



*Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente*

*Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente*

*Importância da gestão eficiente da qualidade no atendimento ao paciente*

William Antonio Lino-Villacreses <sup>1</sup>

[william.lino@unesum.edu.ec](mailto:william.lino@unesum.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0001-5613-9958>

Mercedes Guadalupe Sornoza-García <sup>1</sup>

[sornoza-mercedes2483@unesum.edu.ec](mailto:sornoza-mercedes2483@unesum.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0008-6161-0132>

Roys Xavier Vargas-Pin <sup>1</sup>

[vargas-roys6866@unesum.edu.ec](mailto:vargas-roys6866@unesum.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0002-1791-9534>

Elsa Noralma Lucas-Parrales <sup>1</sup>

[elsa.lucas@unesum.edu.ec](mailto:elsa.lucas@unesum.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-7651-2948>

**Correspondencia:** [william.lino@unesum.edu.ec](mailto:william.lino@unesum.edu.ec)

Ciencias de la Salud  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 13 de agosto de 2023 \* **Aceptado:** 10 de septiembre de 2023 \* **Publicado:** 03 de octubre de 2023

- I. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
- II. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
- III. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
- IV. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.

## Resumen

La importancia de la calidad de la atención al paciente va más allá de los profesionales y técnicos, pues también concierne a los gobiernos. Satisfacer las necesidades y expectativas establecidas en este complejo campo es crucial. Para profundizar en este tema, se realizó una revisión bibliográfica de la investigación documental, centrándose en los últimos 5 años de información procedente de bases de datos como Scielo, Scopus y Redalycs. Los términos clave utilizados fueron calidad, gestión y eficiencia. El objetivo es analizar la importancia de una gestión eficaz de la calidad en la atención al paciente en servicio de laboratorio clínico. La conclusión a la que se llegó es que una gestión eficaz de la calidad en la atención al paciente permite un acceso seguro, fiable, oportuno y adecuado a servicios de laboratorio clínico que satisfacen las necesidades y expectativas del paciente. Esto tiene un efecto positivo en el estado de salud de la población, la satisfacción con los servicios recibidos y el impacto global del sistema sanitario. En definitiva, la calidad de los servicios sanitarios está estrechamente interrelacionada con estos factores.

**Palabras Clave:** Calidad; Gestión; Eficiencia; Paciente.

## Abstract

The importance of quality patient care goes beyond professionals and technicians, as it also concerns governments. Meeting the needs and expectations established in this complex field is crucial. To delve deeper into this topic, a bibliographic review of documentary research was carried out, focusing on the last 5 years of information from databases such as Scielo, Scopus and Redalycs. The key terms used were quality, management and efficiency. The objective is to analyze the importance of effective quality management in patient care in clinical laboratory service. The conclusion reached is that effective quality management in patient care allows safe, reliable, timely and appropriate access to clinical laboratory services that meet the needs and expectations of the patient. This has a positive effect on the health status of the population, satisfaction with the services received and the overall impact of the health system. In short, the quality of health services is closely interrelated with these factors..

**Keywords:** Quality; Management; Efficiency; Patient.

## Resumo

A importância do atendimento de qualidade ao paciente vai além dos profissionais e técnicos, pois também diz respeito aos governos. Atender às necessidades e expectativas estabelecidas neste campo complexo é crucial. Para aprofundar esse tema, foi realizada uma revisão bibliográfica de pesquisa documental, com foco nas informações dos últimos 5 anos de bases de dados como Scielo, Scopus e Redalycs. Os termos-chave utilizados foram qualidade, gestão e eficiência. O objetivo é analisar a importância de uma gestão eficaz da qualidade no atendimento ao paciente em serviço de laboratório clínico. A conclusão a que se chega é que uma gestão eficaz da qualidade no atendimento ao paciente permite acesso seguro, confiável, oportuno e adequado a serviços laboratoriais clínicos que atendam às necessidades e expectativas do paciente. Isto tem um efeito positivo no estado de saúde da população, na satisfação com os serviços recebidos e no impacto global do sistema de saúde. Em suma, a qualidade dos serviços de saúde está intimamente relacionada com estes factores..

**Palavras-chave:** Qualidade; Gerenciamento; Eficiência; Paciente.

## Introducción

Hoy en día, la salud es una de las principales preocupaciones de los gobiernos y la sociedad. Muchos centros sanitarios siguen careciendo de cobertura suficiente, disponibilidad, accesibilidad y, lo que es más importante, calidad (1).

Sin embargo, en la actualidad, la salud se ha convertido en una preocupación importante para los gobiernos y la sociedad. La falta de cobertura, accesibilidad y disponibilidad adecuadas, junto con un especial énfasis en la calidad, sigue siendo un problema imperante en numerosos centros sanitarios.

Teniendo en cuenta el contexto mencionado, en el ámbito del laboratorio clínico la calidad es sinónimo de seguridad. Hoy en día, todos los esfuerzos deben destinarse en primer lugar a detectar los errores antes de poner en riesgo al paciente. La calidad analítica es quizás, más crítica, debido a que las pruebas a pacientes son realizadas por procesos de medición diferentes, sin embargo, las organizaciones de proveedores de servicios sanitarios conocen bien esta situación, ya que son responsables de la asistencia sanitaria de los ciudadanos.

Existen diversas perspectivas sobre lo que constituye una asistencia sanitaria de calidad. En consecuencia, el gerente o administrador de un centro sanitario puede tener una concepción distinta

del paciente, que puede diferir de la del proveedor de servicios sanitarios (2), por tal motivo la importancia del Laboratorio Clínico en el sistema asistencial se sustenta por su peso clínico, pues es, sin duda, la herramienta diagnóstica más usada, al estar presente en el 80 % de las decisiones clínicas.

La idea de calidad no es un concepto reciente; ha sido una preocupación destacada a lo largo de la historia, en los últimos 30 años los laboratorios clínicos han tenido un desarrollo exponencial como resultado del auge de la Química, la Biología Molecular, Tecnología e Informática, desde este punto de vista el Sistema de Gestión de la Calidad en el cual se sustenta consta de las siguientes fases: preanalítica, analítica y postanalítica en las que se aplican el Control de Calidad Interno y el Control de Calidad Externo, cada uno con sus características individuales para cada fase (1).

