

Evento Cuidar Conciencia 2024

Tema libre. "Investigación Original"

Temática 6. Investigación en el desarrollo del cuidado y quienes lo brindan.

Título: Referenciación competitiva para la mejora de la calidad de la atención de enfermería, Instituto Cubano de Oftalmología "Ramón Pando Ferrer"

Autoras:

- Licenciada en enfermería: Julianis Noemí Lages Ruíz.
Doctora en Ciencias de la salud, Profesor auxiliar e Investigador agregado.
- Licenciada en enfermería: Nelcy Martínez Trujillo.
Doctora en Ciencias de la salud, Profesor e Investigador Titular.

Resumen:

Introducción: La búsqueda continua de la mejora de la atención de enfermería en oftalmología conlleva la aplicación de instrumentos contemporáneos.

Objetivo: Identificar buenas prácticas para la mejora de procesos relacionados con la calidad de la atención de enfermería en el Instituto Cubano de Oftalmología Ramón Pando Ferrer.

Métodos: Se realizó un proyecto de desarrollo tecnológico, descriptivo que empleó las tecnologías gerenciales de referenciación competitiva y gestión por procesos entre el 2018-2021. La institución de referencia fue la Clínica Central Cira García. El grupo de estudio quedó conformado por personal vinculado a los procesos. Para la recolección de la información se diseñaron 10 instrumentos que se validaron con expertos por el método de Barraza. El estudio de los procesos de urgencias, esterilización y hospitalización, se realizó en dos momentos: en el Ramón Pando Ferrer con el empleo de la metodología Lean y en la institución de referencia para conocer las buenas prácticas. Para el procesamiento de la información se utilizó la metodología planteada por Rodríguez y de Souza, para ello se tuvo en cuenta el referencial teórico del enfoque *Lean* y el de la referenciación competitiva.

Resultados: Se identificaron mudas como espera, movimiento, sobreprocesamiento y defecto, se confeccionaron los diagramas de flujo y se identificaron indicadores de calidad.

Conclusión: El procedimiento utilizado mostró resultados satisfactorios que evidencian la aplicabilidad de la integración de tecnologías en la identificación e incorporación de buenas prácticas.

Palabras clave: Calidad de la Atención de Salud; Gestión de Calidad Total; Benchmarking; Gobernanza Compartida en Enfermería.

ABSTRACT

Introduction: The continuous search for the improvement of nursing in Ophthalmology care involves the application of contemporary instruments.

Objective: Identify good practices for improving processes related to the quality of nursing care at the Ramón Pando Ferrer Cuban Institute of Ophthalmology.

Methods: A descriptive technological development project was carried out that used the management technologies of competitive referencing and process management between 2018-2021. The reference institution was the Cira García Central Clinic. The study group was made up of personnel linked to the processes. To collect information, 10 instruments were designed that were validated with experts using the Barraza method. The study of the emergency, sterilization and hospitalization processes was carried out in two moments: at the Ramón Pando Ferrer with the use of the Lean methodology and at the reference institution to learn about good practices. To process the information, methodology proposed by Rodriguez and de Souza was used, for this the theoretical framework of the Lean approach and that of competitive referencing were taken into account.

Results: Changes such as waiting, movement, overprocessing and defect were identified, flow charts were created and quality indicators were identified.

Conclusion: The procedure used showed satisfactory results that demonstrate the applicability of the integration of technologies in the identification and incorporation of good practices.

Keywords: Quality of Health Care; Total Quality Management; Benchmarking; Shared Governance in Nursing.

Introducción:

La calidad es una disciplina con una enorme relevancia en la atención sanitaria actual. Consiste, en disponer y organizar los elementos y recursos de un sistema sanitario para lograr los mejores resultados posibles. Para la enfermería, como parte de las ciencias de

la salud que abarca el cuidado de las personas en todos los niveles de atención, la calidad es un aspecto fundamental para la seguridad,¹ el bienestar y la satisfacción de los pacientes, así como para el funcionamiento eficiente de las instituciones sanitarias.¹⁻² La aplicación de enfoques contemporáneos³ que trasciendan las clásicas dimensiones de Donabedian, e integren nuevas perspectivas permite mejorar la calidad^{4,5} de su atención en general y en particular en los servicios de Oftalmología.⁶

