



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA DE ENFERMERÍA**

**INFORME DE INVESTIGACIÓN SOBRE:**

**“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DEL SISTEMA DE TRIAJE MANCHESTER APLICADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU INFLUENCIA CON EL REQUERIMIENTO DE UNA ATENCIÓN OPORTUNA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL AMBATO - IESS. MAYO- JULIO 2019”.**

Requisito previo para optar por el Título de Licenciada en Enfermería

**Autora:** Reinoso Medina, Viviana Elizabeth

**Tutora:** Lic. Mg. Peñafiel Paucar, Miriam del Rocío

**Ambato – Ecuador**

**Octubre 2019**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el Tema:

**“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DEL SISTEMA DE TRIAJE MANCHESTER APLICADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU INFLUENCIA CON EL REQUERIMIENTO DE UNA ATENCIÓN OPORTUNA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL AMBATO - IESS. MAYO- JULIO 2019”**, de Viviana Elizabeth Reinoso Medina, estudiante de la Carrera de Enfermería, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la evaluación del jurado examinador designado por el Consejo Directivo, de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Ambato, Agosto del 2019

## **LA TUTORA**

.....  
Lic. Mg. Peñafiel Paucar, Miriam del Rocío

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO**

Los criterios emitidos en el trabajo de Investigación **“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DEL SISTEMA DE TRIAJE MANCHESTER APLICADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU INFLUENCIA CON EL REQUERIMIENTO DE UNA ATENCIÓN OPORTUNA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL AMBATO - IESS. MAYO- JULIO 2019”**, como también los contenidos, ideas, análisis y conclusiones son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Ambato, Agosto del 2019

LA AUTORA

.....  
Reinoso Medina, Viviana Elizabeth

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación.

Cedo los derechos en línea primordiales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Agosto del 2019

LA AUTORA

.....  
Reinoso Medina, Viviana Elizabeth

## **APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR**

Los miembros de Tribunal Examinador aprueban el Trabajo de Investigación, sobre el tema: **“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DEL SISTEMA DE TRIAJE MANCHESTER APLICADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU INFLUENCIA CON EL REQUERIMIENTO DE UNA ATENCIÓN OPORTUNA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL AMBATO - IESS. MAYO- JULIO 2019”**, de Viviana Elizabeth Reinoso Medina, Estudiante de la Carrera de Enfermería.

Ambato, Octubre del 2019

Por constancia firman

.....  
PRESIDENTE/A

.....  
1er VOCAL

.....  
2do VOCAL



## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación va dedicado a mi Madre María Teresita de Jesús Medina, quien ha sido mi inspiración para elegir Enfermería como mi profesión, a mi Esposo Freddy Velastegui, por apoyarme de manera incondicional sin importar las circunstancias, a mis Hermanas por siempre estar prestas para ayudarme en lo que he necesitado.

A mis pequeños Maykel y Antonio, por ser el motor más importante en mi vida, porque ellos han sido quienes han sentido mi ausencia mientras subía un nuevo escalón en mi carrera, gracias porque sin su fuerza y sin su apoyo jamás hubiera llegado hasta donde me encuentro hoy.

“Conocer aquello que los usuarios esperan de nosotros es sólo una parte del reto. La otra, la más grande es corresponder a sus expectativas”. (Parasuraman, 1993)

Reinoso Medina, Viviana Elizabeth

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme sabiduría para realizar mi carrera y este proyecto, por haber puesto en mí la vocación de servicio a quienes ven agotada su salud.

A mis estimados docentes, con quienes he compartido a lo largo de estos años, personas maravillosas que han sabido transmitir sus conocimientos no solo para mi vida profesional, sino también para mi crecimiento como ser humano, empático y entregado a su profesión.

A mi hermana Estefanía, por ser mi compañera, mi amiga incondicional y mi fiel confidente. Gracias por compartir este sueño que juntas lo estamos logrando.

Reinoso Medina, Viviana Elizabeth



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Contenido</b>	
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b> .....	ii
<b>AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO</b> .....	iii
<b>DERECHOS DE AUTOR</b> .....	iv
<b>APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR</b> .....	v
<b>DEDICATORIA</b> .....	vii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	ix
<b>RESUMEN</b> .....	xii
<b>SUMMARY</b> .....	xiv
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	2
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	2
<b>1.1 Antecedentes Investigativos</b> .....	2
<b>1.2 Objetivos</b> .....	6
<b>1.2.1 Objetivo General</b> .....	6
<b>1.2.2 Objetivos Específicos</b> .....	6
<b>CAPÍTULO II</b> .....	7
<b>METODOLOGÍA</b> .....	7
<b>2.1 Materiales</b> .....	7
<b>2.2 Métodos</b> .....	7
<b>2.2.1 Selección del área o ámbito de estudio</b> .....	7
<b>2.2.2 Población</b> .....	7
<b>2.2.3 Criterios de inclusión</b> .....	8
<b>2.2.4 Criterios de exclusión</b> .....	8
<b>2.2.5 Métodos y Técnicas de recolección de datos</b> .....	8
<b>2.2.6 Diseño muestral</b> .....	8
<b>2.2.7 Descripción de la intervención y procedimiento para la recolección de información.</b> .....	9
<b>2.2.8 Aspectos Éticos</b> .....	10
<b>2.2.8.1. Proceso de Consentimiento Informado</b> .....	10
<b>2.2.8.2 Confidencialidad e la información obtenida</b> .....	11
<b>CAPÍTULO III</b> .....	12
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	12

<b>3.1. Análisis y Discusión de los Resultados</b> .....	12
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	16
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	16
<b>4.1 Conclusiones</b> .....	16
<b>4.2 Recomendaciones</b> .....	17
<b>MATERIALES DE REFERENCIA</b> .....	18
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	18
<b>LINKOGRAFÍA</b> .....	18
<b>CITAS BIBLIOGRÁFICAS UTA</b> .....	20
<b>ANEXOS</b> .....	22

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Clasificación de Emergencias Triage Manchester</b> .....	4
<b>Tabla 2 Objetivos</b> .....	6

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1.</b> Percepción del paciente acerca del Sistema d triaje Manchester aplicado por el personal de enfermería y su requerimiento de una atención oportuna, en el área de emergencia del Hospital General Ambato-IESS. Mayo- Julio 2019. ....	12
--	----

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA DE ENFERMERÍA**

**“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DEL SISTEMA DE TRIAJE  
MANCHESTER APLICADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU  
INFLUENCIA CON EL REQUERIMIENTO DE UNA ATENCIÓN  
OPORTUNA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
GENERAL AMBATO - IEES. MAYO- JULIO 2019”**

**Autora:** Reinoso Medina, Viviana Elizabeth

**Tutora:** Lic. Mg. Peñafiel Paucar, Miriam del Rocío

**Fecha:** Agosto de 2019

**RESUMEN**

El presente trabajo de Investigación con el tema “Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna, en el servicio de emergencia del Hospital General Ambato - IEES. Mayo- Julio 2019”, tiene como principal objetivo relatar cómo perciben los pacientes la atención en el servicio de emergencia después de la asignación de una prioridad basada en la escala de triaje de Manchester.

El tipo de investigación fue cualitativo, ya que se busca comprender la perspectiva de los participantes acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. De igual manera es descriptivo porque se va a describir situaciones y eventos relacionados con la percepción de los pacientes acerca del triaje de Manchester aplicado para la atención en el servicio de emergencia. La población de estudio fueron los pacientes en la sala de espera del servicio de emergencia del Hospital General Ambato.

La percepción de los pacientes acerca de la aplicación del Sistema de triaje Manchester es favorable, aunque la mayoría de la población de estudio manifiesta hace falta más

información que debe ser obtenida a través de los profesionales de enfermería que realizan el triaje.

La propuesta que se genera a partir de los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, es la creación de un video informativo dirigido a los usuarios en el que se brinde información didáctica sobre el concepto, clasificación e importancia del triaje Manchester.

**PALABRAS CLAVES: TRIAJE MANCHESTER, PERCEPCIÓN DEL PACIENTE**

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**

**FACULTY OF HEALTH SCIENCES**

**NURSERY CAREER**

**“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DEL SISTEMA DE TRIAJE MANCHESTER APLICADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU INFLUENCIA CON EL REQUERIMIENTO DE UNA ATENCIÓN OPORTUNA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL AMBATO - IESS. MAYO- JULIO 2019”**

**Author:** Reinoso Medina, Viviana Elizabeth

**Tutor:** Lic. Mg. Peñafiel Paucar, Miriam del Rocío

**Date:** August de 2019

**SUMMARY**

The present research work with the theme “Patient perception about the Manchester triage system applied by Nursing staff and its influence with the requirement of timely care, in the emergency service of Ambato General Hospital - IESS. May- July 2019 ”, has as main objective to tell how patients perceive the attention in the emergency service after the assignment of a priority based on the Manchester triage scale.

The type of research was qualitative, since it seeks to understand the perspective of the participants about the phenomena that surround them, deepen their experiences, perspectives, opinions and meanings, that is, the way in which participants subjectively perceive their reality. Similarly, it is descriptive because situations and events related to the perception of patients about Manchester triage applied for emergency service care will be described. The study population were patients in the waiting room of the emergency service of Ambato General Hospital

The perception of patients about the application of the Manchester Triage System is favorable, although the majority of the study population manifests more information that must be obtained through the nursing professionals who perform the triage.

The proposal that is generated from the results obtained in this research work, is the creation of an informative video aimed at users in which didactic information about the concept, classification and importance of Manchester triage is provided

**KEY WORDS: MANCHESTER TRIAGE, PATIENT PERCEPTION**

## INTRODUCCIÓN

El servicio de emergencia es el primer punto de contacto de muchas personas que necesitan los servicios de salud de forma aguda. Este servicio suele tener cada vez mayores niveles de congestión, ya que el número de pacientes frecuentemente excede las capacidades del servicio, tendiendo a incrementar los tiempos de espera y disminuyendo la satisfacción del paciente. La calidad del encuentro inicial entre el personal, los pacientes y la familia que los acompañan en el servicio de emergencia determina la forma en que los pacientes y sus acompañantes perciben la experiencia hospitalaria. (1)

El triaje es una herramienta de gran importancia en cuanto a la clasificación de los pacientes que acuden a emergencia, la misma que es aplicada por el personal de Enfermería, el mismo que bajo un juicio de valor clínico busca brindar una atención eficaz enfocada en la necesidad de cada paciente. (2) La palabra “Triage” quiere decir que es un proceso en donde se recepta, se acoge y luego se clasifica a los pacientes según su situación de salud, la misma que determinara la prioridad para la atención, evitando demoras en la atención de aquellos pacientes con mayores riesgos. (3)

La escala de Triage Manchester es un método aplicado por la mayoría de hospitales públicos para priorizar la atención de los usuarios. Dicha escala es empleada por el servicio de emergencia del Hospital General Ambato. (4)

La percepción de los pacientes acerca del triaje aplicado influye mucho en el requerimiento de una atención oportuna. Por esta razón es fundamentalmente importante que los usuarios tengan mayor conocimiento de la priorización para la atención en el servicio de emergencia, ya que esto permite comprender las situaciones de gravedad que necesitan atención inmediata y aquellas situaciones que pueden esperar. (5)

La educación a los usuarios de la sala de emergencia evita la congestión del servicio así como el estrés generado en el personal de salud que diariamente se ve obligado a ser frente a constantes llamadas de atención por parte de los usuarios mientras esperan ser atendidos. (6)



# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes Investigativos

Día a día, en las salas de urgencias y emergencias de los establecimientos de salud, se reciben cientos de usuarios con distintas necesidades de atención en salud. Dependiendo del nivel de complejidad de la salud del paciente, el flujo de pacientes y la saturación del servicio varía y de esta manera también el tiempo de espera por la atención. Por esta razón se ha visto en la necesidad de aplicar una herramienta de ordenamiento, que pueda asegurar que la atención de los usuarios sea en función de una priorización o categorización clínica mas no por orden de llegada, es para lo cual se usa el triaje. (7)

**Molano FR, Escobar CM, García MA**, et al. (2016. Bogotá, Colombia) en su artículo “**Motivos de uso de los servicios de urgencias**”, cuyo objetivo fue determinar los motivos que tienen las personas para hacer uso de los servicios de urgencias. La metodología usada fue artículo de revisión de literatura, adelantado mediante la organización y análisis de artículos sobre el tema. Teniendo como resultado una clasificación de los mismos en 5 grupos de factores: factores demográficos y epidemiológicos, socioeconómicos, aspectos inherentes al modelo de atención, factores culturales e infraestructura, los mismos que influyen en el uso de urgencias. Han concluido que un gran número de personas que acudieron al servicio de urgencias por diferentes motivos, pudieron haber sido resueltos en otros niveles de atención de salud, ya que generan el uso inadecuado de esta sala provocando congestión de esta área destinada a la atención de pacientes que se encuentran con riesgo vital. (1)

Frecuentemente las áreas de urgencias y emergencias se ven saturadas debido a la gran demanda de atención médica. Los establecimientos de salud se han visto en la necesidad de incorporar un sistema para clasificación que permita desde un punto de vista clínico identificar el verdadero requerimiento de una atención oportuna. Esto se lo realiza gracias al triaje. (8)

**Jordi Villaplana** (2016. Soria, España) realizo un estudio con el tema “**Triaje en los Servicios de Urgencias hospitalarios españoles y mundiales**”, siendo el objetivo principal describir los modelos de triaje existentes en los servicios de urgencias en los

hospitales mundiales. El método utilizado fue la revisión bibliográfica, llegando a la conclusión que los sistemas de triaje más utilizados son los estructurados teniendo así el Sistema de Triaje Manchester y el Sistema Español de triaje, que son los más utilizados a nivel mundial. Son aplicados por el personal de enfermería debido a las ventajas proporcionadas. (9)

**Según Marllory Escarra** (2017. Lima, Perú) que realizó un trabajo de investigación con el tema “**Efectividad del sistema de triaje Manchester para la jerarquización y manejo según riesgo clínico del paciente en estado de emergencia**”, en donde su objetivo fue determinar la efectividad del sistema de triaje Manchester para la jerarquización y manejo según riesgo clínico del paciente en estado de emergencia, en donde se utilizó como método una revisión sistemática observacional y retrospectiva, que sintetiza los resultados de múltiples investigaciones primarias. Llegando así a la conclusión de que el 100 % de las revisiones realizadas reconocen el triaje Manchester como un sistema efectivo para la jerarquización y manejo según el riesgo clínico del paciente en estado de emergencia. (10)

La escala de triaje Manchester establece que la priorización para la atención en el área de emergencia debe clasificarse en 5 grupos, los mismos que estarán identificados por un código de color en donde también se establecen los tiempos máximos que los pacientes deben esperar para ser atendidos oportunamente. (11) La percepción de los pacientes acerca de la atención brindada en esta área de salud es muy importante ya que se relaciona directamente con la satisfacción del servicio brindado. (12)

**Tabla 1 Clasificación de Emergencias Triage Manchester**

<b>CLASIFICACION DE EMERGENCIAS TRIAJE MANCHESTER</b>			
<b>NIVEL</b>	<b>TIPO DE URGENCIA</b>	<b>COLOR</b>	<b>TIEMPO DE ESPERA</b>
<b>1</b>	<b>RESUCITACION</b>	<b>ROJO</b>	<b>INMEDIATAMENTE</b>
<b>2</b>	<b>EMERGENCIA</b>	<b>NARANJA</b>	<b>10- 15 MINUTOS</b>
<b>3</b>	<b>URGENCIA</b>	<b>AMARILLO</b>	<b>60 MINUTOS</b>
<b>4</b>	<b>URGENCIA MENOR</b>	<b>VERDE</b>	<b>120 MINUTOS</b>
<b>5</b>	<b>SIN URGENCIA</b>	<b>AZUL</b>	<b>240 MINUTOS</b>

Fuente: Sistema de Triage Manchester

En un estudio realizado por **Gómez W. Davila F. Campins R, Colmerariz S**, (2017. Maracay, Venezuela) cuyo tema fue “**Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay**”, el objetivo de este estudio fue evaluar la satisfacción del usuario de la emergencia del Hospital Central de Maracay, se realizó una investigación descriptiva de corte transversal en donde el método para la recolección de datos fue un cuestionario validado por expertos. Los resultados mostraron que para tener una percepción positiva acerca de la atención influyen variables como limpieza y orden, seguridad, equipos médicos, tiempo para ser atendido, trato de personal médico y de enfermería, espacio físico y distribución de los mismos y capacitación que recibe el personal de salud. Como conclusiones se obtuvo que para mejorar la satisfacción de los usuarios de las salas de emergencia es importante atender al paciente con calidez, suministrar información al usuario de forma clara y directa, y atenderlos con rapidez. (13)

Según **A. García - García y otros** (2015. Salamanca, España) en su trabajo titulado “**Información, comunicación y trato en un servicio de urgencias: evaluación mediante una encuesta de opinión**”, en donde el objetivo principal fue conocer aspectos concretos acerca de la información y la comunicación con los usuarios de los servicios de urgencias hospitalarias y el trato recibido en ellos a través de una encuesta telefónica, para lo cual se realizó un estudio prospectivo en dos hospitales de

Salamanca, mediante la aplicación de una encuesta telefónica, en donde se obtuvo como resultado que un 86% de la población encuestada dio una respuesta positiva del trato en general del personal de salud, sin embargo un 27.5 % de estos usuarios no recuerdan haber recibido información aspecto que consideran de gran importancia que debe desarrollarse para mejorar la calidad de atención, ya que a pesar que la percepción del usuario acerca de la atención es buena, la información y comunicación puede ser mejorable, para lo cual se propone una encuesta de para detectar puntos débiles en la atención de salud que podrían corregirse. (14)

## 1.2 Objetivos

### 1.2.1 Objetivo General

- Relatar la percepción de los pacientes en la sala de espera del servicio de emergencia del Hospital General Ambato acerca de la aplicación del triaje Manchester por parte del personal de Enfermería y su influencia en el requerimiento de una atención oportuna

### 1.2.2 Objetivos Específicos

**Tabla 2 Objetivos**

Objetivo	Porcentaje de cumplimiento	Método
Analizar la percepción de los pacientes acerca de la información proporcionada por el personal de salud con relación al sistema de triaje de Manchester.	40%	Para analizar la percepción del paciente se aplicara una entrevista semiestructurada
Interpretar la percepción de los pacientes acerca de la información proporcionada por el personal de salud en relación al tiempo de espera según el sistema de triaje Manchester	10%	Mediante la realización de una matriz con la información obtenida
Describir la opinión de los usuarios sobre la prioridad asignada por el personal de salud según el triaje Manchester	10%	Mediante la interpretación de los resultados después de la aplicación de la entrevista
Conocer la opinión de los sujetos de estudio sobre la importancia del uso del triaje Manchester en la unidades de emergencia	10%	Mediante la aplicación de la entrevista semiestructurada.
Proponer un plan informativo dirigido a los pacientes con requerimiento de atención en el servicio de emergencia	30%	Realizando un video con la información sintetizada que debe conocer el usuario acerca del triaje

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

En el proyecto de investigación se relata la percepción de los pacientes después de la asignación de una prioridad para ser atendidos en el área de emergencia basado en la escala de triaje Manchester que ha sido aplicado por el personal de Enfermería.

Tiene un enfoque cualitativo, ya que se usa como medio de recolección de datos una entrevista semi estructurada, es descriptivo porque se describe situaciones y eventos relacionados con la percepción de los pacientes acerca del triaje de Manchester aplicado para la atención en el servicio de emergencia. (15)

#### **2.1 Materiales**

Una vez que se realizó la revisión bibliográfica se efectuó una entrevista semiestructurada, la misma que se aplicó según las necesidades de esta investigación, en donde se han elaborado 4 preguntas que engloban las necesidades del estudio y a la vez responden a los objetivos planteados para dicha investigación.

Dicha entrevista se aplicó a usuarios o familiares que han sido atendidos en el área de emergencia del Hospital General Ambato, después de haber aceptado libre y voluntariamente contribuir con información que aporta a esta investigación. Se ha tomado nota y grabado cada una de las opiniones vertidas por los participantes.

#### **2.2 Métodos**

##### **2.2.1 Selección del área o ámbito de estudio**

El lugar elegido para la aplicación de la entrevista fue el Hospital General Ambato, ubicado en la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia Atocha – Ficoa, en el servicio de Emergencia, dirigido a los pacientes que se encuentren en la sala de espera y que cumplan con los criterios de inclusión previamente establecidos. Con un ámbito de estudio dirigido a la medición de la percepción de los usuarios acerca de la aplicación de la escala de triaje de Mánchester para la asignación de una prioridad y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna.

##### **2.2.2 Población**

La población de estudio se encuentra constituida por los usuarios que acuden al servicio de emergencia, que hayan sido captados en la sala de Emergencia, en el

Hospital General Ambato, ubicado en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia Atocha – Ficoa.

### **2.2.3 Criterios de inclusión**

- Usuarios que acudan al servicio de emergencia del Hospital General Ambato en el mes de Julio.
- Las personas entrevistadas deben ser mayores de 18 años de edad
- Todas las personas que hayan leído y firmado el consentimiento informado y las consideraciones tomadas en cuenta para el estudio.

### **2.2.4 Criterios de exclusión**

- Se excluirán los usuarios que no acudan al servicio de emergencia del Hospital General Ambato en el mes de Julio.
- Personas menores de 18 años de edad y mayores de 65 años
- Personas que por su propia voluntad no desee participar en la investigación y no haya firmado el consentimiento

### **2.2.5 Métodos y Técnicas de recolección de datos**

Debido a que este proyecto de investigación tiene un enfoque cualitativo, se ha utilizado como instrumento de recolección de datos la entrevista semiestructurada, basada en los objetivos del estudio y para lo cual se elaboró 4 macro preguntas que se aplicaron en la entrevista.

- Entrevista Semiestructurada: la entrevista fue aplicada de forma clara, de fácil comprensión y rápida, para poder obtener información precisa de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital General Ambato, para de esta manera cumplir con los objetivos planteados inicialmente. (16)

### **2.2.6 Diseño muestral**

Se han realizado 17 entrevistas a los usuarios o acompañantes de los pacientes, habiendo realizado cuatro macro preguntas en donde se buscaba obtener datos que respondan a los objetivos de la investigación. Dicha entrevista ha sido autorizada libre y voluntariamente por los participantes que han cumplido con los criterios de inclusión y exclusión antes mencionados, cada entrevista ha tenido una duración que va entre 3 y 5 minutos cada una, con preguntas enfocadas a la atención en emergencia en el área de triaje por el personal de Enfermería.

