectos como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la prestación de servicios de salud. Se identificaron áreas de mejora en la conveniencia de las horas de atención, la empatía en el trato hacia los pacientes y la información proporcionada. A pesar de ello, se destaca la satisfacción general de los pacientes y la

sensación de seguridad en la atención recibida. Estos resultados brindan una base para implementar mejoras y garantizar una atención de calidad que cumpla con las necesidades y expectativas de los pacientes. La institución debe utilizar estos hallazgos para fortalecer sus servicios y mantener altos estándares de calidad en la atención de salud.

Conclusión: este estudio evaluó la calidad del servicio de salud en el área de Hemodinámica de una Institución de Salud en Barranquilla. Se identificaron áreas que requieren mejoras, como la conveniencia de las horas de atención, la empatía en el trato hacia los pacientes y la información proporcionada. Los pacientes valoran poder acceder a los servicios en horarios convenientes, ser tratados comprensivamente por el personal de salud y recibir información completa sobre los procedimientos. Aunque se observaron deficiencias en estos aspectos, los pacientes manifestaron una satisfacción general con la atención y una sensación de seguridad en la institución. Estos hallazgos ofrecen una base para implementar mejoras y buscar una atención de calidad. La institución debe utilizar estos resultados para realizar acciones de mejora que satisfagan las necesidades y expectativas de los pacientes, fortaleciendo así su posición y manteniendo altos estándares de calidad en la atención de salud.

Palabras clave: Calidad en la atención, percepción de la calidad, hemodinamia, oportunidad de mejora, servicios de salud, atención médica.

ABSTRACT

Introduction: Based on the guidelines established by Law 100 of 1993, the importance of health is recognized as a fundamental human right and it is established that it must be guaranteed as an essential public service. Consequently, it is essential to improve the provision of medical services in terms of quality, complying with minimum conditions that include effective access, timeliness, sufficiency, continuity, relevance, and comprehensiveness. These aspects are essential to ensure that all people have the possibility of accessing quality health services, in a timely manner and without barriers. Effective access implies that services are available and accessible to the entire population, without any discrimination.

Objective: To evaluate the attention of the health services to patients in the area of Hemodynamics in a Healthcare Institution in Barranquilla during the first period of the year 2023

Methodology: Quantitative approach, descriptive study, sources of primary information: 187 patients who attended the Hemodynamics procedures during the month of April 2023 in Barranquilla; secondary: scientific literature, research instrument: SERVQUAL survey. **Result:** the research carried out in a Health Provider Institution in Barranquilla shows the importance of aspects such as tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy in the provision of health services. Areas of improvement were identified in the convenience of the hours of attention, the empathy in the treatment towards the patients and the information provided. Despite this, the general satisfaction of the patients and the feeling of security in the care received are highlighted. These results provide a basis for implementing improvements and

ensuring quality care that meets the needs and expectations of patients. The institution should use these findings to strengthen its services and maintain high quality standards in health care. **Conclusion:** this study evaluated the quality of the health service in the Hemodynamics area of a Health Institution in Barranquilla. Areas that require improvement were identified, such as the convenience of the hours of care, empathy in the treatment of patients, and the information provided. Patients value being able to access services at convenient times, being treated sympathetically by health personnel, and receiving complete information about procedures. Although deficiencies were noted in these aspects, patients reported overall satisfaction with care and a sense of safety at the institution. These findings offer a basis for implementing improvements and seeking quality care. The institution must use these results to carry out improvement actions that satisfy the needs and expectations of patients, thus strengthening its position and maintaining high quality standards in health care.

Keywords: Quality of care, perception of quality, hemodynamics, opportunity for improvement, health services, medical care.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aldana Roa, M. F., & Algarín Lara, H. R. (2022). *Plan de mejora continua de la calidad y seguridad del paciente en el servicio de cuidado intensivo adulto de MiRed Barranquilla IPS*. (Tesis Maestría, Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud). Recuperado de: <https://repositorio.fucsalud.edu.co/handle/001/3212>. El día 10 de junio de 2022.
2. Allín, M. E. (2013). *Salas de Hemodinamia: aspectos físicos y funcionales para una buena práctica*. (Tesis Maestría, Universidad Nacional de Lanús).
3. Álvarez Hernández, S. L. (2019). *Cultura de Seguridad del Paciente en personal asistencial del Hospital Universitario Nacional de Colombia*. (Tesis Maestría, Universidad Nacional de Colombia). Recuperado de:

<https://aadaih.org.ar/get/monografias/Monografia-Salas-de-Hemodinamia.pdf>. El día 10 de junio 2022.

