

PRÁCTICA DE GESTIÓN DEL CUIDADO EN ENFERMERÍA DE EMERGENCIA: UN ESTUDIO FENOMENOLÓGICO
CARE MANAGEMENT PRACTICE AMONG EMERGENCY NURSES: A PHENOMENOLOGICAL STUDY

Autores: ¹Pamela Vanessa Estévez Tipán y ²Jorge Alfredo Santos Álava

¹ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0004-5046-154X>

²ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0003-9597-4712>

¹E-mail de contacto: pvestevez@puce.edu.ec

²E-mail de contacto: jasantos@puce.edu.ec

Afiliación: ¹*Universidad Central del Ecuador, (Ecuador). ²*Universidad Técnica de Manabí, (Ecuador).

Artículo recibido: 10 de mayo del 2025

Artículo revisado: 12 de mayo del 2025

Artículo aprobado: 5 de junio del 2025

¹Licenciada en Enfermería graduada en la Universidad Central del Ecuador, (Ecuador).

²Licenciado en Enfermería graduado en la Universidad Técnica de Manabí, (Ecuador).

Resumen

La gestión del cuidado en situaciones de emergencia es esencial para brindar atención oportuna y ética, especialmente en pacientes críticos, donde las decisiones deben tomarse bajo presión y con recursos limitados. Este estudio tuvo como objetivo explorar las percepciones de enfermeras sobre la gestión del cuidado en servicios de emergencia, identificando desafíos, estrategias implementadas y condiciones laborales que influyen en su práctica. Se empleó un enfoque cualitativo de tipo fenomenológico, mediante 15 entrevistas semiestructuradas a licenciadas en enfermería de un hospital de especialidades en la ciudad de Quito. Los hallazgos muestran que las estrategias de planificación, comunicación efectiva, intervención oportuna y priorización del cuidado son claves en la atención de emergencias. No obstante, las enfermeras enfrentan barreras significativas como la sobrecarga laboral, escasez de insumos y tareas administrativas excesivas, las cuales comprometen la seguridad del paciente y generan alto nivel de estrés. La discusión resalta la necesidad de equilibrar los protocolos clínicos con un enfoque humanizado que considere las condiciones estructurales del entorno laboral. Se concluye que es prioritario reforzar la dotación de personal, optimizar el uso de recursos, fortalecer la formación en toma de decisiones y promover el autocuidado entre el personal de enfermería. Este estudio

aporta evidencia útil para diseñar estrategias que mejoren la calidad de la atención en emergencias, reduzcan el agotamiento profesional y favorezcan la salud integral del personal de enfermería.

Palabras clave: Gestión del cuidado, Enfermería, Emergencia, Atención humanizada, Estrés laboral, Toma de decisiones.

Abstract

Care management in emergency situations is essential to ensure timely and ethical attention, particularly for critically ill patients, where decisions must be made under pressure and with limited resources. This study aimed to explore nurses' perceptions of care management in emergency services, identifying the challenges they face, the strategies they implement, and the working conditions that influence their practice. A qualitative phenomenological approach was employed, using 15 semi-structured interviews with licensed nurses from a specialty hospital in Quito. Findings show that care planning, effective communication, timely intervention, and prioritization are key strategies in emergency nursing. However, nurses face significant barriers such as work overload, shortage of supplies, and excessive administrative tasks, which compromise patient safety and increase staff stress. The discussion highlights the need to balance clinical protocols with a more humanized approach that considers the structural conditions of the work

environment. The study concludes that it is essential to strengthen staffing levels, optimize resource use, improve decision-making training, and promote self-care strategies among nursing personnel. This research provides valuable insights for developing strategies to enhance the quality of emergency care, reduce professional burnout, and support the overall well-being of nursing staff.

Keywords: Care management, Nursing, Emergency, Humanized care, Occupational stress, Decision-making.

Sumário

A gestão do cuidado em situações de emergência é essencial para garantir atenção oportuna e ética, particularmente para pacientes críticos, onde as decisões devem ser tomadas sob pressão e com recursos limitados. Este estudo teve como objetivo explorar as percepções dos enfermeiros sobre a gestão do cuidado em serviços de emergência, identificando os desafios que enfrentam, as estratégias que implementam e as condições de trabalho que influenciam sua prática. Uma abordagem fenomenológica qualitativa foi empregada, usando 15 entrevistas semiestruturadas com enfermeiros licenciados de um hospital especializado em Quito. Os resultados mostram que o planejamento do cuidado, a comunicação eficaz, a intervenção oportuna e a priorização são estratégias-chave na enfermagem de emergência. No entanto, os enfermeiros enfrentam barreiras significativas, como sobrecarga de trabalho, escassez de suprimentos e excesso de tarefas administrativas, que comprometem a segurança do paciente e aumentam o estresse da equipe. A discussão destaca a necessidade de equilibrar os protocolos clínicos com uma abordagem mais humanizada que considere as condições estruturais do ambiente de trabalho. O estudo conclui que é essencial fortalecer os níveis de pessoal, otimizar o uso de recursos, melhorar o treinamento para tomada de decisão e promover estratégias de autocuidado entre a equipe de enfermagem. Esta pesquisa fornece insights valiosos para o desenvolvimento de estratégias para melhorar a qualidade do

atendimento de emergência, reduzir o esgotamento profissional e apoiar o bem-estar geral da equipe de enfermagem.

Palavras-chave: Gestão do cuidado, Enfermagem, Emergência, Cuidado humanizado, Estresse ocupacional, Tomada de decisão.

Introducción

La gestión del cuidado en los servicios de emergencia constituye un elemento fundamental en el proceso de atención al paciente, ya que implica tomar decisiones clínicas rápidas y efectivas en contextos de alta presión, caracterizados por la inestabilidad del paciente, la escasez de recursos y la necesidad de respuesta inmediata. En este entorno, el personal de enfermería cumple un rol crucial, enfrentando desafíos complejos que requieren no solo habilidades clínicas especializadas, sino también estrategias para manejar situaciones críticas, priorizar tareas y coordinar eficazmente con el equipo multidisciplinario. Sin embargo, existe una limitada producción científica que aborde esta problemática desde la experiencia directa del profesional de enfermería, lo que deja vacíos en la comprensión de cómo se desarrolla realmente la gestión del cuidado en estas circunstancias. La literatura indica que la naturaleza dinámica y compleja de los servicios de emergencia convierte las acciones y decisiones del personal de enfermería en componentes esenciales de la atención, lo que justifica la necesidad de considerar su perspectiva en estudios que busquen mejorar la calidad asistencial (Martínez et al., 2023).