Para esta investigación se utilizó como recurso de selección de muestra, el criterio de saturación, el mismo que consiste en determinar un punto en el cual ya se ha obtenido una cierta diversidad de ideas y que con cada entrevista ya no aparecen otros elementos que puedan aportar a la investigación. (17)

### **2.2.7 Descripción de la intervención y procedimiento para la recolección de información.**

Este trabajo de investigación, fue desarrollado en el Hospital General Ambato, específicamente en el Área de Emergencia del mismo, ubicado en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, en la Parroquia Atocha –Ficoa, mediante la aplicación de una entrevista semi estructurada, con un diseño de investigación cualitativo, usando el método descriptivo.

Después de haber obtenido la autorización correspondiente por parte de la Unidad de Docencia del Hospital General Ambato (ANEXO 1) para ingresar y captar a los usuarios pacientes o acompañantes de los mismos en el Área de Emergencia, atendidos en diferentes horarios durante el día, noche y madrugada, luego de hablar con la Enfermera líder del servicio, explicándole el objetivo de la investigación, entonces se procede a la captación de los usuarios quienes después de explicarles sobre el proyecto y la finalidad que tiene el mismo, y después de firmar libre y voluntariamente el consentimiento para formar parte de la investigación, se comienza con la entrevista que abarca preguntas que responden a los objetivos planteados, cada entrevista ha tenido una duración de entre 3 y 5 minutos cada una, la misma que ha sido grabada y transcrita exactamente como ha respondido el participante. Se han realizado 16 entrevistas a pacientes y acompañantes que han acudido al servicio de Emergencia en busca de atención y después de haber sido asignados una prioridad conforme al Sistema de Triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería.

Al realizar las entrevistas se pudo identificar la percepción de los pacientes y acompañantes en cuanto a la atención por parte de Enfermería en el Triaje. Algunos de estos pacientes se mostraron inquietos mientras esperaban por la atención, esto debido a que sintieron la falta de comunicación por parte de Enfermería como parte esencial en la realización de sus funciones, otro porcentaje de los pacientes al



contrario, se encontraban tranquilos por la atención brindada, debido a que la atención fue incluso mucho antes de lo esperado . (26) (27)

Una vez obtenida la información y habiendo aplicado para esto el criterio de saturación, el mismo que consiste en determinar un punto en el cual ya se ha obtenido una cierta diversidad de ideas y que con cada entrevista ya no aparecen otros elementos que puedan aportar a la investigación. El paso siguiente a realizarse fue el análisis e interpretación de los resultados, enfocados en los objetivos propuestos para este trabajo investigativo.

## **2.2.8 Aspectos Éticos**

### **2.2.8.1. Proceso de Consentimiento Informado**

El uso del Consentimiento Informado está basado en una ética que dice que las personas deben ser consideradas con un fin en sí mismos y no como un medio para obtener algo, por este motivo los participantes deben estar de acuerdo con proporcionar la información, además de conocer sus derechos dentro de esta investigación.

Previo a la realización de la entrevista, se elaboró un formato de consentimiento informado (ANEXO 2), en donde consta lo siguiente; Título del proyecto de Investigación, seguido de una breve explicación del propósito y finalidad del mismo, cuál será el procedimiento que se va a realizar para obtener la información que se requiere en la entrevista, la importancia de la confidencialidad de los datos proporcionados, en donde la identidad e integridad de los participantes será protegida, finalmente se encuentra el consentimiento que voluntariamente tras otorgar su firma, acceden a la participación en el proyecto y se explica que la información brindada será estrictamente utilizada para el mismo.

Para la aplicación del Consentimiento Informado, se procedió a captar a los usuarios que podían ser los posibles participantes para ser entrevistados, explicándoles la importancia del consentimiento para poder ser grabados durante la entrevista. Una vez que han leído el documento procedieron a firmarlo.

Hay que recalcar que las personas que accedieron a participar en el proyecto, dentro del análisis de los resultados, no se encuentra información alguna de los mismos, siendo así totalmente anónima y sin juicios de valor.

#### **2.2.8.2 Confidencialidad e la información obtenida**

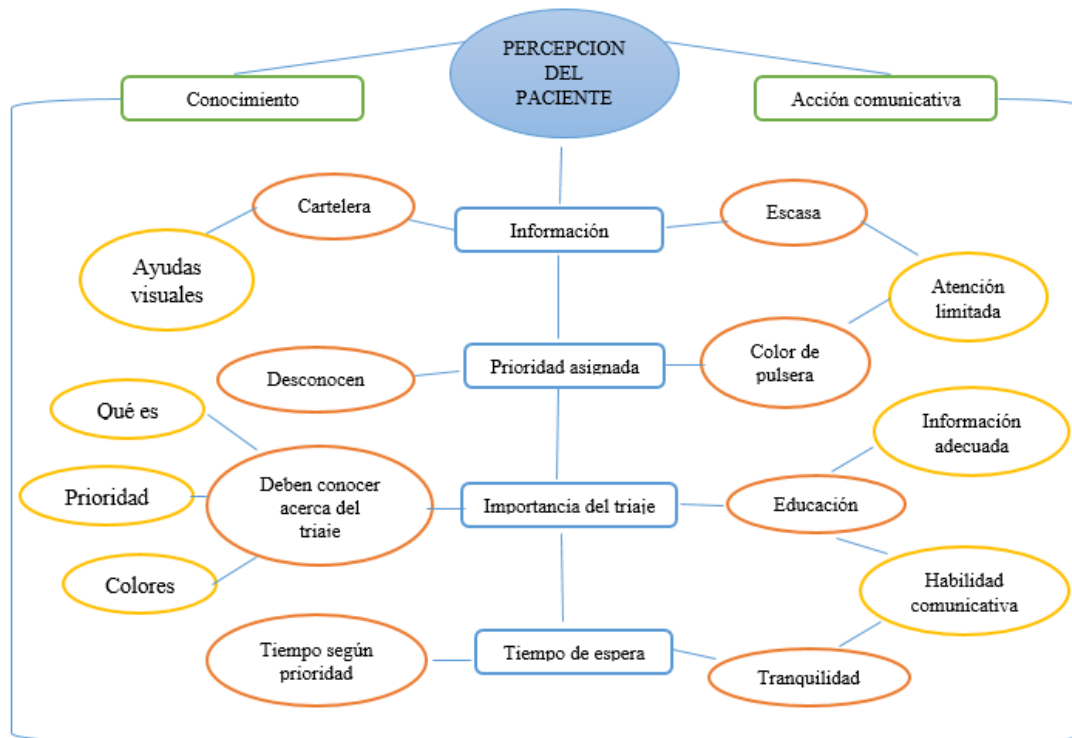
Una vez aplicado el Consentimiento Informado a los usuarios del Área de Emergencia que accedieron a participar en la entrevista, se procedió a la aplicación de la entrevista, mediante la cual se obtuvo los datos de información requeridos para el presente proyecto investigativo, todo este proceso fue realizado de forma anónima, ya que los nombres o información personal que puedan identificar a los participantes no serán usados en la investigación.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Análisis y Discusión de los Resultados

De acuerdo al estudio realizado de tipo cualitativo en donde se ha tomado como muestra a 16 personas encuestadas en diferentes días y horarios, habiendo acudido al servicio de emergencia del Hospital General Ambato, usando el criterio de saturación, en donde se aplicó una entrevista semi estructurada con preguntas dirigidas a alcanzar los objetivos planteados para el presente estudio de investigación. A continuación se presenta una matriz de análisis cualitativa desglosando categorías, sub categorías y relaciones que surgen de la entrevista.



*Ilustración 1. Percepción del paciente acerca del Sistema d triaje Manchester aplicado por el personal de enfermería y su requerimiento de una atención oportuna, en el área de emergencia del Hospital General Ambato-IESS. Mayo- Julio 2019.*

Se partió de categorías predeterminadas a grosso modo a partir de los resultados encontrados en la entrevista. Dentro de la precepción del paciente se dividió en 2 categorías; conocimiento y acción comunicativa dentro de los cuales aparecen subcategorías dependiendo de las respuestas emitidas por los participantes.

La mayoría de pacientes que fueron entrevistados coinciden que la información proporcionada por el personal de enfermería con relación al sistema de triaje Manchester es muy deficiente, puesto que algunos participantes han manifestado incluso no conocer siquiera el significado de la palabra triaje.

En un estudio realizado por **Müggenburg C. (2015. D.F, Mexico)** bajo el tema **Autoevaluación de enfermeras respecto a la comunicación percibida con pacientes como resultado de un entrenamiento**, se menciona que “las relaciones interpersonales mientras la enfermera realiza el cuidado de sus pacientes, están sustentadas en la comunicación; la implementación de programas para el desarrollo de la habilidad de comunicación es un coadyuvante para mejorar la calidad de atención”, esto puede traducirse como la importancia de la explicación por parte del personal de enfermería a los pacientes que acuden al triaje ya que esto mejorará la satisfacción en el paciente y evitará sentir molestias por la falta de comunicación. (18)

Por otro lado, en cuanto a la información por parte del personal de enfermería que realiza el triaje para conocer acerca del tiempo aproximado de espera hasta la atención médica, los pacientes manifiestan que no se les ha proporcionado información alguna respecto al tema. Sin embargo la mayoría de entrevistados ha comentado no tener inconvenientes respecto al tiempo debido a que la atención fue brindada en un tiempo mucho menor a lo esperado en esta ocasión, aunque otros pacientes también comentan que en ocasiones anteriores han tenido que esperar más de lo estimado y han sentido molestias debido a la falta de comunicación. (25)

Según **María Ortega en el libro “Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería”**, menciona que la calidad en la asistencia de enfermería está determinada en gran medida por el desempeño del personal, puesto que el vínculo entre los pacientes y la comunidad es mucho más estrecho que con cualquier otra persona. Teniendo en cuenta que la garantía para la calidad de la atención está en la solución de problemas de manera oportuna y efectiva. Una manera de aplicar soluciones oportunas es mediante la aplicación del Sistema de triaje Manchester en la unidades de Emergencias en muchos hospitales del mundo. (19)

En cuanto a la opinión de los usuarios acerca de la prioridad asignada ninguno manifiesta estar insatisfecho por la pulsera que se les ha asignado después de haber

realizado el triaje, pese a que la mayoría no conoce la finalidad de la colocación de la pulsera.