La búsqueda continua de la mejora de la atención de enfermería conlleva la aplicación de instrumentos contemporáneos, entre ellos la gestión por procesos y la referenciación competitiva. Entre las tecnologías gerenciales son las más representativas aunque poco abordadas pero con resultados probados en la práctica.^{6,7}

La gestión por procesos es una estrategia de organización empresarial que se centra en la mejora continua y la optimización de las actividades que generan valor tanto para la empresa como para el cliente.⁸

La referenciación competitiva es una herramienta clave para las empresas que buscan mejorar su posición en el mercado. En salud su aplicación permitirá aprender de los que ostentan mejores resultados y evitar la búsqueda de vías de mejoramiento cuando ya existen otros que las han identificado.⁹

Su integración proporciona herramientas y los conocimientos imprescindibles para alcanzar los objetivos de los centros de salud. Puede ser empleada para evaluar o mejorar la calidad en un proceso de mejora continua en general y en particular evaluar la calidad de la atención de enfermería en oftalmología.

El Instituto Cubano de Oftalmología (ICO) Ramón Pando Ferrer es una USN que se encarga del estudio y tratamiento de las afecciones oftalmológicas tanto a nivel nacional e internacional. El personal de enfermería ocupa un rol protagónico en las diferentes áreas asistenciales, con una visión actual y contemporánea del cuidado como proceso de gestión, adjudicado a las nuevas tendencias de calidad hospitalaria, para cumplimentar los objetivos de trabajo del Ministerio de Salud Pública cubano en función de garantizar la satisfacción de los pacientes y familiares que demandan atención especializada.¹⁰

Durante los años 2012- 2015 se realizaron investigaciones de calidad de la atención de enfermería en el centro y se obtuvieron resultados satisfactorios. Se aplicó el método de

las tres dimensiones de Avedis Donabedian tradicional en el ámbito de la salud y se comprobó la necesidad de utilizar métodos novedosos y contemporáneos que permitan realizar cambios en las formas de gestión y evaluar la calidad de la atención de enfermería en un proceso de mejora continua.¹⁰ El Departamento de Enfermería de la institución, con el empleo de este método de integración de buenas prácticas, intenta dar un salto cualitativo en evaluar la calidad de la atención de enfermería en un proceso de mejora continua.

Problema científico: Al considerar estos elementos se decidió llevar a cabo la investigación que dé respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cómo contribuir a la mejora de la calidad de la atención de enfermería en el Instituto Cubano de Oftalmología Ramón Pando Ferrer?

Para dar respuesta a la interrogante planteada se formularon los siguientes objetivos:

- 1- Identificar procesos clave en los que existan brechas de la gestión de enfermería.
- 2- Identificar una institución de referencia en buenas prácticas en la calidad de la atención de enfermería.
- 3- Comparar buenas prácticas de los procesos seleccionados.
- 4- Rediseñar procesos seleccionados con la incorporación de las mejores prácticas de la institución de referencia.

Métodos:

Se realizó una investigación en políticas y sistemas de salud mediante un proyecto de desarrollo tecnológico, con un estudio descriptivo que empleó las tecnologías gerenciales de referenciación competitiva y gestión por procesos. El contexto de la investigación incluyó al Instituto Cubano de Oftalmología (ICO) Ramón Pando Ferrer y la Clínica Central Cira García; esta última seleccionada como referencia de buenas prácticas para los procesos seleccionados. El estudio se realizó durante el período comprendido entre los años 2018 y 2021.

Se estudiaron tres procesos clave que lideran y tienen participación los profesionales de enfermería: Proceso de atención en urgencias; Proceso de atención en servicio de hospitalización; y Proceso de esterilización.

El universo de estudio estuvo constituido por 58 profesionales y 12 asistentes de servicios de enfermería. Se trabajó con una muestra por criterios de intención de 46 profesionales y ocho asistentes.