Las pruebas históricas demuestran claramente que las civilizaciones antiguas concedían gran importancia a la calidad. Por ejemplo, los egipcios y los mayas tenían normas y reglamentos estrictos que regulaban la calidad de sus productos. Los inspectores de ambas civilizaciones utilizaban técnicas similares para garantizar la precisión de los bloques de piedra. Los fenicios, conocidos por sus productos de calidad superior, incluso tomaban medidas extremas castigando a los trabajadores que producían artículos defectuosos.

En sanidad, la calidad siempre se ha valorado mucho, como se ve en los papiros egipcios, el código de Hammurabi y el tratado de Hipócrates "La Ley". El hilo conductor de estos documentos es el compromiso de dar prioridad al bienestar de los pacientes, que es la base de la práctica clínica de calidad. Los primeros ensayos de evaluación de la calidad con el objetivo de diseñar estrategias encaminadas a mejorar su desempeño, fueron desarrollados por Leve y Jennings, quienes propusieron la adaptación de los procedimientos de control de calidad industriales empleados por Shewhart a los laboratorios clínicos, de esta manera, se transformó en la primera evidencia de la aplicación de las cartas de control en el área del laboratorio clínico (1).

A escala mundial, el concepto de calidad ha evolucionado a la par que el progreso social, el crecimiento demográfico, los cambios en los métodos de producción y distribución, los avances en el transporte, la evolución del mercado y el auge de los medios de comunicación y la tecnología de la información. Ha pasado de las inspecciones tradicionales del siglo XIX a centrarse en el control estadístico y, más recientemente, a las teorías de la calidad total y la mejora continua.(3,4).

La definición de calidad de la ISO establece una división entre distintos objetivos a la hora de definir la calidad de un producto o servicio. La ISO afirma que la calidad viene determinada por la

adecuación de las características de un producto o servicio a su finalidad. Esta noción de calidad también se refleja en la norma ISO 9000, que define la calidad como la capacidad de un producto o servicio para cumplir los requisitos y ajustarse a las especificaciones.

En el contexto la asistencia de un laboratorio tiene la responsabilidad de asegurar que los resultados sean confiables, apoyado en el principio de eficiencia diagnóstica, para aportar información clínicamente útil, para su correcta interpretación y utilización en el proceso de decisión médica, ya sea, diagnóstico, pronóstico o terapéutica, lo que implica necesariamente que la prueba esté bien indicada y manejada a lo largo de todo el proceso analítico y finalmente, interpretada de la forma adecuada (2).

La Organización Mundial de la Salud hace hincapié en la responsabilidad compartida entre el Estado, los proveedores de servicios y los pacientes para lograr unos resultados sanitarios óptimos. Definen la calidad como la prestación de servicios diagnósticos y terapéuticos que tienen en cuenta todos los factores relevantes y el conocimiento del paciente, con el objetivo de lograr los mejores resultados con los mínimos riesgos y la máxima satisfacción del paciente.

La perspectiva de la calidad en el laboratorio se centra en una visión global del proceso total de análisis y a la consolidación de herramientas que minimicen el riesgo de errores en la calidad de la prueba y en la práctica clínica, también es importante mencionar que la naturaleza única de los servicios sanitarios exige importantes modificaciones y adaptaciones de métodos y técnicas desarrollados en otras industrias y tecnologías. Esto pone de relieve la importancia de incorporar estos recientes conceptos de calidad al contexto sanitario (2).

La cobertura sanitaria universal depende de la prestación de servicios sanitarios de alta calidad. En los países de ingresos bajos y medios, aproximadamente entre 5,7 y 8,4 millones de muertes al año, que representan hasta el 15% de todas las muertes, se deben a una atención inadecuada. Los acontecimientos adversos derivados de una atención insegura se consideran una de las diez principales causas mundiales de muerte y discapacidad. Es esencial mejorar simultáneamente el acceso a los servicios sanitarios y aumentar su calidad y seguridad. Además, la calidad deficiente de estos servicios, sobre todo cuando son inseguros, puede minar la confianza de la población en el sistema sanitario. Por lo tanto, dar prioridad a la calidad es crucial a nivel de centro, distrito y nacional para lograr la necesaria cobertura sanitaria universal (5).

En la actualidad se reconoce que los servicios de laboratorio clínico de calidad en todo el mundo deben ser:

- ✓ eficaces: proporcionar servicios de salud basados en la evidencia a quienes los necesitan.
- ✓ seguros: evitar daños a las personas a las que se destina la atención
- ✓ centrados en las personas: proporcionar una atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales

Asimismo, para alcanzar los beneficios derivados de una atención de salud de calidad, los servicios de salud deben ser:

- ✓ oportunos: reducir el tiempo de espera y las demoras, a veces perjudiciales, tanto para los que reciben como para los que prestan la asistencia;
- ✓ equitativos: brindar una atención que no varíe en calidad por razones de edad, sexo, género, raza, etnia, ubicación geográfica, religión, situación socioeconómica, pertenencia lingüística o política;
- ✓ integrados: ofrecer una atención coordinada entre niveles y prestadores, y hacer accesible toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de vida
- ✓ eficientes: maximizar el beneficio de los recursos disponibles y evitar que se desperdicien (5,6).

Los profesionales en laboratorio clínico han experimentado recientemente un cambio importante en su enfoque de la atención al paciente. La relación patólogo clínico-paciente se ha convertido en la base para evaluar la calidad, satisfacción, eficiencia y eficacia de los servicios de análisis médicos. Este proceso de evaluación permite a los proveedores de atención sanitaria calibrar el grado de satisfacción de los clientes internos y externos con los servicios prestados, ya se trate de cumplir sus expectativas o de atender sus necesidades de dolor, salud física y mental (7)(8).

Es de gran importancia establecer pautas que permitirán una gestión de calidad de parte de los profesionales en el área de laboratorio.