Según **W. Soler (2010. Pamplona, España)** en su estudio denominado **El triaje: herramienta fundamental en urgencias y emergencias**, menciona que el Sistema de Triage Manchester se basa en un sistema de clasificación de 5 niveles en donde se dio a cada una de estas categorías un número, un color y un nombre que está definido en términos de tiempo clave o tiempo máximo para la atención médica después de realizado el triaje. (7)

De la misma manera la opinión de los sujetos de estudio acerca de la importancia de la aplicación del sistema de triaje Manchester en las unidades de emergencia, todos coinciden que deberían ser informados de manera verbal y por el personal de enfermería mientras se realiza el triaje para la asignación de una prioridad para ser atendido por los médicos, puesto que en su mayoría los pacientes al llegar con un problema agudo de salud no se han fijado en las ayudas visuales ubicados en la sala de espera, siendo así que un pequeño porcentaje de los entrevistados comentan haberse informado mientras esperan, pero también creen que sería necesario que el personal de enfermería les explique sobre la prioridad y el tiempo aproximado de espera sobre todo cuando se ve congestionado el servicio de emergencia. (24)

**Noa Martiáñez** en el libro “**Competencias en las prácticas clínicas en Ciencias de la Salud**” sostiene que uno de los objetivos principales del profesional de la salud es atender de forma adecuada a sus pacientes y familiares, sabiendo que el proceso de la comunicación adquiere una especial relevancia. Para un manejo adecuado del lenguaje médico se debe saber que este tiene que ser de manera comprensible al usuario, para evitar confusiones, asegurándonos que el mensaje sea recibido de forma efectiva por el receptor. (20)

La OPS (2010) en su **Manual para la implementación de un sistema de triaje para los cuartos de urgencias**, afirma que es importante la implementación de un sistema de triaje estructurado en las unidades de urgencias de las casas de salud, ya que mejora el nivel y calidad de atención y al mismo tiempo evita la sobresaturación del servicio, respondiendo a las necesidades de los usuarios basado en el orden y control de los procesos, establece también que la mejor forma de garantizar una aplicación correcta

del triaje es a través de la información a los usuarios acerca del mismo, así como también la capacitación permanente de los profesionales de la salud, para que estos puedan desarrollar acción comunicativa eficaz. (21) (23)

Según **Sara T. Fry**, en su libro “**Ética en la práctica de Enfermería**” menciona que dentro de la ética profesional de enfermería se considera de suma importancia la responsabilidad del profesional ya que esto tiene como objetivos promover la salud, prevenir enfermedades, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento. Si bien al área de emergencia diariamente llegan pacientes con problemas de salud agudos, que requieren de atención para aliviar el dolor, se debe tomar en cuenta que dentro de la responsabilidad de enfermería esta la comunicación, para que de esta manera la percepción del usuario respecto al servicio brindado sea positiva. Al brindar información es necesario justificar las elecciones y acciones de acuerdo a los principios y estándares establecidos, con el fin de que el paciente me muestre con tranquilidad mientras espera ser atendido. (22)

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

- Se analizó la percepción de los pacientes acerca de la información proporcionada por el personal de salud con relación al sistema de triaje de Manchester, se concluye que el personal de enfermería encargado del triaje debe proporcionar más información a los pacientes en donde se les explique en que consiste dicho sistema.
- Los pacientes requieren información proporcionada por el personal de salud en relación al tiempo de espera según el sistema de triaje Manchester ya que esto hace que la atención brindada sea de mejor calidad y por ende mejora el nivel de satisfacción del usuario.
- La opinión de los usuarios sobre la prioridad asignada por el personal de salud según el triaje Manchester, refiere que es importante que se les explique a los pacientes acerca de la pulsera que se les coloca después del triaje, indicándole la finalidad de la misma.
- Para los usuarios el uso del triaje Manchester en la unidad de emergencia, es de gran importancia, conociendo que la aplicación de este sistema es de mucha ayuda sobre todo cuando los servicios de emergencia se ven colapsados por pacientes que requieren atención y deben ser priorizados de acuerdo a la gravedad su situación de salud.
- Se ha creado una propuesta de un plan informativo dirigido a los pacientes con requerimiento de atención en el servicio de emergencia, el mismo que consiste en un video que deberá ser transmitido en la sala de espera del servicio de emergencia del Hospital General Ambato, el mismo que contiene toda la información que el paciente debe conocer acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de enfermería, como que es el triaje, porque debe aplicarse en las salas de emergencia y la asignación de prioridades relacionadas con las pulseras de colores y los tiempos aproximados de espera según cada pulsera.

## 4.2 Recomendaciones

- La calidad del servicio brindado por el personal de enfermería debe basarse en una comunicación eficaz con los usuarios. Se recomienda que el personal de enfermería que labora en la unidad de emergencias sea capacitado para mejorar la calidad del servicio teniendo como prioridad la educación al paciente.
- Para difundir la información que el paciente debe conocer acerca del triaje, se recomienda proyectar un video en donde se sintetice el concepto, clasificación e importancia de la aplicación del Sistema de Triaje Manchester.
- Se debe realizar constantemente una evaluación de la calidad de servicio de acuerdo al nivel de satisfacción del usuario para aplicar correctivos que permita mejorar los estándares de calidad en la atención.



## MATERIALES DE REFERENCIA

### BIBLIOGRAFÍA

Manual de la Evaluación de la Calidad del Servicio de enfermería. México D.F: Panamericana; 2014. (19)

Martiañez N. Competencias en la Prácticas Clínicas en ciencias de la salud. Madrid-España: panamericana; 2016 (21)

Sara T. Fry. Ética En La Práctica De Enfermería. México D.F: Manual Moderno; 2010 (22)

### LINKOGRAFÍA

Amthauer C, Cunha MLC da, Amthauer C, Cunha MLC da. Sistema de triaje de Manchester: organigramas principales, discriminadores y resultados de la atención de una emergencia pediátrica. Rev Lat Am Enfermagem [Internet]. 2016 [citado 11 de junio de 2019];24. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S010411692016000100402&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S010411692016000100402&lng=en&nrm=iso&tlng=es) (11)

Arana E, Mislany M. Efectividad Del Sistema De Manchester Para La Jerarquización Y Manejo Clínico Del Paciente En Estado De Emergencia. Univ Priv Norbert Wien [Internet]. 5 de agosto de 2017 [citado 13 de septiembre de 2019]; Disponible en:<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/952> (10)

Autoevaluación de enfermeras respecto a la comunicación percibida con pacientes como resultado de un entrenamiento. Enferm Univ. 1 de enero de 2015;12(1):12-8. (18)

Barranco ENQ, Fernández FJL. Gestión pública de la atención sanitaria. ACCI (Asoc. Cultural y Científica Iberoameric.); 2018. 240 p. (5)

Benavente S, Ana R. Sistema de triaje en urgencias generales [Internet] [Thesis]. Universidad Internacional de Andalucía; 2014 [citado 11 de junio de 2019]. Disponible en: <http://dspace.unia.es/handle/10334/2764> (3)

El triaje: herramienta fundamental en urgencias y emergencias [Internet]. [citado 13 de septiembre de 2019]. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272010000200008](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272010000200008)

(7)

Eumelia G María. Estrategias de investigación social cualitativa: El giro en la mirada. Fondo Editorial FCSH; 2018. 351 p.

(15)

Fernández FJL. Salud, gestión y sostenibilidad. ACCI (Asoc. Cultural y Científica Iberoameric.); 2016. 174 p.

(6)

González HDL. Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto. Ecoe Ediciones; 2016. 181 p.

(17)

Guerra WEG, L FJD, R RAC, D SC. Satisfacción Del Usuario En La Emergencia Del Hospital Central De Maracay. Rev Salud Pública. 29 De Septiembre De 2017;21(2):88-98.

(13)

Gutiérrez FRM, Grisales CME, Vargas MAG, Molina PAS, Venegas LCM, Barbosa WGJ. Motivos de uso de los servicios de urgencias. Acta Odontológica Colomb. 1 de enero de 2016;6(1):123-36.

(1)

HSS\_IS\_Manual\_Sistema\_Tiraje\_CuartosUrgencias2011.pdf [Internet]. [citado 13 de septiembre de 2019]. Disponible en: [http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2011/HSS\\_IS\\_Manual\\_Sistema\\_Tiraje\\_CuartosUrgencias2011.pdf](http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2011/HSS_IS_Manual_Sistema_Tiraje_CuartosUrgencias2011.pdf)

(21)

Información, comunicación y trato en un servicio de urgencias: evaluación mediante una encuesta de opinión. Rev Calid Asist. 1 de julio de 2015;30(4):203-9.

(14)

La entrevista, recurso flexible y dinámico [Internet]. [citado 18 de septiembre de 2019]. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S200750572013000300009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200750572013000300009)

(16)

Mamani-Encalada A, Obando-Zegarra R, Uribe-Malca AM, Vivanco-Tello M. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en

emergencia. Rev Peru Obstet Enferm [Internet]. 18 de marzo de 2007 [citado 11 de junio de 2019];3(1). Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543> (12)

Martiañez N. Competencias En La Practicas Clinicas En Ciencias De La Salud. Madrid-España: Panamericana; 2016. (20)

Molina-Álvarez RA, Suárez EZ. Conocimiento de la Guía de Práctica Clínica de triaje por personal de enfermería. Rev CONAMED. 2014;19(1):11-6. (2)

(PDF) Outcome assessment of patients classified through the Manchester Triage System in emergency units in Brazil and Portugal [Internet]. ResearchGate. [citado 18 de septiembre de 2019]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/318009274\\_Outcome\\_assessment\\_of\\_patients\\_classified\\_through\\_the\\_Manchester\\_Triage\\_System\\_in\\_emergency\\_units\\_in\\_Brazil\\_and\\_Portugal](https://www.researchgate.net/publication/318009274_Outcome_assessment_of_patients_classified_through_the_Manchester_Triage_System_in_emergency_units_in_Brazil_and_Portugal) (4)

Villaplana Bernabeu J. El triaje en los servicios de urgencias hospitalarios españoles y mundiales. 2016 [citado 13 de septiembre de 2019]; Disponible en: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/19099> (9)

Zea JHR, Posada JSJ, Piedrahita JJE, Flórez PAZ. Saturación en los servicios de urgencias: Análisis de cuatro hospitales de Medellín y simulación de estrategias. Gerenc Políticas Salud [Internet]. 21 de agosto de 2018 [citado 18 de septiembre de 2019];17(34). Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/23135> (8)

## **BASE DE DATOS UTA**

**EBOOK CENTRAL:** Atención sanitaria inicial a múltiples víctimas y catástrofes (2a. ed.). (2014). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com> (25)

**EBOOK CENTRAL:** Condezo, M. M. H. (2009). La enseñanza aprendizaje y las “anotaciones de enfermería” para una función profesional eficiente. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com> (23)

**EBOOK CENTRAL:**González, S. J., Oguisso, T., & Fernandes, D. F. G. (2010). Cultura de los cuidados : Historia de la enfermería iberoamericana. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com> (24)

**EBOOK CENTRAL:** Medina, A. P. (2012). Comunicar y curar : Un desafío para pacientes y profesionales sanitarios. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com> (26)

**EBOOK CENTRAL:** Torres, E. M. (2006). Definición de funciones de enfermería por niveles de formación. propuesta para el sistema de salud cubano.. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com> (27)

## ANEXOS

### ANEXO 1: Permiso de realización del proyecto en el Hospital General Ambato



Memorando Nro. IESS-HG-AM-DM-2019-1135-M

Ambato, 30 de julio de 2019

**PARA:** Sr. Mg Jose Marcelo Ochoa  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD - UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

**ASUNTO:** AUTORIZACIÓN - PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SRTA.  
VIVIANA REINOSO - HOSPITAL GENERAL AMBATO.

De mi consideración:

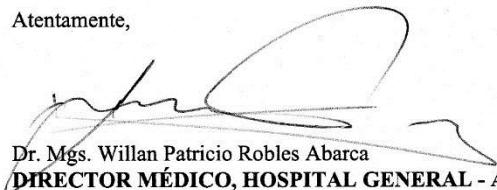
Luego de expresarle un cordial saludo, en referencia su Oficio Nro. UTA-FCS-2019-0249-O, me permito informar que luego de haber revisado el proyecto de investigación denominado "*PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DEL SISTEMA DE TRIAJE MANCHESTER APLICADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU INFLUENCIA CON EL REQUERIMIENTO DE UNA ATENCIÓN OPORTUNA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL AMBATO - IESS. MAYO - JULIO 2019*" la Srta. estudiante Viviana Elizabeth Reinoso Medina de la Carrera de Enfermería está AUTORIZADA para el desarrollo de dicho proyecto de investigación .