Este estudio cobra relevancia en múltiples dimensiones. Desde el plano social, permitirá comprender las experiencias de los enfermeros en un entorno altamente demandante, controlado y cambiante, donde su rol resulta decisivo para garantizar la seguridad del paciente (Jansson et al., 2022). Metodológicamente, se adopta un enfoque cualitativo de tipo fenomenológico que facilita la exploración profunda de las percepciones del personal de enfermería, permitiendo identificar

barreras y facilitadores en la gestión del cuidado, así como proponer lineamientos orientados a mejorar las condiciones laborales y la calidad del servicio (Iordache et al., 2019). Desde una perspectiva profesional, los hallazgos de esta investigación pueden contribuir al fortalecimiento de la formación en toma de decisiones clínicas, al desarrollo de programas para el manejo del estrés laboral, y a la promoción de entornos laborales más saludables y sostenibles, lo cual puede incidir positivamente en la retención y satisfacción del personal de enfermería (Suriyani et al., 2023). Esta investigación tiene como objetivo analizar la percepción de los profesionales de enfermería sobre la gestión del cuidado en un servicio de emergencia, utilizando un enfoque fenomenológico que permita describir los desafíos y estrategias de afrontamiento que emplean los enfermeros, examinar la influencia del entorno en la toma de decisiones y prácticas de cuidado, y analizar las condiciones laborales que favorecen el trabajo en equipo y la comunicación como ejes estratégicos de la gestión del cuidado.

Materiales y Métodos

La presente investigación se enmarca dentro de un enfoque cualitativo con orientación fenomenológica, el cual permitió explorar en profundidad las experiencias vividas, percepciones y significados que los profesionales de enfermería atribuyen a su práctica en el contexto específico del servicio de emergencias. Este enfoque tiene como propósito comprender cómo los sujetos interpretan y dan sentido a sus vivencias en situaciones concretas, priorizando la dimensión subjetiva de los fenómenos y rescatando la riqueza de las narrativas individuales. En coherencia con esta perspectiva, se recurrió a métodos cualitativos, siendo la entrevista semiestructurada la técnica principal de recolección de datos, dado su potencial para capturar la complejidad de las experiencias humanas y la flexibilidad para profundizar en aspectos emergentes durante el diálogo. Para garantizar la calidad y la transparencia del proceso investigativo, se tomaron como

referencia los lineamientos de la lista de verificación COREQ (Criterios Consolidados para la Presentación de Informes de Investigación Cualitativa), que agrupa 32 elementos distribuidos en tres dominios fundamentales: características del equipo investigador, contexto del estudio y análisis e interpretación de resultados. En este marco, se documentó de manera detallada la formación y experiencia del equipo, la relación previa con los participantes y las condiciones en que se realizó la investigación, lo cual contribuye a una evaluación crítica y replicabilidad de estudios similares (Tong et al., 2007).

La población del estudio estuvo constituida por quince profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencias del Hospital de Especialidades de las Fuerzas Armadas N.º 1, ubicado en la ciudad de Quito. La selección de los participantes respondió a un muestreo no probabilístico e intencional, adecuado para investigaciones cualitativas, y estuvo determinada por el criterio de saturación teórica, alcanzado cuando las nuevas entrevistas dejaron de aportar información relevante o novedosa para los objetivos del estudio (Svensson et al., 2019). Los criterios de inclusión contemplaron ser profesional de enfermería activo en el área de emergencia con una antigüedad mínima de un año, tener menos de 65 años y haber firmado el consentimiento informado. Fueron excluidos aquellos profesionales que no cumplían con dichos criterios o se negaron a participar.

La recolección de los datos se llevó a cabo mediante entrevistas semiestructuradas realizadas en un ambiente que garantizara la privacidad y la comodidad de los participantes. Cada entrevista tuvo una duración aproximada de quince minutos, fue grabada en audio con autorización previa y transcrita de manera literal para su posterior análisis. Previo a la aplicación del instrumento, se realizó una prueba piloto con docentes expertos de la carrera de Enfermería, con el propósito de validar el contenido de la guía de entrevista y afinar los aspectos metodológicos del proceso.

Para resguardar la confidencialidad, a cada participante se le asignó un código alfanumérico, y la información recolectada fue almacenada bajo custodia de los investigadores hasta la publicación de los resultados, momento en el cual será destruida. El análisis de los datos se realizó utilizando el software QMAP, una herramienta de acceso abierto para el análisis cualitativo de contenido textual y gráfico, que permite la codificación, categorización e interpretación sistemática del material obtenido, siguiendo las propuestas metodológicas de (Mayring 2014).

Las entrevistas fueron transcritas e ingresadas en el sistema, y se aplicó un proceso de codificación inductiva, lo que facilitó la identificación de patrones, temas emergentes y categorías significativas. Para asegurar la validez del análisis, al menos un codificador adicional revisó el material, lo que permitió la triangulación de los resultados y aumentó la confiabilidad de las interpretaciones. Asimismo, se realizó una retroalimentación con los participantes para compartir los hallazgos preliminares y garantizar una representación fiel de sus testimonios. Desde una perspectiva ética, el estudio fue aprobado por el Comité de Ética e Investigación en Seres Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, bajo el código EO-033-2024, versión 2. En concordancia con las regulaciones nacionales para investigaciones en seres humanos, fue clasificado como de mínimo riesgo, y se aseguraron mecanismos de protección para los participantes en términos de anonimato, confidencialidad y consentimiento informado.

En cuanto a la perspectiva de género, la investigación se desarrolló atendiendo a los lineamientos Sex and Gender Equity in Research (SAGER) promoviendo una representación equitativa en la muestra y una presentación diferenciada de los hallazgos según el sexo de los participantes, lo que permitió explorar posibles diferencias en las experiencias de cuidado en función de esta variable. Además, se adoptó un lenguaje no sexista desde la fase de diseño hasta la

redacción final del informe, promoviendo la inclusión y la equidad en todos los niveles del proceso investigativo.

Resultados y Discusión

La gestión del cuidado en los servicios de emergencia representa una de las prácticas más complejas y esenciales dentro del ejercicio profesional de la enfermería, ya que exige una articulación constante entre habilidades clínicas, organizativas y relacionales para garantizar la calidad, seguridad y continuidad de la atención en contextos de alta presión y demanda. Desde una perspectiva fenomenológica, esta investigación se propuso comprender las percepciones y experiencias de los profesionales de enfermería respecto a dicha gestión en un entorno crítico, caracterizado por la inmediatez en la toma de decisiones y la exposición continua a situaciones de riesgo. A través de entrevistas semiestructuradas realizadas a quince enfermeros del servicio de emergencias del Hospital de Especialidades de las Fuerzas Armadas N.º 1, fue posible identificar categorías analíticas que permiten dar cuenta de los significados atribuidos por los participantes a su labor cotidiana, así como de los factores que facilitan o dificultan la implementación de una atención integral, ética y eficiente.