4. Amador Porro, C. O., & Cubero Menéndez, O. (2010). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria*. Revista cubana de salud pública, 36, 175-179. Recuperado de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200012. El día 20 de marzo del 2022.
5. Asamblea Nacional Constituyente de Colombia (1991). *Constitución Política de Colombia de 1991*. Recuperado de:
<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>. El día 20 de marzo del 2022.
6. Ayala-García, J. (2014). *La salud en Colombia: más cobertura, pero menos acceso*. Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional y Urbana; No. 204. Recuperado

de:

https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/dtser_204.pdf. El día 20 de marzo del 2022.

7. Barrios, A. (2019). *Determinación de Niveles de Referencia de dosis en Procedimientos de Hemodinamia de los Hospitales de Tec Salud*. Recuperado de: <https://repositorio.tec.mx/handle/11285/636211>. El día 20 de marzo del 2022.
8. Bedregal, P., Besoain, C., Reinoso, A., & Zubarew, T. (2017). *La investigación cualitativa: un aporte para mejorar los servicios de salud*. *Revista médica de Chile*, 145 (3), 373-379. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017000300012#:~:text=El%20enfoque%20cualitati

[vo%20permite%20conocer,de%20los%20servicios%20de%20salud](#). El día 20 de marzo del 2022.

9. Brito Espinosa, M. A., Cortes Soto, C. A., Montelongo, F. D. J., Reyes Pérez, M. M., & Corona Muñoz, J. (2018). *Comportamiento en la hemodinamia en pacientes con hemorragia controlada por monitor ultrasónico (USCOM)*. Medicina crítica (Colegio Mexicano de Medicina Crítica), 32 (4), 174-181. Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-89092018000400174. El día 7 de abril del 2022.
10. Castañeda. (2019). *Fortalecimiento del servicio de hemodinamia y cardiología intervencionista a través de la implementación del proceso de atención de enfermería en el nuevo sistema software "Hosvital", la adherencia a los protocolos profilaxis antibiótica y protocolo de lavado de manos y la reflexión del cuidado centrado en la persona*

*en el personal enfermero del Instituto del Corazón de
Bucaramanga. Recuperado de:*

<https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/1237>

8. El día 7 de marzo del 2022.

11. Castaño Convers, S. (2005). *Calidad en la atención en salud: Nuestra responsabilidad como profesionales de la salud y como sistema*. Acta Medica Colombiana, 30 (4), 289-294.
12. Castellar Charry, D. P., & Guerrero Meléndez, S. J. (2022). *Acciones de mejora en la calidad del proceso de atención al usuario en una clínica de iv nivel de la ciudad de barranquilla durante el periodo 2020-2022*. (Tesis Maestría, Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud).
13. Congreso de Colombia. (16 de febrero de 2015). *Ley 1751 de 2015*. Recuperado de:

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf)

[201751%20de%202015.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf). El día 7 de marzo del 2022.

14. Congreso de Colombia. (23 de diciembre de 1993).

Ley 100 de 1993. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>. El día 7 de marzo del 2022.

15. Contreras Garduño, J. Q., Camacho Fernández, M.,

& Segura Fonseca, L. A. (2019). *Evaluación de la Calidad en el Servicio mediante el modelo Servqual a una microempresa chocolatera*. Revista de desarrollo sustentable, negocios, emprendimiento y educación, (noviembre). Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7956662>

. El día 12 de abril del 2022.

16. Courtis, J., Dimitroff, M., & Gonzalez, A. (2017). *Alta hospitalaria el mismo día de una angioplastia transluminal coronaria: resultados inmediatos y seguimiento a corto plazo.* (Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Córdoba).
17. Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas. (2021). *Encuesta Nacional de Calidad de Vida ECV 2021.* Recuperado de: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/calidad_vida/2021/presentacionECV_Mun_%20PDET_2021.pdf. El día 7 de marzo del 2022.
18. Echeverri, D., Peña, I., Suárez, A., & Cabrales, J. (2016). *Hemodinamia e Intervencionismo Cardiovascular: ¿evolución o revolución?*. Revista Colombiana de Cardiología, 23 (3), 159-162. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-colombiana->

cardiologia-203-articulo-hemodinamia-e-

intervencionismo-cardiovascular-evolucion-

S0120563315002363. El día 7 de marzo del 2022.