Debiendo recalcar que una vez terminada su investigación debe entregar a esta Unidad Médica, el trabajo final para su revisión y aprobación antes de la entrega a la Universidad, para evitar juicios de valor que puedan manchar el prestigio y buen nombre institucional.

Con el fin de que el proceso sea ordenado y cumpla con los parámetros que la ley dispone, mucho agradeceré coordinar con el Dr. Ángel Romo Responsable del Área de Docencia al teléfono 032999100ext.2062.

Con sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

  
Dr. Mgs. Willan Patricio Robles Abarca  
**DIRECTOR MÉDICO, HOSPITAL GENERAL - AMBATO**

Referencias:  
- IESS-HG-AM-DIN-2019-0531-M

Copia:  
Sr. Dr. Angel Geovanny Romo López  
Responsable del Programa de Docencia, Hospital General - Ambato

## **ANEXO 2: Consentimiento Informado**

### **CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**INSTITUCIÓN:** Universidad Técnica de Ambato

**TÍTULO:** “Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna, en el servicio de emergencia del Hospital General Ambato - IESS. Mayo-Julio 2019”

**Propósito de estudio:**

Estimado usuario (a), del Servicio de Emergencia Estima, estamos interesados en conocer su opinión acerca del tema antes mencionado, es por esta razón que solicito su participación en esta entrevista, los resultados servirán estrictamente para fines académicos y de investigación. A la vez para recomendar mejoras en la calidad de atención en este hospital.

**Procedimiento:**

El usuario por su propia voluntad participa en el proyecto investigativo en donde se realizará una entrevista la misma que será grabada para evitar alteraciones en las opiniones del usuario, las preguntas estarán basadas en los objetivos propuestos para dicha investigación.

**Confidencialidad:**

Los datos recolectados serán utilizados como códigos mas no serán sujetos a nombres, sin revelarse ninguna información que permita identificar a los participantes, protegiendo su identidad e integridad.

**Consentimiento**

Acepto voluntariamente la participación en el presente proyecto investigativo, comprendiendo la ayuda que puedo proporcionar para la investigación, acepto que la entrevista sea grabada por la investigadora, así también estoy en todo el derecho de decidir no participar en la investigación.

.....

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_

## CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**INSTITUCIÓN:** Universidad Técnica de Ambato

**TÍTULO:** “Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna, en el servicio de emergencia del Hospital General Ambato - IESS. Mayo-julio 2019”

**Propósito de estudio:**

Estimado usuario (a), del Servicio de Emergencia, estamos interesados en conocer su opinión acerca del tema antes mencionado, es por esta razón que solicito su participación en esta entrevista, los resultados servirán estrictamente para fines académicos y de investigación. A la vez para recomendar mejoras en la calidad de atención en este hospital.

**Procedimiento:**


El usuario por su propia voluntad participa en el proyecto investigativo en donde se realizará una entrevista la misma que será grabada para evitar alteraciones en las opiniones del usuario, las preguntas estarán basadas en los objetivos propuestos para dicha investigación.

**Confidencialidad:**

Los datos recolectados serán utilizados como códigos mas no serán sujetos a nombres, sin revelarse ninguna información que permita identificar a los participantes, protegiendo su identidad e integridad. La información obtenida será utilizada únicamente para apoyar esta investigación.

**Consentimiento**

Acepto voluntariamente la participación en el presente proyecto investigativo, comprendiendo la ayuda que puedo proporcionar para la investigación, acepto que la entrevista sea grabada por la investigadora, así también estoy en todo el derecho de decidir no participar en la investigación.

.....  
**Nombre:**  *avis*

**Teléfono:** 0983 43 16 49

### **ANEXO 3: GUIÓN PARA LA ENTREVISTA**

- 1. ¿Cuál fue su experiencia en el área de emergencia?**
- 2. ¿Conoce usted que es Sistema de Triage Manchester?**
  - a. ¿Sabe usted el significado de la palabra triaje?
- 3. ¿Le explicaron acerca de la prioridad de atención que le asignaron?**
  - a. ¿Qué color de pulsera le pusieron en triaje?
  - b. ¿Conoce usted la finalidad de la pulsera colocada en su mano izquierda?
- 4. ¿El personal de Enfermería le informo acerca del tiempo que debía esperar de acuerdo a la prioridad asignada?**
  - a. ¿El tiempo esperado para la atención fue mayor a o menor a lo que le indico el personal de Enfermería?
  - b. ¿Le gustaría que enfermería le informe de que se trata el sistema de Triage Manchester?



## **ANEXO 4: Transcripción de entrevista semi estructurada**

### 1° ENTREVISTA-ANABEL

Buenas noches me encuentro en el hospital general Ambato, en el área de emergencia me encuentro aquí con la señorita Anabel. Voy a comenzar con la entrevista sobre la Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna, en el servicio de emergencia del Hospital General Ambato.

Este... buenas noches por favor. Eh hábleme, ¿usted sabe lo que es el sistema de triaje de Manchester?.. Eh no. ¿Nunca ha escuchado de este sistema de triaje, nunca? Mmm... No nunca han nombrado aquí. Ya bueno le vamos a explicar ya. El sistema de triaje de Manchester es un sistema, en que se da orden de atención de prioridades, según el tiempo que se van a demorar para atenderle, atenderle según la necesidad que usted tenga.

¿Cuándo usted se acercó para la atención, o sea para la toma de los signos vitales, que color de pulserita le dieron? Amarilla.

¿Alguien le explicó a usted porque le dieron ese color de pulsera? Mmm... porque era urgencia... ya urgencia...

Y de pronto, ¿Alguien le explico cuanto tiempo debía usted esperar? Más o menos unos 60 minutos. Ya.

Cuénteme, ¿cómo fue la experiencia, como le explicaron a usted porque le dieron ese color de pulsera y cuánto tiempo debía esperar? Porque o sea estaba súper mal... y ya. Ya.

¿Cree usted que el sistema de triaje es importante? Mmm. Claro porque cada uno debe... tiene emergencias. Ya.

¿Considera usted que es importante recibir información sobre este sistema de triaje mientras espera para la atención? Si eh muy importante.

¿Cómo sugiere usted que se entregue la información a los usuarios que viene para la atención? No sé, ¿le serviría un video, volantes, o de pronto que el personal se acerque

para que le brinden la información que usted necesita?.. Mmm... creo que volantes porque ahí leen todos, como pasan sentados ahí leen, se informan

## 2° ENTREVISTA- MARIANA

Buenas noches, hoy es treinta de julio del 2019. Son las 7 y30 pm. Estamos aquí con la Señora Mariana vamos a empezar la entrevista sobre la Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna, en el servicio de emergencia del Hospital General Ambato. Buenas noches. Bueno, vamos a comenzar con la entrevista.

Cuénteme, ¿Cuál fue su experiencia en la emergencia desde que llegó usted? Eh bueno no he tenido problemas he pasado rápido, si en la atención fue rápida.

¿Cuál es el motivo por el cual usted vino para la atención? Eh... tengo un malestar eh...al momento de orinar eh, entonces por eso vine a hacerme atender.

¿Usted conoce de qué se trata el sistema de triaje Manchester, o conoce de qué se trata la palabra triaje? Eh o sea tengo entendido que es de acuerdo a la emergencia, les dan el color para ser atendidos, eso es lo que medio conozco.

Después de que usted paso para la toma de signos vitales y para ser evaluado por el personal de enfermería, ¿le asignaron una pulsera, cierto? Exacto, Si.

¿Qué color fue la pulsera? Verde.

Y el personal de enfermería que le dio la pulsera, ¿qué le comento acerca de esto? mmm, No. Solo me dieron la pulsera, no, no, me dijeron porque motivo me dieron el color pero me imagino que es porque no es mucha emergencia. Me imagino.

Y, ¿le dijeron el tiempo que tenía que esperar de acuerdo a la pulsera? Eh no. No me dijeron el tiempo.

¿El tiempo que usted espero considera que fue largo, corto hasta que le atiendan el medico? Eh corto., esta vez fue corto. Pero si habido ocasiones, que casi dos horas, dos horas para ser atendido.

¿Usted considera que el sistema de triaje Manchester del que le comento es importante en la emergencia?.. Eh...yo creo que si o sea si está bien no no yo creo que si está bien,

porque hay emergencias que si deben ser atendidas con prioridad y otras que de pronto no son de tanta emergencia.

Usted como sugerencia, ¿qué podría hacer para mejorar la calidad de la atención, como piensa que debería ser la información acerca de la prioridad que se le asigna para la atención? Eh yo sí creo que eso deberían hacerlo al momento de la toma de los signos vitales porque muchas veces... eh puede que no sea una emergencia, pero el dolor es intenso, entonces como para estar esperando dos horas u hora y media es mucho, es mucho entonces si deberían darnos más información al momento de los signos vitales y cuando nos preguntan cuál es el malestar que tenemos.

### 3° ENTREVISTA-CARMITA

Buenas noches, hoy es 6 de agosto del 2019. Estoy en el área de emergencia del hospital General Ambato con la Señora Carmita, vamos a empezar con la entrevista sobre la Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna, en el servicio de emergencia del Hospital General Ambato.

Vamos a empezar, usted ¿qué es para el Señor, disculpe? Mi papa, yo soy la hija,

¿Usted le acompaña al señor desde el momento que ingreso a emergencia? Si. Ya, cuando el señor entro, como fue que entro el Señor.

¿Por cuál motivo entro acá el señor? Vino porque Esta con diarrea y por qué estaba con vomito también, ya. Y ¿qué edad tiene el señor? 86.

Al momento que usted le acompaña para que el señor venga, al momento que le tomaron los signos vitales ¿le asignaron una pulserita de algún color? Si.

¿Qué color? Verde, -- amarilla.

¿Cuándo le dieron la pulsera le explicaron a usted porque le dan esa pulsera a su papito? No.

¿La enfermera que le atendió le habló acerca el tiempo que tenía que esperar antes de la atención? no.

¿Qué fue lo que le dijeron cuando le entregaron la pulsera? Nada.

¿Conoce usted acerca lo que es el sistema de triaje o comprende usted la palabra triaje?  
Si.

¿Podría explicarme?.. El triaje es ir priorizando a la gente por la patología que tienen.

Con eso que usted conoce, ¿piensa usted está de acuerdo con la prioridad que le fue asignada? sí.

¿Después de cuánto tiempo le atendieron a su padre? En unos cuarto de hora, 10 minutos a lo mucho.

¿Considera usted que es importante que la enfermera le haya explicado sobre la pulserita que le asignaron? Si.

¿Que de eso le hubiese gustado que le explique? Que me diga cuanto tiempo me voy a demorar, porque le ponen la pulsera amarilla, porque a otra señora le pusieron una verde.

¿Usted tiene seguro también? Si.

Cuando usted ha venido al área de emergencia, ¿alguna vez se ha sentido insatisfecha de la atención? No.

¿Siempre ha sido satisfactoria? Si.

Como recomendación para mejorar el servicio que, ¿cuál sería la recomendación que usted haría? Que se preocupe el personal de enfermería de mi papa ya tiene cuarto de hora, 20 minutos y nadie.... Yo le se ver la vía.

Y, en cuanto al triaje, ¿cree que se debe brindar más información a través de carteles o algo? la persona debe explicarle porque le pone la manilla para que le pone la manilla, que tiempo me voy a demorar porque hay mucha gente que se queja por el tiempo, y como no le explican.