El análisis cualitativo del discurso permitió la organización de los hallazgos en tres categorías principales: gestión del cuidado, motivos que dificultan una atención adecuada e intervenciones de enfermería. Estas categorías fueron definidas inductivamente a partir de los datos empíricos, y cada una de ellas se compone de subcategorías que revelan dimensiones específicas del quehacer enfermero en contextos de emergencia. La primera categoría, Gestión del cuidado, recoge las representaciones que tienen los profesionales sobre los procesos de planificación, organización y ejecución del cuidado en un marco que combina la aplicación de protocolos con la necesidad de adaptación constante a las condiciones del entorno y a las necesidades individuales del paciente. Los participantes

destacaron la importancia de una atención centrada en la persona, que incorpore no solo aspectos clínicos, sino también el componente humanístico del cuidado, como la calidez, el respeto y el acompañamiento emocional.

La segunda categoría, Motivos que dificultan una atención adecuada, visibiliza los principales obstáculos que enfrentan los enfermeros en el ejercicio de su labor, entre los que se destacan la sobrecarga laboral, el déficit de personal, la escasez de insumos, las interrupciones frecuentes y las exigencias administrativas. Estos elementos afectan significativamente la calidad del cuidado y generan tensiones entre el deber profesional y las condiciones estructurales del entorno. No obstante, muchos de los participantes subrayaron su compromiso ético y vocacional, que los impulsa a mantener estándares de atención aún en circunstancias adversas, lo cual evidencia un alto nivel de resiliencia profesional. La tercera categoría, Intervenciones de enfermería, agrupa las acciones y estrategias utilizadas por los participantes para garantizar la seguridad del paciente y optimizar la atención en situaciones de alta complejidad. Se destaca la relevancia de la comunicación efectiva, el ejercicio empático y el triaje como herramientas clave para priorizar cuidados, distribuir recursos y responder con eficacia a la variabilidad de la demanda asistencial. Estas intervenciones no solo impactan positivamente en la experiencia del paciente, sino que también fortalecen la capacidad organizativa del equipo de enfermería ante escenarios de urgencia.

En conjunto, los resultados permiten una comprensión integral del fenómeno investigado, al evidenciar tanto las potencialidades como las limitaciones del ejercicio profesional en servicios de emergencia. Este análisis constituye una base sólida para el desarrollo de estrategias institucionales orientadas a fortalecer la gestión del cuidado, promoviendo entornos laborales más equitativos, seguros y humanizados, en beneficio tanto de los profesionales de

enfermería como de los usuarios del sistema de salud.

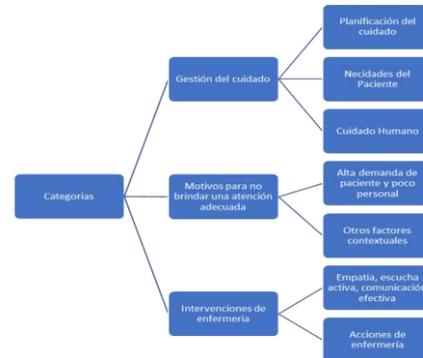


Figura 1: *Árbol de codificadores*

En la tabla 1 se identifican las respuestas específicas respecto a la categoría a analizar:

Tabla 1. *Planificación del cuidado*

Participante	Respuesta Específica	Enfoque Principal
1	"Seguir los protocolos establecidos en el hospital para realizar el trabajo de enfermería de manera organizada."	Uso de protocolos
3	"Organizar el trabajo al momento de atender al paciente."	Organización
4	"Seguimos protocolos que se cambian y mejoran con el tiempo para adaptarse a las necesidades y garantizar buenos resultados con los pacientes."	Protocolos dinámicos
5	"Planificar el cuidado basado en el diagnóstico que presenta el paciente al llegar a la emergencia."	Planificación según diagnóstico
10	"Realizar acciones complementarias que beneficien al paciente."	Enfoque en complementariedad
12	"Son pasos y procedimientos que ayudan al cuidado del paciente."	Procedimientos claros
13	"Organizar recursos disponibles y no disponibles para asegurar una atención de calidad al paciente."	Organización de recursos
14	"Implementar acciones para mejorar el nivel de atención que ofrecemos a los pacientes."	Mejora continua

Fuente: elaboración propia

Gestión del cuidado

El análisis de las entrevistas sobre la gestión del cuidado en profesionales de enfermería revela una comprensión compleja y multidimensional de esta práctica, destacando la planificación del cuidado como un eje central. Esta subcategoría identifica tres aspectos clave: la organización del trabajo, el uso y actualización de protocolos hospitalarios, y la garantía de una atención eficiente y de calidad. Estos elementos conforman un enfoque estructurado que permite a los profesionales de enfermería abordar las complejidades inherentes al entorno de emergencia, optimizando la atención a los pacientes.

Tabla 2. Atención a las necesidades del paciente

Participante	Respuesta Específica	Enfoque Principal
2	"Cumplir expectativas del paciente y aliviar molestias para garantizar que se sienta bien atendido."	Confort y alivio
6	"Dar cuidados prioritarios y apoyo emocional directo al paciente."	Apoyo emocional
7	"Brindar atención rápida y eficaz, cubriendo las necesidades básicas del paciente."	Atención rápida y eficaz
8	"Evaluar necesidades específicas de cada paciente y priorizarlas para brindar cuidado adecuado."	Evaluación y priorización
11	"Buscar las necesidades del paciente y proporcionar confort para mejorar su salud."	Confort y mejoramiento

Fuente: elaboración propia

En la tabla 2 se puede identificar la atención a las necesidades del paciente enfatizando en cómo el enfoque principal brinda confort y alivio, apoyo emocional, atención rápida y eficaz, así como la evaluación y priorización, confort y mejoramiento. La tabla 3 muestra las

respuestas respecto a la categoría cuidado humanístico

Tabla 3. Cuidado Humanístico

Participante	Respuesta Específica	Enfoque Principal
9	"Especificar cuidados hacia el paciente para mejorar su situación de salud desde un enfoque humanístico."	Enfoque humanístico
15	"Brindar atención de calidad y calidez para que el paciente se sienta cómodo durante su estancia."	Calidad y calidez

Fuente: elaboración propia

El análisis de la subcategoría Cuidado Humanístico destaca cómo los profesionales de enfermería en servicios de emergencia perciben y aplican esta dimensión del cuidado, enfocándose en la empatía, la calidad humana y un enfoque centrado en el paciente. Las respuestas reflejan un compromiso profundo con la humanización de la atención, priorizando tanto las necesidades emocionales como físicas de los pacientes en un entorno caracterizado por la presión y la urgencia. Aunque los participantes destacan la importancia de la calidez y la empatía, estos elementos no siempre están integrados de manera formal en los protocolos institucionales. Esto sugiere la necesidad de políticas y capacitaciones específicas que refuercen la humanización del cuidado como un componente esencial de la práctica profesional. Los participantes 5, 6, 7, 9, 10, 15 coinciden en que la sobrecarga de trabajo y la falta de personal limitan la capacidad de brindar atención adecuada. Mencionan además la presión de médicos y responsabilidades administrativas. Dentro de los patrones observados en este grupo destaca que la sobrecarga laboral y la falta de personal son las

principales limitantes, afectando la calidad y oportunidad de la atención, además, dentro de los puntos claves, se observan la sobrecarga de trabajo y la falta de personal.}