Los criterios de selección fueron: vinculados por más de cinco años a los procesos seleccionados y estar activos durante la realización del estudio (un grupo estuvo fuera del servicio por la pandemia Covid 19)

El grupo de estudio quedó constituido por: un Jefe de Departamento de Enfermería de la institución de referencia; dos responsables de unidad organizativa de calidad, uno de cada institución; dos Jefes de proceso de atención en urgencias, uno de cada institución; cinco Jefes de proceso de atención en servicio de hospitalización, tres por el ICO Ramón Pando Ferrer y dos por la institución de referencia; dos Jefes de proceso de esterilización uno de cada institución; 34 profesionales de enfermería participantes en los procesos seleccionados, 21 del ICO Ramón Pando Ferrer y 13 de la institución de referencia; y ocho asistentes de servicios de enfermería, seis por el ICO Ramón Pando Ferrer y dos de la institución de referencia.

Las variables del estudio guardan relación con los criterios de buenas prácticas de los procesos seleccionados: proceso de atención en urgencias, de atención en servicio de hospitalización y de esterilización. Cada proceso cuenta con su criterio de buena práctica según su referencia y su indicador.

Para la recogida de información se diseñaron 10 instrumentos (cuestionarios, guías de observación y guías de revisión documental con sus instructivos para cada proceso seleccionado). Para su confección se tuvo en cuenta cómo se realizan los procesos del ICO Ramón Pando Ferrer con el propósito de registrar la información obtenida de los procesos a estudiar.

Se validaron en cuanto a comprensión y contenido. La validación de comprensión se realizó su aplicación a 10 profesionales de enfermería y se analizaron los aspectos que generaban confusión o incomprensión y la validación de contenido se consultó a 10 expertos que cumplieran con el requisito de estar vinculados con los procesos seleccionados por un período mayor de cinco años. ¹¹Para la obtención de los resultados se utilizó una adaptación del procedimiento de integración de RC y GP para la calidad en salud, como se muestra en el cuadro 1. ¹²

Cuadro 1. Algoritmo del procedimiento de integración

Tareas	Actividades realizadas
1-Identificación de procesos clave en los que existan brechas de la gestión de enfermería.	-Revisión bibliográfica y documental - Consulta a informantes clave -Conciliación con el equipo del ICO Ramón Pando Ferrer
2-Characterización de los procesos seleccionados	-Confección de descripción, ficha y diagrama de flujo de cada proceso seleccionado
3-Estudio de los procesos del ICO Ramón Pando Ferrer	-Empleo de enfoque <u>Leanen</u> los procesos seleccionados
4-Identificación de una institución que pueda ser considerada de referencia en buenas prácticas en la calidad de la atención de enfermería.	- Identificación de criterios de buenas prácticas -Consulta a informantes clave para identificar institución de referencia - Análisis de informes de supervisiones
5-Diseño y validación de instrumentos	-Diseño de instrumentos para la recolección de la información -Validación de comprensión -Validación de contenido
6-Conciliación con referencia	- Concertación de visitas con la institución de referencia
7-Estudio de proceso en la referencia	-Aplicación de instrumentos -Procesamiento de la información (identificación de categorías, unidades de análisis, mudas o desperdicios y buenas prácticas)
8-Propuesta de mejoras a procesos	-Comparación de buenas prácticas -Propuesta de rediseño de los procesos seleccionados con: descripción, ficha y diagramas de flujo
9-Conciliación de mejoras	-Grupo de discusión para conciliar factibilidad de los cambios propuestos -Diseño de propuesta final de los procesos con las mejoras identificadas

Fuente: Elaboración propia con base al procedimiento de integración.

Para el procesamiento de la información se realizó el análisis cualitativo de los datos que aportaron los instrumentos aplicados. Se definieron categorías a priori como plantea Rodríguez ¹³ con carácter deductivo y para ello se tuvo en cuenta el referencial teórico del enfoque Lean de mejora de procesos a partir de la identificación de desperdicios o tareas sin valor y el de la referenciación competitiva que considera identificar las mejores prácticas.

A partir de ambos referentes se realizó el análisis de los resultados en función de tres categorías: Categoría 1. Caracterización del proceso; Categoría 2. Organización del proceso; y Categoría 3. Retroalimentación y propuestas de mejoras.