Pero usted sabe que la atención para los pacientes, ¿es por orden de prioridad o por orden de llegada? De prioridad. Eso es todo muchas gracias.

#### 4° ENTREVISTA-CAGUANA

Buenas noches, estamos aquí en el área de emergencia del hospital general Ambato, estamos con el Señor Caguana. Vamos a comenzar la entrevista sobre la Percepción

del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna.

Usted Señor, ¿conoce lo que es el sistema de triaje Manchester? No.

¿Cuándo usted se acercó para la atención, le colocaron una pulsera? Si.

¿Qué color de pulsera? Amarilla.

Y, ¿le explicaron porque le pusieron esa pulsera? No.

Eh... ¿le hablo de pronto alguna enfermera acerca del tiempo que tenía que esperar antes de venir acá para que le atiendan el medico? No.

¿Cuánto tiempo tuvo usted que esperar para que le atiendan? El eh allá la atención fue inmediata, sea en la entrada y también acá en la toma de los signos fue inmediata.

Y ahorita, ¿cuánto tiempo está esperando ya para que le atiendan? Ya creo que estoy más de 5 minutos, jejeje aaa... ya no es mucho. No porque hace un rato no más era que entre.

¿Cuál es el problema de salud por el que usted vino? Se me entro una limalla en el ojo, por eso es... eh tengo dolor mucho en el ojo por eso vine para acá. A... ya.

¿Desde hace cuánto tiempo esta así? Desde ayer tarde no más.

Disculpe, ¿qué edad tiene usted? Eh 51 años.

¿Cree usted que es importante que le den información después de que le ponen la pulserita? Yo creo que porque yo no sé ni para qué sirve la pulsera... jejeje.

O sea, ¿no sabe porque tiene esa pulsera ahí? No, no, no sé. Para que tengo lo que me pusieron y nada más.

¿Usted considera que es importante que le informaran afuera mientras usted espera acerca de lo que le comente sobre el sistema de triaje Manchester? Si sería bueno, sería bueno eso.

¿Cómo piensa usted que debería ser la información? Eh... eh no se talvez, a lo que nos están tomando los signos vitales ahí deberían informarnos todo sobre la... lo que significa y para que no más nos hacen el tratamiento, para... yo creo que ahí seria donde deberían informarnos.

¿Usted considera que la atención en el área de emergencia debe ser por orden de llegada o por orden de gravedad de los pacientes? En este caso yo creo que ha sido por orden de llegada, pero si hay a veces que vienen también como decir, que vienen grave si necesita también que sean atendidos rápido.

#### 5° ENTREVISTA-ESTEFANIA

Buenas noches hoy es 5 de agosto, estamos en el área de emergencia del hospital general Ambato con la señora Estefanía, vamos a comenzar con la entrevista sobre la Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna.

Bueno, me podría comentar, ¿cómo fue su experiencia en el área de emergencia? Eh. Si me atendieron bien. Estaban 3 pacientes más pero si me atendieron rápido.

¿Cuál es el motivo por el que acudió a emergencia? Por mi hija que esta con dolor de estómago y con dolor de garganta.

Cuando a usted fue atendida le asignaron una pulserita, ¿qué color de pulsera? Verde. Que tenía que esperar 120 minutos,

¿Si le explicaron cuanto tiempo tenían que esperar? Si 120 minutos me dijo.

¿Con relación al tiempo que tenía que esperar entonces usted considera que espero más, menos? Eh me atendieron antes mejor.

¿Conoce usted que es la escala de triaje Manchester? eh. No.

¿Considera usted que es importante saber lo que es el sistema de triaje Manchester? No no, no, conozco eso. Le explico un poco, el sistema de triaje Manchester es un sistema de clasificación para asignarle digamos un turno para que usted sea atendida según la gravedad de su estado de salud, después de esta explicación breve que le acabo de dar,

¿Piensa usted que es importante que esto se aplique en la emergencia o como piensa que debería ser para que le atiendan a usted? Mmm... Le diré que, le diré que cuando es emergencia, emergencia si lo atienden en ese instante, pero hay casos que así no sea emergencia si nos atienden, en especial a los de pediatría.

¿En las anteriores veces que usted ha venido para la atención ha tenido alguna vez que usted se ha encontrado inconforme con la atención? Eh... ¿Con el tiempo de espera? Eh la verdad no. No porque si me han atendido, mejor en adultos he tenido con mi esposo, el afiliado, entonces el vino la otra vez con fiebre y con vómito y con una gripe fatal, entonces el espero salir de su trabajo y vino acá pero no le quisieron a tender rápido.

Y, a él, ¿qué color de pulsera le dieron? igual la de la verde de 120, mejor hay problemas en la atención de los adultos más que en, los de pediatría. Ya.

Y, ¿hace cuánto más o menos paso eso? Mmm... será Hace unos 6 meses creo.

Más o menos, ¿Recuerda la hora que usted vino para la atención? Las 7 de la noche. ¿Alguna sugerencia de su parte para mejorar el servicio? Mmm... que nos atiendan. Más que todo cuando, es...Ellos mismo se dan cuenta cuando es bien grave, sino que hay a veces que... También depende de los doctores y de las enfermeras también porque hay enfermeras que son amables, pero hay enfermeras que en verdad ven a los pacientes que están mal y le ponen la pulsera verde que no debería ser... es depende el turno que tengan de los doctores y de las señoritas enfermeras.

#### 6° ENTREVISTA-FERNANDA

Buenas noches estamos en el área de emergencia del hospital general Ambato, hoy es 5 de agosto del 2019 y son las 9:44 minutos vamos a empezar con la entrevista sobre Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna, en el servicio de emergencia del Hospital General Ambato.

Estamos aquí con la señora Fernanda y vamos a comenzar.

¿Cómo fue su experiencia aquí en el área de emergencia, desde el momento que usted llevo? Hasta ahorita todo bien, este para darme el turno todo me atendieron rápido, igual de que me mandaron ya que me revise el médico igual si me atendieron rápido.

¿Conoce usted que es de que se trata el sistema de triaje Manchester? No.

¿Sabe que quiere decir la palabra triaje? No.

¿Cuál fue la molestia por la que usted vino a emergencia? Dolor de estómago.

¿Cuándo a usted le asignaron su pulserita le comentaron porque le ponen eso? No. Solamente me pusieron la pulsera y me llevaron al triaje.

¿Cuánto tiempo aproximado tuvo que esperar hasta que le atienda el médico? Unos 20 minutos exagerado.

¿Considera usted que es necesario que le informen acerca o de que se trata el sistema de triaje Manchester? Si porque uno no se sabe de esas cosas.

¿El personal de enfermería cuando le estaba evaluando, le explicó algo? No no me dijeron nada.

¿Es la primera vez que usted viene a la emergencia? No ya vine anteriormente igual.

Y de pronto las otras experiencias, ¿ha tenido algún inconveniente usted las anteriores veces que ha venido? No, no, ningún inconveniente.

¿Siempre le han atendido de manera rápida? De que les ponían la pulserita de color verde a mis hijos así si se demoraban.

¿Usted si se ha hecho atender antes? Si.

Y, ¿qué pulseras le han dado anteriormente? Igual la verde, aaa... Haber en una si me dieron la amarilla, esta pulsera y en la anterior la verde, de que dan la verde ahí si se demora un poquito más.

¿Tiene idea, lo que usted piense que es el triaje? Eh no

¿Qué entiende usted por triaje? O sea la verdad he visto que o sea al momento que ingrese me fije ahí que es, por ejemplo de que pone esta pulserita yo leí o sea es por minutos me parece que leí en la entrada es según que el color que usted tenga ahí es igual la atención que le dan, eso es lo que yo me he fijado en la entrada aquí que hay en emergencia.

Para mejorar la calidad del servicio en el área de emergencia, ¿que sugiere usted? O sea que nos informen más de que se trata estas pulseritas porque, o sea yo tengo un poco de conocimiento más por lo que he visto que están en los carteles nada más.

O sea, ¿usted piensa que el personal de enfermería deber ser el que le informe? Si.

7° ENTREVISTA-JOSE



Buenos días me encuentro en el área de emergencia del Hospital General Ambato, estoy con el señor que se encuentra hospitalizado aquí, vamos a empezar con la entrevista acerca de la Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna, en el servicio de emergencia del Hospital General Ambato.

Buenos días señor disculpe, ¿Cuál fue su experiencia desde que usted ingreso al área de emergencia? Ninguna. Hasta aquí me atendieron bien enseguida de eso hasta aquí me están atendiendo bien. No he tenido ningún problema.

¿Cuándo usted eh... cuando le dijeron ya para que se registre para que se atienda usted vio que había en la puertita un letrero que decía triaje, usted sabe lo que significa triaje? Eh... no. No sé qué significa eso.

¿Cuándo le tomaron los signos vitales le dieron una pulsera? Si aquí tengo colgada.

¿Qué color le dieron? De emergencia.

¿Sabe para qué sirve esa pulsera? Si, o sea cuando es de emergencia me atienden enseguida, sino depende el color creo ahí van poco a poco por minutos.

¿La enfermera le explicó acerca de la pulsera que le dio? No.

¿Le dijo el tiempo que tenía que esperar? No enseguida me atendieron.

¿Cuánto tiempo más o menos espero hasta que le atienda el medico? No enseguida solo estaba me entre y ya me atendieron enseguida ya.

¿Cree usted que sería importante que alguien le brinde información de lo que es el triaje, que significa? Sí, sí, eso digo si sería necesario porque algunas personas no sabemos. Ya.

¿Ha tenido usted que venir en otras ocasiones acá a la emergencia? Eh.... No. La segunda vez no más, la primera me hicieron una operaron del tendón, así mismo me atendieron enseguida y esta es la segunda vez que vengo acá.

¿Cuál es el motivo por el que usted vino ahorita? Yo sufro de diabetes.

Y, ¿porque le ingresaron? Es porque tengo medio cuerpo, las piernas y los brazos hinchados. Ya.

Eh... ¿cómo recomendación de su parte para mejorar el servicio, que sugiere usted? Sería que atiendan eh... Que los exámenes sean lo más rápido posibles porque hay que esperar tres meses y hay que ver el resultado, eso sería de sugerir que sea lo más pronto posible.

#### 8° ENTREVISTA-PEDRO

Estamos en el Hospital General Ambato en el área de emergencia, estamos con el señor Pedro. Vamos a comenzar con la entrevista sobre la Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna, en el servicio de emergencia del Hospital General Ambato.

Buenas noches señor por favor me podría comentar ¿cómo fue su experiencia desde que llego acá a emergencia? Eh para que como somos residentes, eh... la atención fue de primera enseguida nos mandaron hacer lo que es los exámenes es para una bebe, entonces eh, estamos todavía aquí demorando un poquito por lo que están otras personas a la cola. ¿Cuándo usted ingreso le llevaron a su bebe para que le tomen los signos vitales, eh usted sabe o tiene entendido que es el triaje? No.

¿No se imagina tampoco que es el triaje? No eh no sé qué, que, que significa.

¿Cuándo le atendieron a su bebito, le explicaron sobre una pulserita de color que le iban a dar? Eh si saben dar esa pulsera pero hoy no nos dieron esa pulsera.

¿No le dieron? No. No nos dieron.

Cuando usted pasó con su bebito, ¿qué fue lo que le manifestó o lo que le explico la enfermera que le atendió? Que no nos podía recetar nada ni darnos nada porque no sabían lo que tenía y tenían que hacerle primero los exámenes para luego darle cualquier clase de medicación.