Motivos para no brindar una atención adecuada: alta demanda y escasez de personal

Tabla 4. Alta demanda de pacientes y poco personal

Participante	Respuesta Específica	Enfoque Principal
5	"La carga laboral hace descuidar pacientes, además de la falta de personal que genera errores involuntarios."	Sobrecarga y falta de personal
6	"Demanda alta de pacientes y presión por la falta de personal afectan la calidad de atención."	Sobrecarga y presión
7	"La disminución de funciones de auxiliares aumenta la carga de trabajo de las enfermeras."	Redistribución ineficiente de tareas
9	"La alta cantidad de usuarios en emergencia limita la atención oportuna."	Sobrecarga
10	"La sobrecarga de trabajo en varias áreas impide dar atención rápida."	Sobrecarga
15	"La demanda excesiva y falta de personal afectan nuestra capacidad de respuesta."	Sobrecarga y falta de personal

Fuente: elaboración propia

La redistribución ineficiente de tareas, mencionada por el participante 7, es un desafío adicional. Asignar funciones de auxiliares al personal de enfermería incrementa la carga de trabajo y desvía a los profesionales de sus funciones principales, lo que afecta la eficiencia del sistema. La sobrecarga laboral está asociada con altos niveles de estrés y agotamiento emocional, lo que deteriora la calidad del cuidado y aumenta la probabilidad de rotación

laboral (Suriyani et al. 2023). El impacto psicológico de estas condiciones también es significativo. La presión constante por cumplir con las demandas de pacientes y superiores genera altos niveles de estrés, lo que puede comprometer la salud mental de los enfermeros y aumentar el riesgo de abandono profesional. Las situaciones de estrés laboral prolongado en entornos de emergencia están asociadas con agotamiento emocional y síntomas de estrés postraumático, subrayando la importancia de estrategias de recuperación y apoyo institucional (De Wijn y Doef 2020). Las limitaciones estructurales como la sobrecarga laboral y la falta de personal son críticas, no pueden ser analizadas de forma aislada. Estas barreras reflejan problemas sistémicos relacionados con la demanda creciente de servicios, la presión institucional y la falta de apoyo gerencial. La subcategoría "Alta Demanda y Escasez de Personal" evidencia las significativas limitaciones que enfrentan los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia debido a la sobrecarga laboral y la insuficiencia de personal. Estas condiciones afectan directamente la calidad y oportunidad de la atención, creando una brecha entre las necesidades de los pacientes y la capacidad del personal para responder de manera efectiva.

La sobrecarga de trabajo es señalada por todos los participantes como una de las principales barreras para brindar atención adecuada. Participantes como el 5 y el 9 destacaron que el volumen excesivo de pacientes en los servicios de emergencia restringe la capacidad de priorizar y atender de manera oportuna. Este fenómeno no solo genera agotamiento físico y emocional en el personal, sino que también aumenta el riesgo de errores en el cuidado. La proporción de sobrecarga laboral está directamente relacionada con la aparición de eventos adversos y complicaciones clínicas,

destacando la importancia de garantizar una proporción adecuada de personal respecto a la carga de pacientes (Jansson et al., 2020). La falta de personal, mencionada por los participantes 5, 6 y 15, se identifica como una causa central de la disminución en la calidad de la atención. Esta insuficiencia no solo incrementa las responsabilidades de los profesionales presentes, sino que también reduce significativamente el tiempo que pueden dedicar a cada paciente. Se resalta que la dotación insuficiente de personal compromete tanto la seguridad del paciente como el bienestar del personal, afectando negativamente los resultados clínicos y aumentando los niveles de estrés laboral (Iordache et al., 2019).

Motivos para no brindar una atención adecuada: Otros factores contextuales

Los participantes 2, 3, 4, 8, 12, 13 identifican factores como falta de insumos, tiempos reducidos, presión administrativa, y el manejo de pacientes críticos como los principales problemas.

Tabla 5. Otros factores contextuales

Participante	Respuesta Específica	Enfoque Principal
2	"El tiempo, la presión administrativa y la falta de insumos dificultan la atención."	Presión administrativa e insumos
4	"La falta de insumos y la alta demanda afectan la calidad del cuidado."	Falta de insumos
8	"La presencia de pacientes críticos aumenta las exigencias de atención."	Pacientes críticos
12	"Los recursos limitados complican el manejo adecuado de los pacientes."	Falta de recursos
13	"Falta de insumos y colaboración de los pacientes dificultan la atención."	Insumos y colaboración del paciente

Fuente: elaboración propia

La subcategoría otros factores contextuales destaca cómo los profesionales de enfermería

perciben limitaciones adicionales que dificultan la prestación de una atención adecuada en los servicios de emergencia. Entre los principales problemas identificados se encuentran la falta de insumos, la presión administrativa y el manejo de pacientes críticos, los cuales agravan las ya complejas condiciones de estos entornos de alta demanda.

Motivos para no brindar una atención adecuada: Compromiso irrestricto con la atención

Dentro de los participantes 1, 11, 14 se observa una reiteración que no debe haber motivo alguno para descuidar la atención. Enfatizan el compromiso ético del personal.

Tabla 6. Compromiso irrestricto con la atención

Participante	Respuesta Específica	Enfoque Principal
1	"Estamos para brindar una atención correcta sin discriminación alguna."	Igualdad en la atención
11	"No se puede negar la atención al paciente; todos deben ser tratados por igual."	Igualdad y compromiso
14	"Nuestra obligación es brindar atención efectiva y oportuna a todos los usuarios."	Compromiso ético

Fuente: elaboración propia

En relación a la subcategoría compromiso irrestricto con la atención pone de manifiesto la firme determinación de los enfermeros en los servicios de emergencia para garantizar una atención oportuna y equitativa, sin importar las condiciones. Este compromiso, basado en principios éticos, busca ofrecer un trato digno y de calidad a todos los pacientes, reflejando un profesionalismo que trasciende las dificultades del entorno laboral. Las respuestas de los participantes destacan tanto el valor de la ética profesional como la igualdad en el trato hacia

los pacientes como elementos esenciales en su práctica.

Intervenciones de enfermería: comunicación y empatía

Los participantes 2, 4, 8, 9, 10, 14, 15: coinciden en la importancia de la escucha activa, la comunicación efectiva y la empatía para mejorar la experiencia del paciente.