**Obtener resultados óptimos** es crucial concentrarse en introducir cambios en los centros de análisis para obtener resultados óptimos, es esencial apoyar la planificación con una aplicación eficaz.

**Aprovechar las estructuras y funciones existentes** mejorar el nivel asistencial es una tarea dentro del sistema sanitario. Garantizar la calidad debe ser una responsabilidad compartida entre los líderes del sistema, los gestores y los trabajadores de primera línea. Mantener el progreso de las iniciativas de calidad depende de su integración en las estructuras y operaciones actuales.

**Apoyo a los profesionales en laboratorio clínico** Con frecuencia, los profesionales en laboratorio operan en entornos difíciles que impiden su capacidad para prestar una atención excelente debido a la escasez de recursos. Cuestiones sistémicas, desorganización, objetivos vagos, prácticas ineficaces y canales de comunicación inadecuados, dificultan el desempeño satisfactorio de sus funciones. Por lo tanto, es importante proporcionar un apoyo claro e inequívoco al personal del laboratorio.

**Mejorar la atención que se brinda a los pacientes** para mejorar los resultados clínicos y garantizar una experiencia positiva para el paciente, hay que centrarse en prestar una atención eficaz y compasiva tanto a las personas como a la comunidad. Todos los esfuerzos por mejorar los sistemas y procesos de prestación de servicios deben girar en torno a la priorización de las necesidades y el bienestar de los pacientes.

**Adaptarse al contexto** los planes de acción deben ajustarse en función de las pruebas obtenidas durante la aplicación y de las circunstancias locales específicas. Es importante comprender qué debe hacer cada nivel del sistema para mejorar la calidad. Los problemas sólo pueden resolverse una vez identificados. Las ideas valiosas deben compartirse en todo el sistema para apoyar una mayor adaptación (5).

Según el marco mencionado, la calidad de la atención al paciente que busca servicios de laboratorio clínico viene determinada por las relaciones entre proveedores y pacientes, administradores. Las relaciones interpersonales positivas son esenciales para un asesoramiento sanitario eficaz y para establecer una relación sólida con los pacientes. La confianza y la credibilidad se establecen mediante el respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y la compenetración.

La escucha y la comunicación eficaz también desempeñan un papel crucial. Aunque los servicios en el área de laboratorio se presten de forma competente, unas relaciones interpersonales inadecuadas pueden socavar su eficacia. Por ejemplo, si un paciente no recibe un buen trato, es posible que no siga las recomendaciones del equipo sanitario o que no busque atención médica en el futuro debido a su malestar. Por lo tanto, los problemas con la satisfacción del paciente pueden comprometer la calidad general de la asistencia.

### **Elementos de la calidad de atención para profesionales en laboratorio clínico**

- ✓ Disponibilidad y oferta de insumos
- ✓ Información al paciente

- ✓ Capacidad técnica del prestador de servicios
- ✓ Relaciones interpersonales con el paciente
- ✓ Organización de servicios (9)

Basándose en las recomendaciones de los expertos, se reconoce ampliamente que los laboratorios clínicos deben dar prioridad a la gestión de la calidad. El primer paso en este proceso consiste en centrar el sistema de calidad en el paciente. El siguiente paso es adaptar y aplicar las normas y herramientas adecuadas.

La gestión de la calidad es de suma importancia tanto para el sector sanitario como para los pacientes a los que atiende. Es esencial que todas las personas implicadas en el ciclo sanitario, incluidos médicos y personal de laboratorio reconozcan la importancia de la gestión de la calidad. El principal objetivo de la implantación de un sistema sanitario de alta calidad es garantizar el bienestar del paciente. Para lograrlo, los centros sanitarios deben establecer sistemas y procesos eficaces.

En países como Cuba el sistema de salud avala su prestigio a nivel internacional, con misiones de colaboración médica en al menos 67 países con 250 programas médicos personalizados para pacientes extranjeros. Dentro de los servicios más especializados se encuentran los servicios de laboratorio dentro del CNGM, como institución rectora de primer nivel en la conducción de la especialidad en Cuba, la intersectorialidad en la atención de salud y el propósito de incrementar los niveles de salud y la calidad de vida de la población cubana caracterizan al país (3).

En Venezuela, dada la importancia fundamental que tiene la evaluación de la gestión de la calidad en los laboratorios clínicos, resulta indispensable la realización de estudios diagnósticos constantes a través de instrumentos confiables que permiten establecer planes estratégicos en pro de una mejora de la calidad de las mismas (4).

En Ecuador, como en otros países, es un derecho obligatorio para todo ciudadano residente recibir una atención adecuada y satisfactoria. Sin embargo, los usuarios tienen en cuenta diversos factores como la eficacia, la accesibilidad, las relaciones interpersonales y las instalaciones. A pesar de los esfuerzos realizados por los hospitales públicos para brindar un servicio de calidad, la insatisfacción de los usuarios persiste, ya sea durante las visitas médicas o las hospitalizaciones. Los usuarios también se enfrentan a problemas como suministros insuficientes y largas listas de espera para recibir atención médica (12,13).

En Ecuador la gestión de la calidad en laboratorios clínicos está, en la actualidad, generalmente sujeta a pautas nacionales o internacionales de buenas prácticas de laboratorio. Para mejorar los procesos de lo laboratorio en el país se formalizan los Manuales de Buenas Prácticas de Laboratorio en los cuales se implementan las normas BPL que constituyen, en esencia, una filosofía de trabajo, en el sistema de organización de todo lo que de alguna forma interviene en la realización de un estudio o procedimiento encaminado a la investigación de todo producto químico o biológico que pueda tener impacto sobre la especie humana (5).

Del mismo modo, el sistema de gestión de la calidad se centra en la gestión de los procesos. Para garantizar una gestión eficaz de la calidad en la atención sanitaria, las organizaciones deben adherirse a los procesos establecidos. Mediante la incorporación de normas y la aplicación de procesos, los proveedores de asistencia sanitaria pueden garantizar la prestación de una asistencia sanitaria de alta calidad (10).