19. El Nuevo Siglo. (2018). *Solo 25% salva la atención en salud*. El nuevo siglo, 1. Recuperado de: <https://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/10-2018-solo-25-salva-la-atencion-en-salud>. El día 25 de abril del 2022.
20. Fonseca Salguero, M. A., & Martínez Peñuela, D. A. (2020). *Caracterización de peticiones, quejas y reclamos del SGSSS en Colombia en 2014-2019: retos y perspectivas*. Recuperado de :<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/78105>. El día 15 de abril del 2022.
21. Forrellat Barrios, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. Revista cubana de hematología, inmunología y hemoterapia, 30(2), 179-183.

Recuperado

de:

<http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>. El día 15
de abril del 2022.

22. García Espinoza, D. P. (2018). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa del Instituto Nacional*

Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, Enero a Junio 2017. (Tesis Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua).

23. García, M. I. Á. (2010). *La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud.* Consideraciones teóricas y metodológicas. *Horizonte sanitario*, 9(1), 9-19.

Recuperado

de:

<https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845134003.pdf>. El
día 15 de abril del 2022.

24. Gestarsalud. (2022). *Preocupante aumento de muertes por enfermedades isquémicas del corazón.*

Recuperado

de:

<https://gestarsalud.com/2022/04/05/enfermedades-isquemicas-del-corazon-estan-causando-aumento-de-muertes-en-colombia/>. El día 15 de abril del 2022.

25. González Lagos, M. A., & Rubio Rivillas, L. L. (2017). *Impacto de una herramienta educativa en la disminución de cancelación de procedimientos ambulatorios por mala preparación de pacientes en el área de hemodinamia en el Hospital San José.* (Tesis Maestría, Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud).

26. Hernández, C., Gil, V., Cabrales, J., Cure, O., Hanna, F., Medina, L., ... & Rendón, I. (2020). *Recomendaciones para prevención y manejo de los casos de coronavirus en*

el servicio de Cardiología Intervencionista y hemodinamia.

Recuperado de: <https://revcolcard.org/recomendaciones-para-prevencion-y-manejo-de-los-casos-de-coronavirus-en-el-servicio-de-cardiologia-intervencionista-y-hemodinamia/>. . El día 15 de abril del 2022.

27. Herrera, J. L. (2018). *Validez y confiabilidad de la versión en español de la escala para medir la contribución del cuidador al autocuidado del paciente con falla cardíaca (CC-SCHFI)*. (Tesis Maestría, Universidad Nacional de Colombia).
28. ICONTEC. (2021). *Marco Legal Colombiano de la Salud*. Recuperado de: <https://acreditacionensalud.org.co/marco-legal-colombiano/>. El día 27 de julio del 2022.

29. Juárez, V., A. (2012). *Los registros de enfermería como indicadores de calidad del cuidado*. (Tesis Maestría, Universidad Nacional Autónoma de México).
30. Jumbo, M. C. J. (2023). *Calidad asistencial de enfermería durante la monitorización invasiva del paciente crítico: Nursing quality of care during invasive monitoring of critical patients*. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4 (1), 4175-4189.
31. Kerguelén Botero, C. A. (2008). *Calidad en salud en Colombia: Los principios*. Bogotá: Ministerio de la Protección Social. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/calidad-salud-colombia.pdf>. El día 15 de abril del 2022.

32. Lemus Cázares, A., Hernández Cortés, C., Carrillo Ramírez, S. D. C., & Esponda Prado, J. G. (2020). *Calidad de la atención de la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital Ángeles Pedregal. Acta médica Grupo Ángeles, 18(3), 257-263.*
33. Lima, G. F., Simonetti, S. H., Bianchi, E. R. F., & Kobayashi, R. M. (2012). *Caracterización del estrés de enfermeros que trabajan en hospital especializado en cardiología. Enfermería Global, 11(4).*
34. Lizcano Rojas, D. M., Montoya Vargas, L., & Rojas Sánchez, L. A. (2022). *Implementación de la metodología seis sigma para optimizar los tiempos del indicador puerta balón en un servicio de hemodinamia. Recuperado de: <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/11632>. El día 15 de junio del 2022.*