¿Eso le dijo la enfermera o el médico? La enfermera.

¿Usted cree que sería importante que le informaran acerca de lo que es el triaje en qué consiste? Claro fuera súper bueno que nos informen para no estar desesperados por la espera.

¿Ha venido en alguna otra ocasión acá a la emergencia para atención? Yo casi no por lo que mi trabajo no mi esposa con mi hija si han venido pero igual la atención como siempre aquí si se demora un poco.

¿Considera usted que sería importante que le avisen sobre el tiempo que de pronto tendría más o menos que esperar hasta que le atiendan? Eh si sería bueno para que en eso uno que si le dicen después de unas 2 horas 3 horas que se yo uno se va algún lado a comer porque a veces uno se viene sin comer.

Como recomendación para mejorar el servicio, ¿que sugiere usted? Que pusieran más letreros que se yo o que capacitaran a las chicas que atienden en emergencia para que así ella den la información correcta a los familiares o a los mismos pacientes para que del tiempo que se va a tardar en que lo van a atender.

#### 9° ENTREVISTA-MARIANITA

Buenos días son las 9 y tres minutos de la mañana, estamos con la señora Marianita, vamos a comenzar la entrevista sobre la Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna, en el área de emergencia del Hospital General Ambato.

Cuénteme Señora Marianita, ¿cómo ha sido su experiencia cuando ha venido al área de emergencia? Bueno a primera vez que vine me atendieron enseguida, me tomaron, bueno yo vine con la presión demasiado alta, me salía sangre por la nariz y por la boca, entonces enseguida me atendieron.

¿Qué color de pulsera le dieron? Verde creo que era, pero rapidito era. Ya eh...

¿Usted sabe lo que significa el sistema de triaje Manchester, o sabe lo que significa la palabra triaje? Eh... no señorita.

¿Que se imagina cuando escucha la palabra triaje? Mmm... bueno o sea como es de emergencia debe ser algo que diga así mismo de emergencia, la verdad no ni me he preocupado en realidad en vez eso debemos o sea saber de qué trata o para que trata.

Después de que le tomaron los signos vitales, ¿le dieron a usted una pulsera? Eh... no mas o sea, me tomaban la presión y ahí me pusieron la pulsera y enseguidita me mandaron a una camilla.

¿Sabe para qué sirve esa pulsera? Claro, para que le atiendan enseguida. Ya.

¿Ha visto cuantos colores de pulseras hay? Yo he visto que hay amarilla y la verde no he visto más otra

Eh... ¿sabe cuánto tiempo tiene que esperar usted según la pulsera que le dan? Eh... me dijo que lo mucho en cinco minutos pero o sea ya exagerando.

Y en otras ocasiones que usted ha venido, y de pronto le dieron una pulsera verde, ¿se han demorado en la atención? No no a mi me dieron la pulsera verde por la presión alta, pero enseguidita me atendieron.

Cuando le entregaron la pulsera, ¿el personal de enfermería que le atendió le supo dar alguna información acerca de eso? No. No no

¿Cree usted que sería importante que alguien le informe de lo que es el triaje y la pulsera por que le dan y eso? Claro, sería muy importante para saber, o sea como es el asunto porque o sea uno viene a tontas y a ciegas prácticamente

Como una recomendación para mejorar el servicio, ¿cuál sería? Mmm... la verdad sería de que nos den... un como es o sea médicos específicamente para cada enfermedad. Porque por ejemplo siempre nos ven solamente los de, eh... como es medicina general pero, no, no, mas.

Y de pronto en el cuidado de parte del personal de enfermería, ¿Alguna recomendación? No vera siempre que he venido me han ayudado.

Y, ¿en cuanto a la información que le entregan en el triaje? Eh... n eso como le digo esa palabra como no se sabe no le sabría decir señorita.

## 10° ENTREVISTA-MONICA

Estamos en el área de emergencia del Hospital General Ambato con la Señora Mónica vamos a comenzar la entrevista sobre la Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el

requerimiento de una atención oportuna, en el área de emergencia del Hospital General Ambato.

Buenas noches señora por favor cuénteme, ¿cómo fue su experiencia desde que llego acá a emergencia? Al momento que llegue todavía no nos atendía afuera y ya paso una hora y recién nos llamaron a pesarnos y todo y ahorita estamos aquí pero el doctor no asoma y dice que tengo que esperar hasta que venga.

¿Cuándo usted vino para acá usted si vio un letrero que había en la parte de arriba que decía triaje cierto? Usted sabe lo que significa el triaje? Eh. No. Solo sé que es para pesarse y nada más y la evaluación.

¿Después de que le revisaron a usted le dieron esa pulserita?, ¿qué color tiene su pulsera? Amarilla.

¿Le explicaron a usted porque le dan esa pulsera? No, pero afuera vi que decía que se necesita urgencia pero no es tan o sea no es tan grave.

¿Qué edad tiene usted? 36.

¿Cuál es el motivo por el cual usted vino acá a la emergencia? Me caí bañándome y me golpee la cabeza.

¿Cuánto tiempo ha transcurrido desde el momento que ingreso acá? Casi 3 horas ya porque estoy desde las ya va a ser las 10.

¿Considera usted que es importante que le expliquen sobre la pulsera que le dieron? Claro, porque debería darnos una explicación porque es los diferentes tipos de colores y a la vez es necesario creo que cuando se necesita urgencia se nos atiendan rápido.

¿Piensa usted entonces que no concuerda su pulsera, si se ha fijado que ahí tiene una hora? Aja... una atención máxima.

Entonces, ¿no concuerda con el tiempo que usted está esperando? Eso sí es verdad porque ahorita llevo 2 horas y no me atienden.

La enfermera cuando le entregó, ¿le avisó sobre el tiempo que tenía que esperar? No no me dijo solamente me trajo para acá y me dijo que espere que ya llega el doctor.

¿Considera que es importante que le den información acerca de lo que es el triaje? Eh creo que si nos deberían explicar para ver qué tan grave es nuestra enfermedad o nuestra estabilidad.

¿Cuál sería su recomendación para mejorar el servicio? Eh bueno yo he visto que en los niños debería ser más rápida la atención y para los adultos o sea cuando están en graves situaciones deberían ser atendidos rápido y no pedir muchas documentaciones que es la cedula y hay que hacer mucha cola. Eso es todo, muchas gracias

#### 11° ENTREVISTA-CHELITA

Buenas noches hoy es 4 de agosto del 2019, son las 19 horas me encuentro en el Hospital General Ambato, vamos a empezar la entrevista sobre la Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna, en el área de emergencia del Hospital General Ambato.

Cuénteme señora, ¿cómo ha sido su experiencia aquí en la sala de emergencia? bueno en realidad ha sido muy mala porque tengo que esperar demasiado tiempo.

Cuando usted llego al área de emergencia, ¿usted se fijó que había en la puerta un letrero que decía triaje? sí.

¿Usted conoce lo que es el triaje Manchester o sabe lo que significa la palabra triaje? La verdad No.

¿Cuál es la molestia por la que acudió a emergencia? Eh tengo muchos mareos, tengo náuseas y me siento muy mal... Tengo vomito también, tengo temperatura ya estoy aquí tanto tiempo y nadie me atiende,

¿Qué pulserita le asignaron después de que le tomaron los signos vitales? Una pulsera verde que dice que tengo que esperar tanto tiempo pero estoy muy mas, imagínese no puedo ni levantarme porque no me puedo mantener con equilibrio.

Cuando le entregaron la pulserita, ¿le explicaron o le dieron alguna información acerca de la pulsera? No, absolutamente nada.

O sea, ¿no le informaron para que, cual es la finalidad de la pulsera? No simplemente yo viendo las instrucciones que hay en la parte de afuera yo supongo que tengo que esperar todo ese tiempo que dice ahí, supongo no.

O sea, ¿el personal de enfermería no le dijo el tiempo que debía esperar? No tampoco no me dijeron nada.

¿Piensa usted que sería importante que le informen a usted acerca del sistema de triaje? Claro muy bueno porque imagínese si es que yo depende cuanto tiempo voy a estar aquí si alguien me acompaña o vine en un carro particular hasta para decir vea en tanto tiempo venga a retirarme para poder irme imagínese a esa hora de la noche tengo que esperar hasta que salga no se saldré a las 8, saldré a las 9.

Disculpe, ¿cuál es su edad señora? 41 años.

Como sugerencia para mejorar la calidad del servicio, ¿qué me podría decir usted? Sería bueno que realmente las enfermeras expliquen también al paciente vea tanto tiempo usted tiene que esperar tenga paciencia, o sea usted sabe que cuando uno está enfermo y tiene tantas dolencias cuando a uno le dan animo uno tranquilamente puede esperar y cuando a uno le dan información acerca del tiempo que uno va a estar aquí. Ya.

Le agradezco mucho por su participación.

## 12° ENTREVISTA-LUIS

Buenas noches estamos en el área de emergencia del Hospital General Ambato hoy es 6 de agosto del 2019 son las 21 horas con 23 minutos estamos aquí con el seños Luis vamos a comenzar la entrevista sobre la Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna.

Buenas noches señor por favor cuénteme, ¿cómo fue su experiencia desde que llego a la emergencia? Bueno de momento cuando llegue me cogieron mis datos y eso y me hicieron que espere ahí un rato hasta que me llamen a tomar la presión y los signos vitales de ahí me tomaron y dijeron que me siente otra vez hasta que me llame el doctor y nada pues una vez que me llamo el doctor, me atendió, y me recetó unas pastillas y estoy esperándole nuevamente porque tengo que preguntarle sobre un

medicamento que me dijo que me iban a inyectar pero no me han dado y quería verificar eso que me que tengo que hacer nada más.

¿Usted sabe o tiene conocimiento de lo que es el sistema de triaje Manchester? eh no no.

¿Conoce usted o que considera el significado de la palabra triaje? No sé ni que significa triaje.

Le voy a explicar un poco; este sistema de triaje es el sistema que se usa para la clasificación para asignarle un turno para que a usted le atiendan.

¿Cuándo usted vino acá para que le tomen los signos vitales a usted le dieron una pulsera cierto? Si.

¿Qué color de pulsera le dieron? Verde.

¿Le comentaron a usted porque le dan esa pulsera? No en ningún momento pero más o menos como uno se sabe que verde es cuando no se está bien grave pues yo creo que será eso.

¿Le informaron a usted, el personal de enfermería sobre el tiempo que tenía que esperar antes de ser atendido? No.

¿Qué le dijeron? Le dieron la pulsera y, ¿qué le dijeron? Solamente me dieron la pulsera y me dijeron que espere ahí hasta cuando le llame el medico nada más.

¿Piensa usted que sería importante que las personas de enfermería en donde le atienden a usted le comuniquen a usted acerca de lo que se trata la priorización para la atención? ¿Digamos el tiempo? Si sería bueno porque no se sabe qué tiempo vamos a estar aquí o cuanto nos van a hacer demorar.

Después de que le dieron la pulsera, ¿cuánto se demoraron en atenderle el medico? No fue mucho unos 10 minutos exagerado.

¿Ha tenido otras experiencias aquí en emergencia en donde no haya sido tan satisfactoria la atención? Eh sss.. Bueno alguna vez pero así con mi niño.