Aunque muchos gobiernos expresan su compromiso con valores de calidad como la accesibilidad, la equidad y la eficacia en declaraciones políticas, pocos han desarrollado estrategias integrales para la mejora general de la calidad. En cambio, la mayoría de las propuestas y planes son medidas reactivas para abordar los problemas actuales, y carecen de un enfoque proactivo a largo plazo que pueda resultar más atractivo para los académicos que para los políticos (11).

Los autores del presente trabajo destacan la discrepancia entre los avances de la ciencia y la tecnología médicas y las deficiencias del sistema de prestación de asistencia de laboratorio. Esto sugiere que el hecho de disponer de más conocimientos y recursos no garantiza la prestación de la asistencia sanitaria de alta calidad que tanto los individuos como las poblaciones esperan.

De ahí la importancia del tema tratado y, para comprender su valor, se ha llevado a cabo este estudio con el objetivo de analizar la importancia de una gestión eficaz de la calidad en la atención al paciente, que influye enormemente en las áreas de laboratorio clínico que brindan su servicio a la sociedad.

### **Metodología**

Se realizó una investigación de diseño documental, el alcance de la investigación es de tipo descriptivo, para profundizar en este tema, se realizó una revisión centrándose en los últimos 7 años de información procedente de bases de datos como Scielo Ecuador, Scopus, Scielo Perú, Pubmed, Latindex Redalycs cuya información fue procesada mediante el gestor Mendeley. Además, se determinó los términos clave el cual corresponde a calidad, gestión y eficiencia.

### Criterios de inclusión

Para el desarrollo de este trabajo se incluyó análisis de material bibliográfico de artículos científicos, tesis de grado de posgrado y doctorado e información con sustento científico original, publicados entre el 2016 a 2023 en idioma inglés y español.

### Criterios de exclusión

Se excluyeron artículos no disponibles en versión completa, informes sin autores, entrevistas, opiniones anónimas, guías sin ruta de investigación, congresos y simposios, esto con la finalidad de escoger información seleccionada, fiable y segura ante el diseño utilizado.

### Criterio ético

Se respetó la autenticidad y la autoría de los investigadores de cada uno de los archivos expuestos, para lo cual se aplicó Normas Vancouver.

### Resultados

**Tabla 1.** Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente.

| Referencia | Autores  | Año de publicación | Resultados  |
|------------|--|--------------------|---|
| (7)        | María Isabel Ávalos García   | 2016               | Los profesionales en laboratorio clínico han experimentado recientemente un cambio importante en su enfoque de la atención al paciente.   |
| (38)       | Rivera Sotelo  | 2016               | Los resultados revelaron que, si bien los usuarios externos tenían altas expectativas, el 72,26% de ellos percibía que el nivel de atención en cuanto a los resultados de sus análisis era regular. |
| (2)        | <a href="#">Juárez Ramírez Clara</a><br><a href="#">Márquez Serrano</a><br><a href="#">Margarita</a> | 2017               | La importancia del Laboratorio Clínico en el sistema asistencial se sustenta por su peso clínico, pues es, sin duda, la herramienta diagnóstica   |

|      |   |      |   |
|------|---|------|---|
|      | <a href="#">Salgado de Snyder Nelly</a><br><a href="#">Pelcastre Villafuerte Blanca Estela</a><br><a href="#">Ruelas González</a><br><a href="#">María Guadalupe Reyes Morales</a><br><a href="#">Hortensia</a> |      | <p>más usada, al estar presente en el 80 % de las decisiones clínicas, de hay la importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente.</p>  |
| (49) | <p>Pedro Saturno Hernández<br/> Mauricio Hernández Ávila<br/> Laura Magaña Valladares</p>   | 2017 | <p>La gestión eficiente de la calidad implica la adquisición de los conocimientos y habilidades necesarios para brindar servicios específicos dentro de un laboratorio clínico.</p>   |
| (34) | <a href="#">Li-Hua Fan</a><br><a href="#">Lei Gao</a><br><a href="#">Xin Liu</a><br><a href="#">Shi-Hong Zha</a>  | 2017 | <p>. En última instancia, la satisfacción es una experiencia personal que depende de la capacidad del individuo para reconocer y apreciar la calidad del servicio recibido, lo que luego influye en su comportamiento como paciente satisfecho.</p> |
| (31) | <p>Jorge Vera y Andrea Trujillo</p>   | 2018 | <p>Cuando el paciente recibe un buen trato, comprensión y empatía, deja una impresión positiva de la organización, que se convierte en un activo valioso.</p>   |
| (53) | <p>Aymara Marin Diaz<br/> Yaimí Trujillo<br/> Casañola</p>  | 2019 | <p>La gestión de la calidad implica seguir determinados principios para establecer un marco organizativo</p>  |

|      |  |      |  |
|------|--|------|--|
|      | Denys Buedo Hidalgo  |      | que incorpore técnicas eficaces para llevar a cabo con éxito las tareas y alcanzar los objetivos de calidad  |
| (56) | Mary Alexandra<br>Ávila Olaya<br>Miguel Alfonso<br>Morales   | 2019 | la gestión de la calidad en la asistencia sanitaria aumenta la eficacia de otras tecnologías al adaptarlas a las necesidades específicas de cada paciente  |
| (57) | Isis Beatriz Bermúdez<br>Camps<br>Ana María Téllez<br>López<br>Maricela López<br>Orozco<br>Martha Estrella<br>García Pérez | 2019 | La calidad de los servicios sanitarios depende de la consecución simultánea de la satisfacción del paciente y del éxito de la gestión de las actividades derivadas de los procesos, departamentos y áreas. |
| (39) | Robles Salguero  | 2019 | Los usuarios consideran que la infraestructura y la empatía del personal del Centro de Salud necesitan mejorar.  |
| (60) | Elizabeth Espinoza<br>Portilla<br>Walter Gil Quevedo<br>Elvia Agurto Távara  | 2020 | destacó que los principales problemas identificados por estos gerentes incluyen la escasez de personal, suministros y medicamentos inadecuados, infraestructura deficiente y déficits presupuestarios.     |
| (33) | Miguel Bustamante<br>Elsie Zerda<br>Francisco Obando<br>Michelle Tello   | 2020 | En la calidad del paciente que busca servicios de laboratorio clínico se perciben dos componentes esenciales: el servicio deseado que  |