En el caso de los cuestionarios se realizó el análisis de contenido de las respuestas ofrecidas por los participantes. Para ello aplicaron las tres etapas propuestas por de Souza: el pre análisis, la exploración del material y el tratamiento de los resultados. ¹⁴

La primera etapa comprendió la selección de los cuestionarios a analizar (aplicados a participantes en los procesos y jefes de procesos) y la formulación de los objetivos del análisis. En la segunda etapa se realizó la lectura exhaustiva de las respuestas y la elección de unidades de análisis. En la tercera etapa asignaron unidades de análisis (respuestas de los encuestados) a las categorías identificadas a priori. ¹⁴

En el caso de la observación se consideró lo propuesto por Rodríguez en relación con la existencia de diferentes sistemas de observación. En particular se asumió el sistema narrativo que permite describir y explicar procesos. ¹³ Se recogieron los datos descritos en la guía y se integraron en las categorías definidas. El objetivo no era contabilizar la frecuencia de realización de la actividad sino observar la actividad para identificar buenas prácticas. La guía favorecía intencionar donde se debía hacer énfasis para la identificación de buenas prácticas.

El procesamiento de la revisión documental se realizó con las especificidades de los registros incluidos en las tareas del proceso, el análisis de contenido del registro. En la observación y guía de revisión documental solo se tuvieron en cuenta dos de las categorías de análisis. Se cumplieron con los principios éticos generales de la investigación, así como los principios éticos básicos de la referenciación competitiva: intercambio, confidencialidad, uso de la información y el principio del respeto. Los resultados obtenidos se pusieron a disposición de los departamentos de enfermería.

Resultados:

La metarevisión realizada mostró escasa literatura que integre estas herramientas gerenciales para la mejora de la calidad y se comprobaron ejemplos de forma independiente. Se comprobó el poco uso de esta metodología por parte de los profesionales de enfermería y se evidenció que es aplicable en diversas áreas de práctica de estos profesionales.¹⁰

Se decidió trabajar con los procesos clave de atención en urgencias, atención en servicio de hospitalización y esterilización. Son áreas claves de la institución en las que el personal de enfermería tiene mayor protagonismo y justifican la razón de ser.

El estudio de los procesos del Pando Ferrer permitió identificar diferentes mudas o desperdicios en los tres seleccionados.

En el proceso de atención en urgencias permitió identificar de dos tipos: espera y movimiento. En el caso de la primera, el tiempo de espera del paciente por el supervisor de enfermería que se encarga del traslado del paciente para la realización de complementarios, ingreso hospitalario o a la unidad quirúrgica. También se identificaron movimientos innecesarios de los trabajadores (alta movilidad del supervisor de enfermería para traslado del paciente). En los pacientes el desperdicio fundamental es de tiempo y entre los trabajadores de esfuerzo.

La institución de referencia, considerada exitosa en los resultados de mejora del sistema integrado de gestión de la calidad de la atención de enfermería fue la Clínica Central Cira García. El elemento distintivo para su selección es que cuenta con enfoque de proceso o gestión por proceso y el Departamento de Enfermería está reconocido como un proceso independiente con su ficha e indicadores.

La aplicación de los instrumentos diseñados permitió identificar buenas prácticas aplicables a los tres procesos de estudio. En el proceso de atención en urgencias se identificaron nueve; en el proceso de atención en servicio de hospitalización, siete y en el proceso de esterilización, ocho.

Se diseñó una propuesta de criterios, indicadores y estándar por el equipo de investigación para incorporar en los procesos estudiados. En el proceso de atención en urgencias propuso cuatro criterios; en el de hospitalización cuatro y en el de esterilización, seis.

La implementación de estos indicadores permitirá medir la eficacia de los procesos asistenciales, a promover la solución continua de los problemas detectados e identificar las fortalezas y debilidades de la institución con el objetivo que esta crezca y sea más eficiente y competitiva en el sector. Al analizar la factibilidad de los cambios propuestos

en los tres procesos estudiados se decidió implementar cuatro buenas prácticas de forma inmediata y cinco de forma mediata. Cuadro 2.

Cuadro 2: Buenas prácticas a incorporar en el ICO Ramón Pando Ferrer

No	Inmediatas	Mediatas
1	Confeccionar las fichas, las descripciones y los diagramas de flujos en los procesos seleccionados	Incorporar asistente de los servicios de enfermería al proceso de urgencias
2	Estandarizar los registros de enfermería en el proceso de atención en servicio de hospitalización	Incorporar las lupas al proceso de fregado e inspección del instrumental quirúrgico
3	Incluir en los registros de enfermería material gastable utilizado en cada paciente en el servicio de urgencias	Crear modelos de pedidos de esterilización
4	Incorporar indicadores para los procesos estudiados	Entregar duplicados de complementarios o pruebas diagnósticas realizadas a los pacientes
5	-	Aplicar encuestas a pacientes y familiares con frecuencia semanales

Discusión:

Autores como Amozarrain y colaboradores ¹⁵ plantean que entre los procesos clave más estudiados y analizados para la organización se encuentran hospitalización y urgencias. En ejercicio de la planificación estratégica estos resultaron ser las áreas de resultados clave para el cumplimiento de la misión de la organización.