Tabla 7. Comunicaciones y empatía

Participante	Respuesta Específica	Enfoque Principal
2	"Presentarnos al inicio, explicar lo que haremos y tratar al paciente de manera cordial para que se sienta confiado."	Comunicación efectiva
4	"A veces, por falta de tiempo, no podemos preguntar cómo se sienten o qué necesitan, pero la empatía es esencial."	Empatía y escucha activa
8	"La escucha activa mejora la experiencia del paciente y facilita la recuperación."	Escucha activa
9	"Es necesario ofrecer atención humanizada para que el paciente tenga una buena experiencia."	Empatía y humanización
10	"La comunicación es nuestra primera intervención; luego implementamos los cuidados específicos."	Comunicación efectiva
14	"Es crucial tener calidad humana con los pacientes para que se sientan bien tratados."	Empatía
15	"Mejorar la comunicación con el paciente ayuda a disminuir su malestar durante el procedimiento."	Comunicación efectiva

Fuente: elaboración propia

La subcategoría Comunicación y Empatía destaca la importancia de estas habilidades interpersonales como elementos clave en las intervenciones de enfermería dentro de los servicios de emergencia. Las respuestas de los participantes enfatizan la escucha activa, la

comunicación efectiva y la empatía como herramientas esenciales para mejorar la experiencia del paciente y garantizar una atención humanizada. Estos elementos no solo facilitan el bienestar emocional del paciente, sino que también potencian la eficacia de los cuidados clínicos.

Intervenciones de enfermería: planificación del cuidado

La organización del trabajo se presenta como un componente esencial. Participantes como el 3 y el 13 subrayan la importancia de estructurar tareas y los recursos disponibles para maximizar la eficiencia y minimizar errores en contextos críticos. Esto es consistente con investigaciones recientes que destacan cómo una organización adecuada del cuidado enfermero mejora los resultados y asegura la calidad en situaciones de alta presión (Jesus y Balsanelli, 2023). Esta organización permite gestionar las demandas crecientes de los servicios de emergencia de manera más eficaz. El uso de protocolos hospitalarios emerge como una herramienta fundamental para garantizar atención estandarizada y adaptativa. Participantes como el 1 y el 4 enfatizan la necesidad de seguir lineamientos dinámicos que se ajusten a las cambiantes necesidades del entorno clínico. La actualización y la flexibilidad de los protocolos son imprescindibles para mantener estándares de calidad en escenarios clínicos de alta variabilidad, como los servicios de emergencia (Perveen et al., 2023).

Otro elemento destacado por los participantes, como el 5 y el 12, es la personalización de la atención a través de la planificación basada en el diagnóstico inicial y el uso de procedimientos claros. Este enfoque fomenta un cuidado centrado en las necesidades individuales del paciente y asegura intervenciones más

efectivas. La personalización en la atención permite identificar prioridades de manera más precisa y mejora los resultados clínicos y la experiencia del paciente. Un aspecto recurrente en las entrevistas es la mejora continua de los procesos de cuidado, destacada por los participantes 10 y 14. Este enfoque refuerza la necesidad de evaluar y ajustar constantemente las estrategias de atención para maximizar su efectividad. Investigaciones recientes han identificado que la implementación de estrategias adaptativas no solo mejora la calidad del cuidado, sino que también fortalece la resiliencia profesional de los enfermeros en entornos de alta presión (Choi y Chang, 2021).

A pesar de estos hallazgos positivos, los enfermeros enfrentan limitaciones significativas en la implementación de estas prácticas ideales. Factores como la alta demanda de pacientes, la escasez de personal y los recursos limitados representan barreras importantes. Estas tensiones estructurales generan desequilibrios en la práctica del cuidado y aumentan el estrés laboral. Además, la literatura enfatiza que, aunque la planificación del cuidado es esencial, también es fundamental integrar la dimensión emocional y ética en este proceso, particularmente en entornos críticos (Schwabe et al., 2021). La empatía y la capacidad de adaptarse rápidamente son habilidades complementarias que enriquecen la efectividad de los protocolos y la organización en los servicios de emergencia (Han et al., 2022).

Intervenciones de enfermería: atención a las necesidades del paciente

El análisis de las entrevistas en la subcategoría Atención a las Necesidades del Paciente destaca cómo los profesionales de enfermería en servicios de emergencia perciben esta práctica como un componente esencial de la gestión del

cuidado. Los resultados revelan dos aspectos centrales: la identificación y priorización de necesidades específicas del paciente y el apoyo emocional y confort, ambos fundamentales para garantizar una atención efectiva y humanizada. La evaluación y priorización de necesidades surge como un enfoque clave dentro de esta subcategoría. Participantes como el 8 y el 11 enfatizan la importancia de evaluar las necesidades específicas del paciente y priorizarlas para brindar una atención adecuada. Este enfoque no solo permite a los enfermeros actuar de manera proactiva, sino que también asegura que las necesidades más críticas de los pacientes se aborden en un entorno dinámico y de alta presión. La priorización adecuada en entornos de emergencia es esencial para manejar de manera eficiente los recursos limitados y optimizar los resultados clínicos, aunque las condiciones organizativas frecuentemente priorizan las necesidades físicas sobre las emocionales (Pavedahl et al., 2022).

El confort y el apoyo emocional, mencionados reiteradamente por participantes como el 2 y el 6, son vistos como aspectos integrales de la atención. Estos elementos no solo mejoran la experiencia del paciente, sino que también fortalecen la relación terapéutica y promueven una recuperación más rápida. Los pacientes en emergencias valoran la creación de relaciones que aborden sus necesidades emocionales junto con las físicas, contribuyendo significativamente a su bienestar general (Svensson et al., 2019). Otro elemento crítico es la rapidez y eficacia en la atención, resaltados por el participante 7. En entornos de emergencia, la capacidad de tomar decisiones rápidas y priorizar adecuadamente puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte. La priorización de pacientes basada en factores clínicos y disponibilidad de recursos permite reducir significativamente los tiempos de espera

y mejorar los resultados operativos en emergencias (Li et al., 2021).

Sin embargo, implementar estas prácticas enfrenta limitaciones significativas, como la sobrecarga laboral y la falta de recursos. Estas barreras estructurales dificultan que los profesionales de enfermería brinden una atención centrada en el paciente de manera constante. La falta de personal y la alta demanda afectan directamente la calidad de la atención y la seguridad del paciente (Ausserhofer et al., 2021). Aunque los enfermeros tienen un enfoque centrado en el paciente, la coordinación con equipos multidisciplinarios y las condiciones institucionales también influyen en la experiencia del cuidado. La necesidad de una mayor integración y estrategias organizativas para fomentar la autonomía del paciente y optimizar los resultados clínicos (Frank et al., 2022).