35. Lizcano Rojas, D. M., Montoya Vargas, L., & Rojas Sánchez, L. A. (2021). *Implementación de la metodología seis sigma para optimizar los tiempos del indicador puerta balón en un servicio de hemodinamia* (Tesis Maestría, Universidad EAN).
36. López, M. B., Arán Filippetti, V., & Richaud, M. C. (2014). *Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. Avances en psicología latinoamericana*, 32(1), 37-51. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v32n1/v32n1a04.pdf>. El día 27 de junio del 2022.
37. López-Sendón, J & Et Al. (2015). *Indicadores de calidad en cardiología. Principales indicadores para medir la calidad de los resultados (indicadores de resultados) y parámetros de calidad relacionados con mejores resultados en la práctica clínica (indicadores de*

práctica asistencial). INCARDIO (Indicadores de Calidad en Unidades Asistenciales del Área del Corazón):

Declaración de posicionamiento de consenso de

SEC/SECTCV. Revista Española de Cardiología, 68(11), 976-1005.

38. Malilay, J., Flanders, W. D., & Brogan, D. (1997).

Método modificado de muestreo por conglomerados para la evaluación rápida de necesidades después de un

desastre. Revista Panamericana de Salud Pública, 2 (1),

7-12.

Recuperado

de:

<https://scielosp.org/article/rpsp/1997.v2n1/7-12/es/>.

El

día 27 de junio del 2022.

39. Martínez Mir, R. (2014). *Tratamiento cognitivo-*

conductual para enfermos cardiovasculares (Tesis

Doctoral, Universitat Jaume I).

40. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.
(03 de abril de 2006). *Decreto 1011 de 2006*. Recuperado de:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECR_ETO%201011%20DE%202006.pdf. El día 27 de junio del 2022.
41. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.
(05 de febrero de 2016). [*Resolución 256 de 2016*]. Recuperado de:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/abece-resolucion-256-de-2016.pdf>. El día 27 de junio del 2022.
42. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.
(2012). *Resolución 4343 del 2012*. Recuperado de:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resol

uci%C3%B3n%204343%20de%202012.pdf. El día 27 de junio del 2022.

43. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.

(2016). *Mejoramiento de la calidad en la atención en salud.* Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Paginas/institucional-objetivos-funciones.aspx>. El día 30 de junio del 2022.

44. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.

(2019). *Auditoría para el mejoramiento de la calidad.* Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/auditoria-para-el-mejoramiento-de-la-calidad.aspx>. El día 30 de junio del 2022.

45. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.

(2022). *Objetivos y funciones.* Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Paginas/institucional-objetivos-funciones.aspx#:~:text=El%20Ministerio%20de%20Salud%20y,pol%C3%ADticas%20en%20materia%20de%20pensiones%2C>. El día 30 de junio del 2022.

46. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (22 de febrero de 2018). *Resolución 482 de 2018*. http://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20482%20de%202018.pdf. El día 30 de junio del 2022.
47. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (25 de noviembre de 2019). *Resolución 3100 de 2019*. Recuperado de: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%203100%20de%202019.pdf. El día 30 de junio del 2022.

48. Ministerio de Salud y Protección Social. (2016).

Gestión del Mejoramiento Continuo de la Calidad:

Orientaciones técnicas para la gestión de los resultados

del monitoreo de la calidad. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigit>

[al/RIDE/DE/CA/orientaciones-tecnicas-gestion-](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/orientaciones-tecnicas-gestion-)

[resultados-monitoreo-calidad.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/orientaciones-tecnicas-gestion-resultados-monitoreo-calidad.pdf). El día 18 de julio del

2022

49. Mirón Canelo, J. A., Alonso Sardón, M., & Iglesias de

Sena, H. (2010). *Metodología de investigación en Salud*

Laboral. Medicina y seguridad del trabajo, 56 (221), 347-

365. Recuperado de: [http:](http://)

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S

[0465-546X2010000400009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2010000400009). El día 18 de julio del 2022

50. Moica, S. C., Sierra, Y. M., Navarro, D. B., Molina, G.

A., Pájaro, N., Fontalvo, J. E. R., ... & Acosta, T. A. (2021).