Hernández ¹⁶ plantea que las organizaciones deben priorizar los estudios de mejora en los procesos clave. Estos son los que afectan de modo directo la prestación del servicio asistencial y por tanto a la satisfacción del cliente externo. Ejemplos hospitalización, atención en urgencias, atención en consulta externa e intervención quirúrgica.

En el caso del proceso de esterilización no se encontraron estudios pero es un proceso de soporte que incide en la mayoría de los procesos asistenciales que se realizan en la institución.

Valencia ¹⁷ considera que la atención en urgencias es el área asistencial con mayor empleo del modelo Toyota en salud y en particular con la metodología Lean, el aporte de esta política al mejoramiento continuo visto en los procesos de calidad y en la

optimización en la prestación de servicios de salud. Las autoras consideran que las ventajas de aplicación de esta metodología también influyen en la optimización de los recursos, al rediseñar los procesos más eficientes.

En el caso del estudio del proceso de atención en servicio de hospitalización se identificó como muda sobreprocesamiento o reproceso. No existe homogeneidad en los registros de enfermería, la evolución se encuentra incompleta al no dar respuesta y cierre al Proceso de Atención de Enfermería y omitir información necesaria sobre evolución del paciente. Solo se evalúa el riesgo de caídas al ingreso del paciente.

Martin ¹⁸ señala que realizar los registros de enfermería con calidad contribuye a la seguridad del paciente, se evitan riesgos indeseados en su atención, errores en la medicación y en la toma de decisiones. Una omisión de registros de enfermería puede traer consecuencias muy graves para el paciente y es una mala praxis por parte del personal de enfermería. ¹⁹

El estudio del proceso de esterilización se identificó el desperdicio defecto o error. El instrumental no cumple con los requisitos de seguridad para su uso después del proceso de esterilización y retardar la actividad quirúrgica o asistencial.

Hualla ²⁰ sugiere que para la limpieza del instrumental de cirugía intraocular se realice de forma manual o con bañera de ultrasonidos, pero no explotan el uso de las lupas, elemento que le añade calidad al proceso. Plantea que la limpieza es considerada la etapa más importante de este proceso. Con ella se elimina desde el principio una importante cantidad de microorganismos (carga bacteriana) por la acción de barrido mecánico.

Algunos autores ⁹ plantean que la identificación de las compañías que puedan ser referentes de estudio es el paso más importante de la investigación. Para ello el competidor potencial debe cumplir una serie de requisitos: contener información útil y que esté al alcance, que el modo de obtención sea aceptable y que la compañía tenga una estructura organizativa similar al centro que lleva el estudio.

Conclusiones:

El estudio del ICO Ramón Pando Ferrer y la CC Cira García considerada como referencia permitió la identificación de buenas prácticas aplicables de forma inmediata y mediata para la mejora de los procesos de atención en urgencias, el de atención en servicio de hospitalización y el de esterilización.

El procedimiento utilizado mostró resultados satisfactorios que evidencian la aplicabilidad de la integración de tecnologías en la identificación e incorporación de buenas prácticas.