Intervenciones de enfermería: Cuidados humanistas

El enfoque humanístico en la atención al paciente, descrito por el participante 9, pone énfasis en especificar los cuidados de manera personalizada para mejorar la situación de salud del paciente. Esto refleja un entendimiento del cuidado como un acto integrador que va más allá de los aspectos técnicos para abordar también las dimensiones emocionales y psicológicas del bienestar. El cuidado humanístico en enfermería no solo impacta positivamente en los resultados clínicos, sino que también contribuye a la creación de relaciones de confianza entre los profesionales y los pacientes (Criollo et al., 2021). Por su parte, el participante 15 subraya la importancia de brindar atención de calidad y calidez para garantizar que el paciente se sienta cómodo durante su estancia. La humanización en los servicios de emergencia debe combinar

competencia técnica con sensibilidad y empatía para manejar las necesidades de los pacientes en situaciones de alta vulnerabilidad (Caicedo et al., 2023).

Los resultados también revelan que tanto la empatía como la calidez son vistas como pilares fundamentales para la gestión del cuidado en este contexto. La empatía, entendida como la capacidad de ponerse en el lugar del otro y responder de manera adecuada a sus necesidades, es esencial para personalizar el cuidado y ofrecer un trato digno y respetuoso. Los pacientes en entornos de emergencia a menudo enfrentan altos niveles de estrés y ansiedad, lo que hace que la empatía por parte del personal de enfermería sea crítica para aliviar su malestar y promover una experiencia positiva (Polo, 2018). Aunque los resultados reflejan un ideal elevado de cuidado humanístico, es importante considerar las limitaciones prácticas que pueden afectar la implementación de este enfoque en la realidad diaria. Factores como la sobrecarga laboral, la falta de personal y el estrés del entorno de emergencia pueden dificultar la capacidad de los profesionales para ofrecer atención empática y personalizada de manera consistente. En entornos de alta presión, los profesionales de enfermería pueden verse obligados a priorizar aspectos técnicos sobre las interacciones humanas, comprometiendo la calidad del cuidado humanístico (Bombilla, 2019).

Motivos para no brindar una atención adecuada: Otros factores contextuales

La falta de insumos, mencionada por participantes como el 2, 4 y 13, surge como un factor crítico que impacta directamente en la capacidad técnica del personal y en su bienestar emocional. La ausencia de recursos esenciales genera frustración y un sentimiento de impotencia entre los enfermeros, además de

comprometer la seguridad del paciente. Los recursos limitados en servicios de emergencia no solo dificultan el manejo adecuado de las necesidades clínicas, sino que también amplifican las tensiones relacionadas con la carga laboral (Lam et al., 2019). La presión administrativa, destacada por el participante 2, es otro desafío recurrente. Este factor incluye tareas burocráticas que desvían el tiempo y la atención del personal de enfermería, reduciendo su capacidad para responder a las necesidades directas de los pacientes. Los requisitos administrativos excesivos interfieren con la atención en servicios críticos, aumentando la percepción de sobrecarga entre los profesionales (Schadewaldt et al., 2020).

El manejo de pacientes críticos, mencionado por el participante 8, representa otro desafío significativo. Los pacientes críticos requieren cuidados intensivos especializados, lo que eleva la presión sobre el personal de enfermería y limita la atención a otros pacientes. La falta de protocolos claros y recursos adecuados puede exacerbar los problemas asociados con el cuidado de pacientes críticos en entornos de emergencia, lo que afecta negativamente la calidad del cuidado (Mirhaghi et al., 2019). Estos factores contextuales no actúan de manera independiente, sino que se entrelazan para formar un conjunto de barreras sistémicas. La interacción entre la falta de insumos, la presión administrativa y el manejo de casos críticos amplifica la carga laboral y aumenta el estrés del personal de enfermería. La humanización del cuidado en emergencias depende de la capacidad de abordar estos problemas estructurales mediante estrategias que promuevan el bienestar del personal y optimicen los procesos administrativos (Rôlo et al., 2019).

Motivos para no brindar una atención adecuada: compromiso irrestricto con la atención

El compromiso ético, reiterado por los tres participantes, es un aspecto fundamental en esta subcategoría. El participante 14 subraya que brindar atención efectiva y oportuna es una obligación que no puede ser comprometida, incluso frente a barreras como la falta de recursos o la alta presión en el entorno de trabajo. Los principios éticos constituyen la base de la práctica de enfermería, especialmente en contextos críticos como los servicios de emergencia. Dichos principios no solo guían las decisiones clínicas, sino que también refuerzan la confianza del paciente en el sistema de salud (Martínez et al., 2020). La igualdad en la atención es otro tema destacado por los participantes 1 y 11. Estos profesionales resaltan que todos los pacientes deben ser tratados de manera equitativa, eliminando cualquier tipo de discriminación o prejuicio en la atención.

Este principio es particularmente relevante en los servicios de emergencia, donde la diversidad de los pacientes y las situaciones puede generar desigualdades en el acceso a los cuidados. La igualdad en la atención no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también fomenta un entorno de confianza y respeto mutuo entre el personal sanitario y los usuarios (Criollo et al., 2021). Sin embargo, es importante reconocer que las condiciones laborales en los servicios de emergencia pueden poner a prueba este compromiso ético y la igualdad en la atención. Factores como la sobrecarga laboral, la falta de insumos y la alta demanda de servicios dificultan la implementación práctica de estos principios. Los profesionales de enfermería se ven obligados a priorizar pacientes o procedimientos debido a la limitada

disponibilidad de recursos, lo que puede generar tensiones éticas y emocionales. Esta discrepancia entre los ideales éticos y las limitaciones prácticas resalta la necesidad de un mayor apoyo institucional y recursos para el personal de enfermería (Bombilla, 2019).

El impacto emocional de mantener este compromiso irrestricto también merece atención. Los profesionales de enfermería que no logran satisfacer sus propios estándares éticos debido a las condiciones del entorno laboral pueden experimentar frustración, estrés y agotamiento emocional. Estas condiciones no solo afectan la calidad del cuidado brindado, sino también la salud mental y el bienestar del personal. Por lo tanto, garantizar que el personal de enfermería cuente con los recursos adecuados y un entorno de trabajo que respalde sus valores éticos es esencial para mantener la sostenibilidad de este compromiso (Polo, 2018).