|      |  |      |  |
|------|--|------|--|
|      |  |      | establece las expectativas y el servicio adecuado que determina la pertinencia en un contexto dado. Esto permite al individuo determinar lo que estaría dispuesto a aceptar si lo percibe positivamente. |
| (40) | <a href="#">Febres Ramos</a><br><a href="#">Richard.</a><br><a href="#">Mercado Rey,</a><br><a href="#">Miguel</a> | 2020 | Destaca la necesidad de que el sistema de salud implemente estrategias que mejoren la prestación de una atención oportuna y de alta calidad a los pacientes.   |
| (37) | Lázaro Luís<br>Hernández Vergé<br>Carlos Agustín León<br>Román<br>Amauri De Jesús<br>Miranda Guerra                | 2021 | Sus hallazgos indicaron que los usuarios expresaron altos niveles de satisfacción con la calidad de los servicios de laboratorio clínico, a pesar de algunas deficiencias en la capacidad de respuesta.  |
| (52) | Santana Estrada<br>Cecilia<br>Santana José Eduardo   | 2022 | La esencia de la gestión de la calidad reside en un proceso continuo que garantiza la consecución de los niveles deseados en todos los procesos, lo que en última instancia conduce a la excelencia      |

**Elaborado por:** Autores

La eficiencia es fundamental a la hora de gestionar la calidad de los servicios sanitarios, al prestar una atención eficiente y de alta calidad, las instituciones sanitarias pueden crear una impresión positiva en los pacientes, diferenciándose de sus competidores.

Los autores anteriormente mencionados concuerdan que al implantar un sistema de gestión de calidad en los laboratorios de prueba se genera mayor confianza en los resultados analíticos que emiten, ya que asegura desde el ingreso de la muestra hasta la emisión de resultados, además en

sus operaciones ayuda a garantizar una atención coherente, lo que permite a los pacientes formarse su opinión, positiva o negativa, en función de la atención que reciben.

Además, la información puede ajustarse en función de cómo perciba el paciente la calidad del servicio que recibe (31,32).

Para Autores como Miguel Bustamante, Elsie Zerda, Francisco Obando la satisfacción puede describirse como el resultado de la percepción personal de una persona cuando un servicio no sólo cumple sus expectativas, sino que las supera.

En su investigación estos autores exponen que cuando un producto o servicio posee ciertas características que crean una sensación de satisfacción, genera una sensación de bienestar y una experiencia agradable. La calidad, al ser una evaluación subjetiva de valor, se manifiesta como un conjunto de sensaciones agradables que se ajustan a las expectativas del paciente. Estos satisfactores contribuyen a la calidad percibida del servicio. (33)

En esencia, la percepción consiste en el proceso de seleccionar, organizar e interpretar la información sobre el mundo que nos rodea. Nos permite comprender y dar sentido a lo que nos rodea. Al mismo tiempo, la percepción nos permite evaluar nuestro propio nivel de satisfacción al recibir un servicio.

En el ámbito del área de laboratorio clínico, la satisfacción del usuario está estrechamente relacionada con el cumplimiento de las expectativas y la sensación de satisfacción. Para medir la satisfacción se utilizan constructos que evalúan la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. En última instancia, la satisfacción es una experiencia personal que depende de la capacidad del individuo para reconocer y apreciar la calidad del servicio recibido, lo que luego influye en su comportamiento como paciente satisfecho (34,35).

## **Discusión**

Según un estudio realizado por Bustamante en el 2020, los servicios de salud en Guayas son altamente valorados tanto por hombres como por mujeres. El estudio encontró que los procedimientos requeridos para el tratamiento es decir los resultados de análisis realizados por sospecha de enfermedad, fueron valorados positivamente por los pacientes. Las mujeres, en particular, expresaron una mayor frecuencia de satisfacción con estos servicios. El estudio subraya

la importancia de tener en cuenta estos factores a la hora de definir el concepto de calidad de los servicios, ya que son efectivamente apreciados por los usuarios y los pacientes.

Del mismo modo, Pino Vera, Marialette del, y Medina Giacomoz en el (2018) realizaron un estudio para evaluar las percepciones y expectativas de los usuarios al recibir atención en el HCSFQ. Su objetivo fue identificar las diferencias que existen entre los distintos tipos de atención. Sus hallazgos revelaron que la atención abierta tenía la calidad de servicio más baja, seguida de la atención urgente y, por último, la atención cerrada. En Atención Abierta, los principales problemas giraban en torno a las dificultades para conseguir cita y la falta de cumplimiento de las citas programadas. Los usuarios de atención urgente se mostraron más insatisfechos con la atención inmediata que recibieron a su llegada.

Los pacientes de Atención Cerrada señalaron que el personal no les dedicaba tiempo suficiente para atender sus preocupaciones o responder a sus preguntas sobre su estado de salud. Sin embargo, en todas las variables examinadas se determinó el déficit en el análisis de exámenes realizados, en esta área no existe calidad de atención lo que deriva sin número de problemas en el proceso de curación de un paciente (36).

Anteriores deficiencias son enmarcadas por el investigador Redondo Martín, (2018), quien demostró en su estudio que la satisfacción de los pacientes está estrechamente relacionada con la atención personalizada, el tiempo dedicado por los profesionales sanitarios, la continuidad asistencial y la gestión de las listas de espera. Para abordar este problema, las posibles soluciones pasan por realizar cambios en la gestión y organización de los servicios sanitarios para agilizar los procesos, invertir en recursos tanto humanos como económicos, adoptar un nuevo modelo de relación profesional-paciente y mejorar la formación de pregrado y postgrado.