Referencias Bibliográficas

- 1- Szulik D. Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud. Rev Ciencia, Docencia y Tecnología. 2023 [acceso 20/08/2021];34(67):1–15. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8870333.pdf>
- 2- Rojas-Martínez CP, Hernández-Palma HG, Niebles-Núñez WA. Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. Revistas Espacios. 2020 [acceso 20/08/2021];1(41):6. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- 3- Organización Mundial de la Salud. Sitio web mundial Servicios sanitarios de calidad. OMS. Ginebra Suiza. 2020 [acceso 20/08/2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- 4-Carnota- Lauzán O. Calidad con sustentabilidad. Gerencia de las organizaciones sanitarias del sector público. Editorial Ciencias Médicas; 2019 [acceso 20/08/2021]. Disponible en: <http://www.bvscuba.sld.cu/libro/calidad-con-sustentabilidad-gerencia-de-las-organizaciones-sanitarias-del-sector-publico/>
- 5- Torres-Mora R, Torres- Peña R, Morera-Pérez M. Calidad de la atención médica percibida en el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. INFODIR. 2020 [acceso 05/02/2024];0(32):e770. Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/770>
- 6- Moreno-Lavín D. Modelo de atención de enfermería para la gestión del cuidado en la especialidad de Oftalmología [Tesis]. La Habana: Universidad de ciencias médicas de La Habana. Facultad de Enfermería Lidia Doce; 2017 [access 20/08/2021]. Disponible en:<https://tesis.sld.cu/index.php?P=DownloadFile&Id=747>
- 7- Moreno-Lavín D. Calidad del cuidado de enfermería en la especialidad de Oftalmología. Rev Cubana Oftalmol. 2019 [acceso 20/08/2021];32(4):e729. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762019000400014&lng=es
- 8- Matute-Calle BP, Murillo-Párraga DY. La gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. Rev Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA. 2021;6(12):179-212. DOI: <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1287>

- 9- Martínez-Trujillo N. Referenciación competitiva en la evaluación de la calidad en enfermería. Rev Cubana Enfermer. 2016 [acceso 20/08/2021];32(2):e620. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/620>
- 10- Lages-Ruíz, Martínez-Trujillo N. Gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de la atención. Metarevisión. Rev Cubana Enfermer. 2021 [acceso 20/08/2021];37(3):e4392. Disponible en: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4392>
11. Lages-Ruíz J, Martínez-Trujillo N. Validación de instrumentos para estudio de referenciación en enfermería oftalmológica. Rev Cubana Enfermer. 2023 [acceso 20/08/2021];39(2):e5652. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192023000100003&lng=es
- 12- Martínez-Trujillo N, Lages-Ruíz J, Jorna-Calixto A. Procedimiento de integración de referenciación competitiva y estudio de procesos para la calidad en salud. Rev Cubana Salud Pública. 2022 [acceso 20/08/2021];48(3):e3499. Disponible en: <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/3499>
- 13- Rodríguez G, Gil J, García E. Metodología de la investigación cualitativa. Ediciones Aljibe. Granada (España). 1996 p 162.
- 14 Do Prado ML, De Souza ML, Monticelli M, Cometto MC, Gómez PF. Investigación cualitativa en enfermería. Metodología y didáctica. Organización Panamericana de la Salud. Washington, DC. (Serie PALTEX Salud y Sociedad 2000; 10). 2013 [acceso 20/08/2021]. p.105. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51587>
- 15- Amozarrain M. La gestión por procesos. España: Editorial Mondragón;1999.
- 16- Hernández-Rodríguez AR. Bases metodológicas para la gestión por procesos en los servicios hospitalarios. Infodir. 2021 [acceso 05/02/2024](35):e785. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200016&lng=es.Epub
- 17- Valencia-Canastero CF, Tono-Ramírez T. LEAN en los departamentos de urgencias. Cómo ser mejores basados en pensar diferente. Urgencia, R. Int. Med. Emergencias. 2015 [acceso 20/08/2021];1(1):14-7. Disponible en: https://www.academia.edu/28886837/LEAN_en_los_departamentos_de_urgencias_C%C3%B3mo_ser_mejores_basados_en_pensar_diferente

- 18- Martín-Herrero L. Utilidad de los registros de enfermería en la calidad de los cuidados enfermeros [Tesis]. España. Universidad de Valladolid Grado en Enfermería. Facultad de Enfermería de Valladolid. 2020 [acceso 20/08/2021]. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/42013/TFG-H1928.pdf>
- 19- Soza-Díaz CF, Bazán-Sánchez ACL, Díaz-Manchay RJ. Percepción de las enfermeras sobre el uso de sus registros para garantizar la continuidad del cuidado. Ene. 2020 [acceso 20/08/2021]; 14(1):e14112. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2020000100012&lng=es
- 20- Hualla-Quispe JL. Conocimientos y prácticas en el proceso de esterilización del personal de la central de esterilización del hospital regional Honorio Delgado – Arequipa – 2021. [Tesis]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2021 [acceso 20/08/2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5169>