Intervenciones de enfermería: comunicación y empatía

La investigación refleja que, la escucha activa, mencionada por los participantes 4, 8 y 9, se describe como una intervención fundamental para entender las necesidades específicas de los pacientes y generar una relación de confianza. El participante 8 resalta que esta práctica mejora la experiencia del paciente y facilita su recuperación, subrayando la importancia de establecer una conexión emocional durante la atención. La escucha activa permite a los enfermeros identificar preocupaciones que podrían pasar desapercibidas en una evaluación exclusivamente técnica, promoviendo un cuidado más integral (Criollo et al., 2021). Por otro lado, la comunicación efectiva, destacada por los participantes 2, 10 y 15, se percibe como el primer paso para establecer un vínculo positivo con el paciente. Explicar los procedimientos y brindar información clara

sobre lo que sucederá durante la atención son prácticas que generan confianza y reducen la ansiedad del paciente. Una comunicación efectiva no solo beneficia al paciente, sino que también facilita la coordinación entre los diferentes miembros del equipo de salud, mejorando la calidad general de la atención (Polo, 2018).

La empatía y la humanización, mencionadas por cinco de los participantes, son vistas como pilares de una atención de calidad en los servicios de emergencia. El participante 9 resalta que ofrecer una atención humanizada es esencial para que los pacientes tengan una experiencia positiva, mientras que el participante 14 enfatiza la necesidad de mostrar calidad humana en cada interacción. La empatía en la práctica de enfermería no solo ayuda a los pacientes a sentirse valorados y respetados, sino que también refuerza la resiliencia de los profesionales en entornos de alta presión (Martínez et al., 2020). A pesar de los beneficios asociados con estas prácticas, algunos participantes, como el 4, mencionan que la falta de tiempo puede limitar la capacidad de los enfermeros para realizar estas intervenciones de manera consistente. Esta observación refleja un desafío recurrente en los servicios de emergencia, donde las altas demandas y la presión del entorno pueden dificultar la implementación de cuidados humanizados.

El equilibrio entre la rapidez en la atención y la empatía es crítico, especialmente en entornos donde las limitaciones estructurales impactan la calidad del cuidado (Bombilla, 2019). La capacitación en habilidades de comunicación y empatía se presenta como una estrategia fundamental para fortalecer las competencias interpersonales del personal de enfermería. La incorporación de protocolos que promuevan la

humanización del cuidado podría ayudar a superar las barreras identificadas, garantizando que todos los pacientes reciban una atención centrada en sus necesidades físicas y emocionales. La evidencia indica que estas intervenciones no solo mejoran la experiencia del paciente, sino que también contribuyen a un entorno laboral más positivo para el personal de enfermería

Acciones específicas de atención

Las acciones específicas de atención reflejan que El triaje y la clasificación adecuada, mencionados por los participantes 1, 12 y 13, son prácticas fundamentales que aseguran que los pacientes reciban atención según la gravedad de su condición. El participante 1 enfatiza que el triaje es crucial para clasificar a los pacientes y mejorar la organización del cuidado, mientras que los participantes 12 y 13 destacan el uso de herramientas específicas, como la escala de Manchester, para priorizar las necesidades de atención. La clasificación mediante triaje permite a los profesionales de enfermería manejar de manera eficiente los flujos de trabajo en entornos críticos, garantizando que los pacientes más graves reciban atención inmediata (Martínez et al., 2020). La valoración personalizada es otra intervención destacada por los participantes 3 y 6, quienes señalan la importancia de evaluar las necesidades individuales de cada paciente para brindar cuidados específicos y asegurar un manejo integral. Este enfoque permite a los enfermeros adaptarse a las particularidades de cada caso, ofreciendo una atención más centrada en el paciente. La de los cuidados es una práctica que mejora los resultados clínicos y la experiencia del paciente, especialmente en contextos de emergencia donde las condiciones varían ampliamente (Criollo et al., 2021).

La vigilancia constante, mencionada por el participante 5, se describe como una práctica clave para garantizar que se cumplan los protocolos de atención y se monitoricen de manera continua las condiciones de los pacientes. Esta intervención es particularmente relevante en servicios de emergencia, donde las situaciones pueden cambiar rápidamente, requiriendo una supervisión continua para prevenir complicaciones. La vigilancia activa es esencial para anticipar necesidades y responder eficazmente a las demandas del entorno (Bombilla, 2019). Otras intervenciones, como el manejo del dolor y la mejora del confort, mencionadas por el participante 11, resaltan la dimensión humanizada de la atención.

Estas prácticas, aunque menos frecuentes, son cruciales para garantizar que los pacientes no solo reciban un cuidado técnico adecuado, sino que también experimenten bienestar durante su estancia en el servicio de emergencia. El manejo efectivo del dolor y la promoción del confort son intervenciones que tienen un impacto significativo en la percepción del cuidado por parte del paciente (Polo, 2018).

A pesar de la efectividad de estas intervenciones, las limitaciones estructurales, como la falta de personal mencionada por el participante 7, pueden comprometer su implementación consistente. La insuficiencia de recursos humanos y materiales no solo aumenta la carga laboral, sino que también limita la capacidad del personal para brindar una atención integral y oportuna. Estas barreras estructurales destacan la necesidad de fortalecer los sistemas de apoyo y los recursos disponibles para garantizar que los profesionales de enfermería puedan implementar estas acciones específicas de manera efectiva y sostenida.

Conclusiones

La gestión del cuidado en los servicios de emergencia es una práctica compleja y multifacética que demanda una combinación de habilidades técnicas, organizativas y humanas. Los resultados de este estudio reflejan que los profesionales de enfermería perciben la planificación del cuidado como un elemento esencial para garantizar una atención de calidad en un entorno crítico. La adherencia a protocolos hospitalarios y la organización de los recursos disponibles son prácticas recurrentes que permiten estructurar y priorizar la atención, facilitando la toma de decisiones rápidas y efectivas. Sin embargo, la implementación de estas estrategias se ve influenciada por factores como la alta demanda de pacientes, la sobrecarga laboral y la falta de insumos, lo que genera una brecha entre las prácticas ideales y las condiciones reales de trabajo. La atención a las necesidades del paciente se destaca como un componente prioritario de la práctica de la enfermería en emergencias. Los participantes resaltaron la importancia de evaluar y priorizar las demandas individuales de cada paciente, brindando cuidados personalizados que incluyen tanto el apoyo emocional como el confort físico. Esto refleja un compromiso profundo con un enfoque humanizado del cuidado, en el que el paciente es considerado como un ser integral. No obstante, las restricciones estructurales del entorno de emergencia limitan la capacidad de los profesionales para ofrecer este tipo de atención de manera consistente, lo que puede impactar negativamente en la calidad percibida del cuidado y en la satisfacción tanto de los pacientes como de los profesionales.