Factores asociados al tiempo de atención de pacientes con diagnóstico de IAMCEST sometidos a terapia de reperfusión en dos clínicas en Ibagué. Archivos de medicina, 17 (1), 5.

Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7738419>.

El día 18 de julio del 2022.

51. Molano, D. Y., & Hernández, C. (2016). *Capítulo 7.*

Papel de la enfermera en las unidades de falla cardiaca y educación en falla cardiaca. Revista Colombiana de Cardiología, 23, 31-33.

52. Mora Salvador, F. (2019). *Proceso de atención de*

enfermería en una persona con infarto agudo al miocardio

en áreas críticas. Recuperado de:

[https://repository.ut.edu.co/entities/publication/45f85a51-](https://repository.ut.edu.co/entities/publication/45f85a51-0251-457f-84ff-4709271ec331)

[0251-457f-84ff-4709271ec331](https://repository.ut.edu.co/entities/publication/45f85a51-0251-457f-84ff-4709271ec331). El día 22 de Agosto del

2023.

53. Moreira, E., Pintos, N., Arteaga, M. D., Negreira, S. T., Roza, R. D., Albornoz, H., & Burghi, G. (2019). *Infarto agudo de miocardio lejos de los centros de hemodinamia, percepción de la calidad de vida postratamiento con fibrinolíticos y factores relacionados*. Revista Uruguaya de Cardiología, 34 (1), 108-130. Recuperado de: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-04202019000100108. El día 22 de Agosto del 2023.
54. Olortegui Inca, J. M. (2017). *Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017*. (Tesis Maestría, Universidad Cesar Ballejo).
55. Organización Mundial de la Salud. (1946). *Conferencia Sanitaria Internacional de 1946*. Recuperado de:

<https://www3.paho.org/gut/dmdocuments/Constituci%C3%B3n%20de%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la%20Salud.pdf>. Recuperado de:

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Calidad de la atención Calidad de la atención*. Recuperado de:

https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1. El día 15 de Septiembre del 2023.

56. Organización Mundial de la Salud. (2022). *Datos y cifras de servicios sanitarios de calidad*. Recuperado de:

<https://who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>. El día 15 de Enero del 2023.

57. Organización Panamericana de las Salud. (2018). *Agenda de salud sostenible para las Américas 2018 -*

2030. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/agenda-salud-sostenible-para-americas-2018-2030>. El día 15 de Enero del 2023.

58. Orozco Quintero, R. A., Henao Rincon, M. A., & Hoyos Figueroa, J. C. (2021). *Determinación de los factores sociodemográficos y clínicos que puedan estar relacionados con la presencia de complicaciones cardiovasculares y afectación de la calidad de vida en pacientes con infarto agudo de miocardio en un periodo de 6 meses en el servicio de hemodinamia de Clínica Las Américas AUNA Medellín.* (Tesis Maestría, Universidad CES).
59. Osorio, M., S. (2015). *Seguridad del paciente con choque cardiogénico en una unidad de hemodinamia del Distrito Federal.* (Tesis Maestría, Universidad Nacional Autónoma de México).
60. Ríos Méndez, R., Vásquez Rodríguez, V., Duque Solórzano, S., & Arauz Martínez, M. (2020). *Lineamientos para Laboratorios de Cateterismo Pediátrico en tiempos*

de COVID-19: Ecuador. Rev. ecuat. pediatr, 1-9.

Recuperado de:

[https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/fr/biblio-](https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/fr/biblio-1140921)

[1140921](https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/fr/biblio-1140921). El día 15 de Enero del 2023.

61. Rivadeneira Paz, E. M., & Salazar Serquen, A. M. (2016). *Comunicación terapéutica de enfermería en el cuidado de pacientes sometidos a cateterismo cardiaco del Hospital Almanzor Aguinaga 2015*. (Tesis Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo).
62. Roa, Á. (2016). *Mejoramiento de la logística hospitalaria en el instituto del corazón de Bucaramanga SA*. (Tesis Maestría, Universidad Industrial de Santander).
63. Rodríguez Paez, J. S. (2018). *La importancia de un microcurrículo para el programa de entrenamiento de enfermería en salas de hemodinámica*. Recuperado de:

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/20679>.

El día 15 de Enero del 2023.