La satisfacción de los usuarios es un factor importante para determinar la calidad de los servicios sanitarios. Un grupo de investigadores de la Clínica Central Cira García de La Habana, Cuba, se propuso evaluar el nivel de satisfacción con los servicios de laboratorio clínico entre los pacientes hospitalizados. Sus hallazgos indicaron que los usuarios expresaron altos niveles de satisfacción con la calidad de estos servicios a pesar de algunas deficiencias en la capacidad de respuesta, lo que demuestra que una buena gestión de calidad es eficiente cuando existe un sistema comprometido con los pacientes y su salud (37).

De la misma forma Rivera Sotelo (38) como parte de su maestría en Políticas y Planificación en Salud tuvo como objetivo evaluar la calidad de la atención brindada en los laboratorios del Hospital

Nacional "Luis N. Sáenz" de la Policía Nacional del Perú, desde la perspectiva de los usuarios externos, los resultados revelaron que si bien los usuarios externos tenían altas expectativas, el 72,26% de ellos percibía que el nivel de atención era regular, en comparación con el estudio anterior, este autor demuestra que la importancia de gestión de calidad es indispensable para contribuir a una atención favorable.

Por otro lado un estudio reciente realizado por Suárez Lima (39) reveló que la calidad de atención del Centro de Salud CAI III es calificada como media con base en el modelo SERVQUAL. Los usuarios consideran que la infraestructura y la empatía del personal del Centro de Salud necesitan mejorar. Los hallazgos más profundos resaltan la necesidad de mejorar la calidad del servicio en los laboratorios clínicos del centro de atención para alcanzar una calificación excelente y garantizar la satisfacción de los ciudadanos, que es una medida crucial de la calidad de la atención médica.

La satisfacción de los pacientes sirve para medir la calidad de los servicios sanitarios. Al conocer el nivel de satisfacción, los prestadores de servicios de salud pueden identificar áreas de mejora y reforzar áreas de fortaleza. Esto lo confirma un estudio realizado por Febres-Ramos en el 2020 (40) en el Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo Perú, centrado en la medicina interna ambulatoria, destaca que el sistema de salud que implemente estrategias para mejorar la prestación de una atención oportuna y de alta calidad a los pacientes tendrá resultados positivos determinante a favor de la salud.

Este mismo pensamiento lo comparte Roque González en el 2018 (42) quien examina la implementación de la gestión integrada de la seguridad y la calidad basada en el riesgo en el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. Centrándose en los estudios de laboratorio clínico y su eficacia a la hora de diagnosticar con los resultados, como estudio de caso, los investigadores afirman que la utilización de un enfoque integrado de la calidad y la seguridad, basado en el análisis de riesgos, conduce a resultados de rendimiento sobresalientes en la atención de análisis-diagnostico, prestada por el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso.

Así es el caso de SUSALUD una institución que está haciendo especial hincapié en la prevención de los riesgos que pueden dar lugar a una atención deficiente. Colaboran con los gestores sanitarios para identificar estos riesgos y establecer planes de mejora para evitar multas y mejorar la calidad del servicio. La implicación del sector privado, la coordinación entre diversos proveedores públicos y de la seguridad social y la participación de la sociedad civil a través de las Juntas de Usuarios de la Salud (JUS) son estrategias promovidas por SUSALUD. Estos esfuerzos pretenden lograr un

enfoque sistémico que, en última instancia, mejore la calidad de los servicios sanitarios prestados (45,46).

Los párrafos anteriores concuerdan con los resultados del presente documento, y una idea clara de destacar es que la calidad es subjetiva y varía de un paciente a otro. Por lo tanto, la calidad se define como la superación de las expectativas de los pacientes y el cumplimiento de sus necesidades para garantizar su satisfacción.

La capacidad del sistema sanitario para prestar servicios de alta calidad es un factor crucial para lograr un rendimiento óptimo. Esta capacidad consta de dos componentes clave: disponer de infraestructura, recursos y personal suficientes para respaldar los servicios prestados, e implantar una función de calidad que incluya un sistema de información para el seguimiento, el reconocimiento y los incentivos alineados con la calidad (48).

Se enmarca regularmente el accionar en el sector salud con cuatro palabras: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. La prestación de servicios debe realizarse con equidad, esto es, dar más a quién más necesita, y garantizar la accesibilidad; o sea, con metodologías y tecnologías adecuadas; con efectividad, alcanzar cobertura e impacto adecuados; y con eficiencia, con rendimiento y costos acordes. Sin dudas esto constituye la calidad de los servicios de salud y por ende una atención a la paciente satisfactoria (50,51).

Los autores del presente trabajo también destacan que la esencia de la gestión de la calidad reside en un proceso continuo que garantiza la consecución de los niveles deseados en todos los procesos, lo que en última instancia conduce a la excelencia (11,52).

Desde este contexto y del análisis realizado se tiene en cuenta que la implantación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) obliga a reevaluar los objetivos estratégicos, la planificación, los objetivos de mejora, la política de calidad, el mapeo de procesos, el establecimiento de indicadores y la gestión de riesgos y oportunidades (55).

## **Conclusiones**

La gestión de la calidad es un proceso continuo y adaptable. Debe responder a las necesidades y expectativas cambiantes de los pacientes, así como a la evolución de los avances científicos y tecnológicos en el área de laboratorio clínico. Esto exige ajustes continuos tanto de los recursos como de los procesos para alcanzar los objetivos deseados. Los autores establecen que la eficacia de la gestión de la calidad repercute directamente en los resultados deseados y en los diagnósticos

remitidos por un servidor de la salud, de hay su importancia en brindar una atención de calidad y eficaz.

Una gestión eficiente de la calidad en la atención al paciente garantiza que las personas puedan acceder a los servicios sanitarios de forma segura, fiable, rápida y suficiente para satisfacer sus necesidades y expectativas. Esto no sólo repercute positivamente en la salud general de la población, sino que también aumenta la satisfacción con los servicios prestados, reforzando en última instancia la eficacia del sistema sanitario de forma general. Es importante reconocer que la gestión de la calidad y la prestación de servicios sanitarios están estrechamente interconectadas.