Los factores que dificultan la atención adecuada, como la escasez de personal y la presión administrativa, fueron identificados

como barreras significativas en el contexto del servicio de emergencia. Estas limitaciones no solo incrementan la carga laboral, sino que también afectan la capacidad de los enfermeros para cumplir con los estándares éticos y profesionales que guían su práctica. A pesar de estas adversidades, los participantes demostraron un alto nivel de resiliencia y compromiso ético, enfatizando que su responsabilidad principal es garantizar la atención equitativa y oportuna a todos los pacientes, independientemente de las condiciones externas. Por último, las intervenciones de enfermería, como la comunicación efectiva, la empatía y el triaje, se destacan como herramientas esenciales para priorizar y organizar el cuidado en situaciones de alta presión. Estas acciones no solo mejoran la experiencia del paciente, sino que también optimizan el manejo de los recursos disponibles. Sin embargo, la falta de tiempo y recursos limita la efectividad de estas intervenciones, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las condiciones laborales y estructurales del entorno de emergencia. Se resalta la importancia de un enfoque integral en la gestión del cuidado, que no solo aborde las necesidades de los pacientes, sino que también promueva el bienestar y la sostenibilidad del personal de enfermería en contextos críticos.

Referencias Bibliográficas

- Ausserhofer, D., Zaboli, A., Pfeifer, N., Solazzo, P., Magnarelli, G., Marsoner, T., et al. (s. f.). Errors in nurse-led triage: An observational study. *International Journal of Nursing Studies*.
- Bombilla, F. de M. (2019). *Gestión del cuidado y peligros psicológico y social de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112569/Cordova_BFDM_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caicedo, L., Mendoza, C., Moreira, J., & Ramos, L. (2023). Cuidado humanizado: Reto para el profesional de enfermería. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(14), 17–29.
- Choi, Y., & Chang, S. (2021). Nurses' conceptualizations of managing emergencies in nursing homes. *Nursing & Health Sciences*, 23(1), 88–94. <https://doi.org/10.1111/nhs.12802>
- Criollo, K., Mesa, I., Ramírez, A., & Fajardo, F. (2021). Rol interdependiente en enfermería en la comunicación y coordinación de la gestión del cuidado. *ProSciences*, 6(6), 330–343.
- De Wijn, A., & Van der Doef, M. (2020). Patient-related stressful situations and stress-related outcomes in emergency nurses: A cross-sectional study on the role of work factors and recovery during leisure time. *International Journal of Nursing Studies*, 103, 103512. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.103512>
- Frank, C., Holmberg, M., Jernby, E., Hansen, A., & Bremer, A. (2022). Older patients' autonomy when cared for at emergency departments. *Nursing Ethics*, 29(1), 95–106. <https://doi.org/10.1177/09697330211033534>
- Han, W., Wang, S., & Gao, J. (2022). Application of data mining technology-based nursing risk management in emergency department care. *Mathematical Problems in Engineering*, 2022, Article ID 1017390. <https://doi.org/10.1155/2022/1017390>
- Iordache, S., Elseviers, M., De Cock, R., & Van B. (2019). Development and validation of an assessment tool for nursing workload in emergency departments. *Journal of Clinical Nursing*, 28(5–6), 936–946. <https://doi.org/10.1111/jocn.14702>
- Jansson, M., Ohtonen, P., Syrjälä, H., & Alakokko, T. (2020). The proportion of understaffing and increased nursing workload are associated with multiple organ failure: A cross-sectional study. *Journal of Advanced Nursing*, 76(1), 196–204. <https://doi.org/10.1111/jan.14223>
- Jesus, J. de, & Balsanelli, A. (2023). Relationship between emergency nurses' professional competencies and the Nursing care product. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 31, e3965. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6250.3965>
- Lam, S., Hung, M., Pang, S., & Chien, W. (2019). A descriptive study of contextual factors influencing the practice of emergency nurses in managing emerging infectious diseases. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 14(1), 1626179. <https://doi.org/10.1080/17482631.2019.1626179>
- Li, W., Sun, Z., & Hong, L. (2021). Who Is Next: Patient Prioritization Under Emergency Department Blocking. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3957472>
- Martínez, G., Zabalegui, A., & Sevilla, S. (2020). Gestión y liderazgo de los servicios de Enfermería en el plan de emergencia de la pandemia COVID-19: la experiencia del Hospital Clínic de Barcelona. *Enfermería Clínica*, 31(6), 513–517. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.10.004>
- Mirhaghi, A., Ebrahimi, M., Noghani, M., & Heydari, A. (2019). Contextual factors interfacing with quality of care in the emergency department: A micro-

- ethnographic study. *Journal of Patient Safety and Quality Improvement*, 7(2), 67–73. <https://doi.org/10.22038/PSJ.2019.37681.1220>
- Perveen, R., Ashiq, A., Farooq, Z., Parveen, I., Munir, S., Sehar, S., et al. (2023). Assessment of time management skills among nurses working in the emergency department. *Biological and Clinical Sciences Research Journal*, 2023(1), 1–7. <https://doi.org/10.54111/bcsrj.v2023i1.174>
- Polo, M. I. (2018). Efecto de la gestión del cuidado de enfermería en la calidad de atención del paciente en ventilación mecánica, Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo - Perú. *Scientia BIOMÉDICA*, 1(1), 23–26. <https://doi.org/10.37794/scbi.v1i1.8>
- Rôlo, B., Santos, B., Duarte, I., Pires, L., & Castro, C. (2019). Humanization of nursing care in the emergency service: A systematic review. *Annals of Medicine*, 51(S1), 324–325. <https://doi.org/10.1080/07853890.2018.1563365>
- Schadewaldt, V., McElduff, B., D’Este, C., McInnes, E., Dale, S., & Fasugba, O. (2020). Measuring organizational context in Australian emergency departments and its impact on stroke care and patient outcomes. *Nursing Outlook*, 68(6), 769–778. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2020.05.003>
- Schwabe, S., Bleidorn, J., Günther, A., Krause, O., Schneider, N., & Poeck, J. (2021). Structuring emergency management in nursing homes: Results of interprofessional focus group interviews. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 55(1), 53–60. <https://doi.org/10.1007/s00391-021-01936-1>
- Suriyani, S., Salomon, G., Palilingan, R., Nur, M., & Suprpto, S. (2023). Workload with Emergency Installation Nurse Work Stress. *Jurnal Edukasi Ilmiah Kesehatan*, 13(1), 1–8. <https://doi.org/10.51971/jeik.v13i1.1110>
- Svensson, C., Bremer, A., & Holmberg, M. (2019). Ambulance nurses’ experiences of patient relationships in urgent and emergency situations: A qualitative exploration. *Clinical Ethics*, 14(4), 185–194. <https://doi.org/10.1177/1477750919832124>
- Tong, A., Sainsbury, P., & Craig, J. (2007). Criterios consolidados para informar sobre la investigación cualitativa (COREQ): una lista de verificación de 32 elementos para entrevistas y grupos focales. *Revista Internacional para la Calidad en la Atención Médica*, 19(6), 349–357. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzm042>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-No Comercial 4.0 Internacional. Copyright © Pamela Vanessa Estévez Tipán y Jorge Alfredo Santos Álava.