64. Rodríguez, J. Á. V. (2015). *Las relaciones interpersonales componente esencial en el clima sociopsicológico en el deporte de gimnasia rítmica: Una revisión necesaria (revisión)*. Olimpia: Publicación científica de la facultad de cultura física de la Universidad de Granma, 12(37), 75-85. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6210822>

. El día 15 de Enero del 2023.

65. Rojas, Y. R. (2011). *Aporte de los sistemas de gestión de calidad a la seguridad del paciente: panorama internacional*. Umbral Científico, (18), 29-38. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/304/30421523005.pdf>. El día 15 de Enero del 2023.

66. Saavedra Moreno, C. (2013). *Logística hospitalaria aplicada al servicio de urgencias en una clínica especializada en salud en Ibagué* (Tesis Maestría, Universidad de Ibagué).
67. Sánchez Reyes, E., Pinal Moreno, E., & Ortega Vargas, M. C. (2007). *Guía clínica de enfermería del enfermo con insuficiencia cardíaca*. Archivos de cardiología de México, 77, 91-95.
68. Santos, S. M. (2012). *Descripción de las nuevas tecnologías en cirugía cardiovascular y hemodinamia como herramientas del conocimiento para la gestión de los administradores de empresas de salud* (Tesis Maestría, Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales).
69. Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M.,

& Anchundia Guerrero, R. E. (2019). *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, 38(2), 153-169.

Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153. El día 15 de Enero del 2023.

70. Superintendencia Financiera. (2022). *Otras entidades que protegen al consumidor*. Recuperado de: <https://www.sic.gov.co/otras-entidades-que-protegen-al-consumidor>. El día 3 de febrero del 2023.

71. Superintendencia Nacional de Salud. (2022). *Informe de PQRSD 2022*. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/salud/MT/FNE/PQR/2022/01%20Informe-mensual-pqrsd-enero-2022.pdf>. El día 3 de febrero del 2023.

72. Torres, A. (2016). *Capítulo 10. Indicadores de calidad en la atención de pacientes con falla cardiaca.* Revista Colombiana de Cardiología, 23, 41-43.
73. Trujillo-Ulloa, W. A. (2019). *Efecto del protocolo de Rivers en la mejora de la hemodinamia y oxigenación en pacientes con shock séptico por neumonía grave del Hospital III EsSalud Chimbote.* Acta Médica Peruana, 36 (3), 217-221. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172019000300006&script=sci_abstract. El día 3 de febrero del 2023
74. Vaca Bermúdez, J. P., & Cifuentes Rengifo, L. M. (2018). *Efecto del protocolo de Rivers en la mejora de la hemodinamia y oxigenación en pacientes con shock séptico por neumonía grave del Hospital III EsSalud Chimbote.* Acta Médica Peruana Ventura-León, J. L.

(2017). *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria.*

Revista cubana de salud pública, 43 (4), 0-0. Recuperado

de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172019000300006&script=sci_abstract)

[59172019000300006&script=sci_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172019000300006&script=sci_abstract). El día 3 de

febrero del 2023.

75. Waisman, G. (2018). *Estado actual de la*

hemodinamia no invasiva en hipertensión arterial.

Hipertensión y riesgo vascular, 35 (1), 30-36. Recuperado

de: [https://www.elsevier.es/es-revista-hipertension-](https://www.elsevier.es/es-revista-hipertension-riesgo-vascular-67-articulo-estado-actual-hemodinamia-no-invasiva-S1889183717300909)

[riesgo-vascular-67-articulo-estado-actual-hemodinamia-](https://www.elsevier.es/es-revista-hipertension-riesgo-vascular-67-articulo-estado-actual-hemodinamia-no-invasiva-S1889183717300909)

[no-invasiva-S1889183717300909](https://www.elsevier.es/es-revista-hipertension-riesgo-vascular-67-articulo-estado-actual-hemodinamia-no-invasiva-S1889183717300909). El día 3 de febrero del

2023.

76. Yépez-Chamorro, M. C., Ricaurte-Cepeda, M., &

Jurado-Fajardo, D. M. (2018). *Calidad percibida de la*

atención en salud en una red pública del municipio de

Pasto, Colombia. Universidad y Salud, 20 (2), 97-110.

Recuperado de:

[http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-](http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf)

[20-02-00097.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf). El día 10 de julio del 2023.