## Referencias

- Arroyo Rueda MC, Vázquez García L. Percepción de personas mayores sobre la atención recibida en instituciones de salud de la ciudad de Durango. *Rev Pueblos y Front Digit* [Internet]. 2011;12(21):144–72. Disponible en : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90621701012>
- Juárez-Ramírez C, Márquez-Serrano M, De Snyder NS, Pelcastre-Villafuerte BE, Ruelas-González MG, Reyes-Morales H. La desigualdad en salud de grupos vulnerables de México: Adultos mayores, indígenas y migrantes. *Rev Panam Salud Publica* [Internet]. 2014;35(4):284–90. Disponible en : <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/8166/08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas González V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Rev Ciencias Soc* [Internet]. 2013 Dec 22;XIX(4):663–71. Disponible en : <http://190.168.72.26/ojs3212/index.php/rcs/article/view/25654>
- Noreiro S, Avalos MI, Priego H. La evaluación de la calidad en salud desde la óptica de los pacientes. *Rev Inf Científica para la Dir en Salud* [Internet]. 2020;2020(33):1–16. Disponible en : <https://orcid.org/0000-0002-6148-1763>
- Mariela M, Barrios F. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Rev Cuba Hematol Inmunol y Hemoter* [Internet]. 2014;30(2):179–83. Disponible en : <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
- Vidal Pérez F, García Rojas E, Hernández Camas A, Flores Castillo KM. Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. *Rev Sanid Mil* [Internet]. 2018;72(1):24–31. Disponible en : [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0301-696X2018000100024](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2018000100024)
- Ávalos MI. La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. *Horiz Sanit* [Internet]. 2010;9(1):9–19. Disponible en : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457845134003>

- Coronado-Zarco R, Cruz-Medina E, Macías Hernández SI, Arellano Hernández A, Nava Bringas TI. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Rev Mex Med Fis Rehab* [Internet]. 2013;25(1):26–33. Disponible en : [www.medigraphic.org.mxhttp://www.medigraphic.com/medicinafisica](http://www.medigraphic.org.mxhttp://www.medigraphic.com/medicinafisica)
- Martín Sánchez O., Chávez Reyes M., Conill Linares E, García Naranjo J. Calidad de la atención médica en consultorio seleccionado. *Rev Ciencias Médicas Pinar del Río Enero-febrero* [Internet]. 2018;22(1):101–11. Disponible en : [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942018000100015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942018000100015)
- Franch León K, Guerra Bretaña RM. Las normas ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional. *Cofin Habana* [Internet]. 2016;10(2):29–54. Disponible en : [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612016000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- George Quintero RS, Gámez Toirac Y, Matos Laffita D, González Rodríguez I, Labori Ruiz R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Inf para Dir la Salud* [Internet]. 2022;2022(37):1–27. Disponible en : [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212022000100013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000100013)
- Organización Panamericana de la Salud. *Servicios de salud de calidad: guía de planificación* [Internet]. Washington, DC: OPS; 2022. Disponible en : [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56398/9789275325957\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56398/9789275325957_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OMS. *Servicios sanitarios de calidad* [Internet]. Datos y cifras. 2020 [cited 2023 Jul 8]. Disponible en : <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OPS/OMS. *La OMS revela las principales causas de muerte y discapacidad en el mundo: 2000-2019* [Internet]. 2020. Disponible en : <https://www.paho.org/es/noticias/9-12-2020-oms-revela-principales-causas-muerte-discapacidad-mundo-2000-2019>
- Organización Panamericana de la Salud - Organización Mundial de la Salud. *Sistemas de Información para la Salud Principios rectores IS4H- GP 1.0* [Internet]. Versión 1. Washington D. C.: Organización Panamericana de la Salud - Organización Mundial de la Salud; 2018. 1–16 p. Disponible en : [https://www.paho.org/ish/images/toolkit/IS4H\\_PrincipiosRectores.pdf?ua=1](https://www.paho.org/ish/images/toolkit/IS4H_PrincipiosRectores.pdf?ua=1)
- Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS* [Internet]. 2020 Jun 30;(14):1–9. Disponible en : <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>
- Organización Mundial de la Salud O y BM. *Prestación de servicios de salud de calidad. para la cobertura sanitaria universal. Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal* [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial; 2020. 1–108 p. Disponible en : [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1887-](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1887-)

- 85712020000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es%0Ahttps://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\_abstract&pid=S1887-85712020000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es%0Ahttp://apps.who.int/bookorders.
- Del salto mariño e. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012 [internet]. Vol. 2014. (tesis de magister). Universidad Central del Ecuador; Disponible en : <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4665>
- Matute-Calle BP, Murillo-Párraga DY. La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. Rev Arbitr Interdiscip Koinonía [Internet]. 2021 Jul 1;6(12):179. Disponible en : <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1287>
- Di Fabio JL, Gofin R, Gofin J. Análisis del sistema de salud cubano y del modelo atención primaria orientada a la comunidad. Rev Cuba Salud Publica [Internet]. 2020;46(2):1–18. Disponible en : <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v46n2/1561-3127-rcsp-46-02-e2193.pdf>
- DiPrete Brown L, Miller Franco L, Rafeh N, Hatzell T. Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. Segunda edición. USA [Internet]. SEGUNDA ED. Serie de Perfeccionamiento de la metodología de Garantía de Calidad. Wisconsin: USAID; 2014. 3–6 p. Disponible en : [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/Pnach089.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnach089.pdf)
- Ramírez P, Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Enfermería Univ [Internet]. 2015 Jul;12(3):134–43. Disponible en : <http://www.revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/132>
- Tápanes Galvan W, Errasti García MY, Arana Graciaá RM, Rodríguez García I, Román Carriera JC, Santana Santana I. Control de la Calidad en la Salud Pública. Reseña Histórica. Rev Médica Electrónica [Internet]. 2019;41(3):809–13. Disponible en : [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242019000300809&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242019000300809&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- d’Empaire G. Calidad de atención médica y principios éticos. Acta Bioeth [Internet]. 2010 Nov 30;16(2). Disponible en : [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2010000200004&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Otálora ML, Orejuela AR. Calidad del servicio de salud : una revisión a la literatura desde la perspectiva del Marketing. Cuad Adm [Internet]. 2007;20(34):237–58. Disponible en : [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-35922007000200011&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-35922007000200011&script=sci_abstract&tlng=es)
- Pulido Acuña Y. Importancia de la implementación de un sistema calidad en las entidades de salud [Internet]. [Bogotá, D.C]: Universidad Militar Nueva Granada; 2018. Disponible en : <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20383/PulidoAcuñaYesenia.2018.pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- García GDMC, León RDCC, Menéndez CDA, Rodríguez SIP, Lopez EMsB, Fernández TLS. Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. Rev Arch Med Camagiüey [Internet]. 2018;22(6):18–33. Disponible en : [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552018000600843](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843)