Como recomendación para mejorar el servicio, ¿cuál sería la que usted nos daría? Mmm... No se seria que pongan otra persona más para que pueda ayudar a la otra chica



porque solo hay una chica y no puede abastecer a tanta gente que sigue llegando porque no es solamente una persona que llega sino llega un montón de gente y eso sería que mientras van llegando pues vayan atendiendo y vayan así mismo a la persona que está enferma atendiéndole lo más pronto posible.

¿Cree que sería importante que le comuniquen, que expliquen a usted lo que significa el triaje? Sería bueno que expliquen no solo a mí sino a todo mundo que pongan un letrero diciendo que significa eso o para que sirve. Eso es todo, muchas gracias.

### 13° ENTREVISTA-MARIA

Buenos días estamos en el Hospital General Ambato, son las 9 y 9 minutos de la mañana estamos en el área de emergencia con la señora María vamos a comenzar la entrevista sobre la Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna.

Señora María cuénteme por favor como fue su experiencia de su familiar cuando llego a emergencia. Buenos días eh si ha sido buena la atención a penas llegamos le atendieron. ¿Usted le acompañó desde que llego? Sí, yo le acompañe.

¿Cuál es el motivo por el que viene, que es la señora para usted? Es mi mamá, y estaba en la casa y se desmayó y en ese momento con mi hermana le trajimos acá y enseguidita le atendieron. Ya,

¿Usted sabe o tiene conocimiento de lo que significa el sistema de triaje Manchester o conoce lo que significa la palabra triaje? Eh no. Le han explicado en la... No.

Después de la toma de signos vitales de su mamita, ¿le asignaron una pulserita? Si la de color amarillo.

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar hasta que le atiende el medico? Como era de madrugada enseguidita le atendió el medico no habían pacientes delante de ella.

¿Usted sabe que significa o por que le dieron ese color de pulsera? No.

¿El personal de enfermería que le asignó la pulsera le explicó algo sobre el tiempo que tenía que esperar? no

¿Cree usted que sería importante que le den información de lo que significa la pulsera, lo que significa el triaje? Si si debería.

¿Por qué cree que es importante? Porque venimos y no sabemos afuera dice que la pulsera y eso está explicando pero como se viene uno del susto y no se sabe entonces sí tendría que explicarnos de que es la pulsera que es el triaje.

¿Cómo recomendación para mejorar la calidad del servicio que sugiere usted? Que nos expliquen o sea en el momento que apenas nos ven estadística que apenas nos da el nombre y todo eso tendrían que explicarnos de que se trata y eso porque entre palabras que dicen y eso , por ejemplo le dijeron que era un infarto y luego le descartan y no es así n ha sido infarto ni nada de eso pero ya nosotros nos asustamos ya de infarto y eso y le mandaron a hacer los exámenes dice que no que todo está bien pero o sea ellos primero antes de decirte esto tiene tendrían que primero los análisis todo eso porque apenas le vieron dijo si es un infarto.

¿Usted es afiliada también? Eh no solo mi mamá.

¿Ha venido en alguna otra ocasión acompañándole a su mama o algún otro familiar a emergencia? Si si si con mi hermano, con mi mamá.

Esas anteriores experiencias, ¿cómo han sido? Igual que esta y eso que con mi hermano tuvimos dos veces que hemos venido se rompió la mano y luego tuvo un sangrado igual o sea nunca te explican de que se tratan las pulseras o que te van a hacer y todo eso ya después que ya te ven que te ponen los sueros que te dan medicamento ahí recién te explican de que es de que se trata.

Las otras veces que ha venido, ¿ha tenido que esperar mucho tiempo o siempre le han atendido inmediatamente? No las otras veces he tenido que esperar mucho tiempo.

¿Cree que la atención debería ser en orden de llegada o está bien cómo funciona con las pulseras? Me imagino que con las pulseras porque hay gente que está más delicadas que uno.

#### 14° ENTREVISTA- DAVID

Buenas noches estamos en el área de emergencia del Hospital General Ambato son las nueve de la noche vamos a empezar la entrevista sobre la Percepción del paciente

acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna en el área de emergencia del Hospital General Ambato.

Buenas noches señor, eh... me puede usted decir, ¿cómo fue su experiencia desde el momento que llegó acá a emergencia acompañando a su mamá? Bueno fue buena porque nos supieron atender de la mejor manera no nos demoramos mucho el rato que la doctora le, le... Trato no hubo casi mayor problema.

Disculpe, ¿conoce usted lo que es el sistema de triaje Manchester o comprende lo que significa la palabra triaje? Bueno tengo entendido el triaje es según el nivel de emergencia.

¿Conoce usted o podría diferenciar lo que es una emergencia y lo que es una urgencia? Emergencia, emergencia, yo me imagino la persona que necesita ser atendida en ese momento y una urgencia creo que no es tanto no es tan rápida la atención creo yo.

¿Cuál es el motivo por el que ingreso su mamá? Eh lo que pasa que estaba empezando a convulsionar entonces estaba también con vomito entonces si nos asustamos bastante y por eso le trajimos porque no había tenido antes este... estos episodios.

Cuando el personal de emergencia le atendió para asignarle la pulserita la cual lleva puesto ahorita, ¿le dio alguna información acerca de esto? Eh no. Eso si no nos dieron, solo le tomaron los signos vitales y le pusieron la cinta nada más.

¿Le comentaron acerca del tiempo que tenía que esperar? Mmm... no exactamente solo está indicado ahí en la cintita pero no nos dijeron el tiempo exacto.

O sea, ¿usted se informó del tiempo porque vio en la manilla, mas no porque e dijeron? Si, aquí en la manilla nada más si nada no me especificaron el tiempo.

¿Cree usted que haberle explicado a usted de lo que se trata el sistema de triaje Manchester es importante? Eh, en cierta manera si ayuda si ayuda a más o menos para saber en qué nivel de emergencia esta cada paciente, si creo que es importante.

¿Usted es afiliado? Si.

¿Ha tenido alguna experiencia diferente a esta en emergencia? Bueno he venido siempre por lo que he sufrido un poquito de los pulmones pero de ahí no ha sido mayor urgencia.

Y, las otras ocasiones que usted ha venido, ¿ha sido concordante el tiempo que ha tenido que esperar con la pulserita que le han dado? Si si si ha sido concordante... eh no ha sido mayor urgencia como le digo y nos han sabido atender rápido.

¿Considera que sería importante que le informen a usted acerca de lo que es el sistema de triaje y el tiempo y todo eso? Eh... Si tal vez verbalmente si porque también he visto que han puesto carteles de información también en la sala de espera entonces si hay un poquito de información visual se diría pero no... Eh no, si pueden comunicar verbalmente.

¿Cuándo piensa usted que se debería dar a conocer esta información? Eh... Yo pienso que cuando estamos eh... en la sala de espera también nos podrían también facilitar más información, eh... los señores que atienden con esto del triaje o los señores que están encargados de seguridad.

Como recomendación usted, a más de todo lo que me ha dicho, ¿cuál sería? Eh... bueno un poquito más de información acerca del tiempo estimado que se demora cada una de las urgencias o emergencias como le digo si sería un poquito nos informen tal vez un apersona encargada al rato que estamos en la espera eso nada más creo yo.

#### 15° ENTREVISTA- ROSA

Buenos días estamos en el Hospital General Ambato en el área de emergencia, estamos aquí con la señora Rosa, vamos a empezar la entrevista sobre de la Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna son las 9 y media de la mañana.

Señora Rosa, coménteme, ¿cómo ha sido su experiencia desde que vino a la emergencia? Bien si me atendieron enseguida ahorita solo estoy esperando que le revisen bien a mi hijo nada más. ¿Cuál es el motivo por el que vino? Eh por lo oiditos está mal de los oiditos.

¿Cuándo usted vino si se fijó que en la puerta decía triaje? No. Usted sabe... o que entiende usted por triaje? Ni idea. ¿No se imagina nada? No.

Cuando le dieron la pulserita a su niño, ¿qué color le dieron? Verde.

¿Le dijeron cuanto tiempo tenía que esperar para ser atendido? No.

¿Qué le dijeron cuando le dieron la pulsera? La pulsera le dieron y me mandaron acá ya le revisaron y me dijeron que le van a revisar las orejitas y que me espere un momento nada más.

¿Vino con mucho dolor su niño? Eh, no, no mucho.

¿Usted sabe cuánto tiempo tiene que esperar para la atención? Eh no.

¿El personal de enfermería le dio algún tipo de información cuando le entregó la pulsera? No. ¿Tampoco sabe para qué sirve la pulsera? No.

¿Cree usted que sería importante que el personal de enfermería le explique, le comente de qué se trata eso de las pulseras y el tiempo? Eh, sí.

¿Por qué piensa que es importante? Porque no se sabe para qué tienen las pulseras.

Como recomendación para mejorar el servicio, ¿qué sugiere usted? Yo nada porque hasta ahora solo voy a esperar un momento y de ahí ojala le atiendan y nada más de ahí, porque de ahí vine rapidito me atienden.

¿Ha venido en otras ocasiones a emergencia? No. ¿Es la primera vez? Si.

## 16° ENTREVISTA

Buenos días estamos en el Hospital General Ambato, en el área de emergencia, estamos con la señora Silvia vamos a empezar la entrevista sobre la Percepción del paciente acerca del sistema de triaje Manchester aplicado por el personal de Enfermería y su influencia con el requerimiento de una atención oportuna, son las 9 y 28 de la mañana.

Señora Silvia, me podría comentar, ¿cómo fue su experiencia cuando llegó a emergencia? O sea muy buena si atendieron de una porque no había pacientes.

¿Usted tiene conocimiento lo que es el sistema de triaje Manchester o conoce lo que significa la palabra triaje? Mmm... No.

¿Ha venido en otras ocasiones a la emergencia? Si.

Después de que le revisan, le evalúan el personal de enfermería a su niña, ¿le entregan una pulserita, que color de pulsera le dieron? En esta vez me dieron verde.

¿El personal de enfermería le explico el tiempo que tiene que esperar, o porque le dan esa pulsera? Mmm. No, solo le pusieron.

¿Qué le dijeron cuando le pusieron? Nada solo que espere unos minutos, jejejeje... que ya le ha de atender.

¿Cuánto tiempo se demoraron en atenderle a su niña? Mmm... unos 10 minutos.

¿A qué hora vino? Vine a las 5 de la mañana.

¿Cuál es el motivo por el que le trajo a su niña? Tiene diarrea.

¿Ha tenido algunas otras experiencias aquí en emergencia, que ha venido en alguna otra ocasión? Eh... si si he venido.

¿Cómo han sido esas experiencias? Eh... bueno bien, eh no me quejo.

¿Usted sabe para qué sirve la pulsera que le dieron a su niña? Para el tiempo de espera.

Y, ¿sabe usted cuanto tiempo tiene que esperar? Cuando hay así harto paciente es de 120 minutos. Ya,

Y, eso usted sabe, ¿por qué? ¿Dónde se informó de eso? Porque es depende de la enfermera que atiende.

¿Cree usted que sería importante que el personal de enfermería, que le atiende en el triaje, que le informe sobre lo que significa y eso? Mmm... debería ser si todas las...

¿En alguna otra ocasión ha tenido que espera demasiado por la atención? Si.

¿Con su niña mismo o con algún otro familiar? No, con mi otro varón, con mi otro hijo.

¿Cuánto tiempo más o menos ha esperado las otras ocasiones? De una hora a dos.

Como recomendación para mejorar la calidad del servicio, ¿qué puede sugerir usted? Es que a veces hay mucho paciente no atienden rápido, ahora que esta así... medio vacío.