- Cardoso Montilla MÁ. Práctica clínica basada en evidencia en la gestión de servicios de salud. *Multiciencias* [Internet]. 2010;10(3):281–6. Disponible en : <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90416328009>
- González-Andrade F, Aguinaga-Romero G. Essentials public health functions and public health genomics in Ecuador. *Res Soc Dev* [Internet]. 2021 Apr 25;10(5):e1610514731. Disponible en : <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/14731>
- Molina Guzmán A. Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador. *Íconos - Rev Ciencias Soc* [Internet]. 2019 Jan 7;(63):185–205. Disponible en : <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/iconos/article/view/3070>
- Rivera Sotelo GT. Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional de [Internet]. (Tesis). UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS; 2016. Disponible en : <https://core.ac.uk/download/pdf/323341959.pdf>
- Vera J, Trujillo A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Adm* [Internet]. 2018 Sep;63(2):1–22. Disponible en : <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/828>
- Cervantes-Chan C, Lara-López H, Gómez-Xul G de los Á. Empatía y Calidad de Servicio. “Papel clave en las emociones Positivas en Equipos de Trabajo.” *593 Digit Publ CEIT* [Internet]. 2021;6(6–1):147–58. Disponible en : <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8292893.pdf>
- Bustamante MA, Zerda E, Obando F, Tello M. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Inf tecnológica* [Internet]. 2020 Feb;31(1):161–70. Disponible en : [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642020000100161&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100161&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Fan L, Gao L, Liu X, Zhao S, Mu H, Li Z, et al. Patients’ perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. van Wouwe JP, editor. *PLoS One* [Internet]. 2017 Dec 22;12(12):e0190123. Disponible en : <https://dx.plos.org/10.1371/journal.pone.0190123>
- Robledo-Galván H, Meljem-Moctezuma J, Fajardo-Dolci G, Olvera-López D. De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. *Rev Conamed* [Internet]. 2012;17(4):172–5. Disponible en : <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2012/con124e.pdf>
- Pino-Vera M del, Medina- Giacomozzi A. Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Rev Médica Risaralda* [Internet]. 2018;24(2):102–7. Disponible en : [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672018000200102](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200102)
- Hernández Vergel LL, León Román CA, Miranda Guerra A de J, Hernández Rodríguez LC. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica

- Central Cira García. Rev Cuba Enfermería [Internet]. 2021;37(4):2–23. Disponible en : <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
- Suárez Lima GJ, Robles Salguero RE, Serrano Mantilla GL, Serrano Cobos HG, Armijo Ibarra AM, Anchundía Guerrero RE. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cuba Investig Biomed [Internet]. 2019;38(2):153–69. Disponible en : [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
- Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev la Fac Med Humana [Internet]. 2020 Jul 9;20(3):397–403. Disponible en : <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>
- Bowen Bucheli A, Fosado Téllez O. Percepción y expectativas de pacientes de centros especializados en salud renal: Método SEQUAL y estadística multivariada. NOVASINERGIA Rev Digit CIENCIA, Ing Y Tecnol [Internet]. 2020 Dec 1;3(2):30–9. Disponible en : <http://novasinergia.unach.edu.ec/index.php/novasinergia/article/view/ns.01.06.02>
- Roque González R, Guerra Bretaña R, Torres Peña R. Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. Rev Habanera Ciencias Médicas [Internet]. 2018;15:317–24. Disponible en : <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v17n2/rhcm16218.pdf>
- Del Carmen Sara JC. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019 Jun 25;36(2):288. Disponible en : <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4449>
- Martínez Abreu J. Desafíos para lograr cobertura universal en salud. Rev Médica Electrónica, [Internet]. 2015;37(3):194–6. Disponible en : [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242015000300001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242015000300001)
- OECD. OECD reviews of health systems: Peru 2017 [Internet]. Paris, Francia: OECD Publishing; 2017. Disponible en : <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiQ7I69hIWAAXUDRzABHcfcAZsQFnoECA8QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.oecd.org%2Fcountries%2Fperu%2Foecd-reviews-of-health-systems-peru-2017-9789264282735-en.htm&usg=AOvVaw1-ICYCkIbWH6ZydhLHYwhd&opi=89978449>
- Superintendencia. República del Perú. Plan Estratégico Institucional 2019 - 2021. Resolución de Superintendencia N.º 158-2018-SUSALUD/S [Internet]. Lima ,Perú; 2018. Disponible en : <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1021726/S158.pdf?v=1595449823>
- Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud. 54o Consejo directivo. 67a Sesión del Comité regional de la OMS para las Américas. Metas regionales en materia de recursos humanos para la salud 2007-2015 [Internet]. Washington, D.C.; 2015. Disponible en : [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11087:2015-54th-directing-council&Itemid=0&lang=es#InformeFinal](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11087:2015-54th-directing-council&Itemid=0&lang=es#InformeFinal)

- Cano S. M, Giraldo A, FC. Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. *Rev Fac Nac Salud Pública* [Internet]. 2016;34(1):48–53. Disponible en : <https://www.redalyc.org/pdf/120/12043924004.pdf>
- Saturno-Hernández PJ, Hernández-Avila M, Magaña-Valladares L, García-Saisó S, Vertiz-Ramírez J de J. Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. *Salud Publica Mex* [Internet]. 2015;57(3):275–83. Disponible en : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26302131>
- George Quintero RS, Gámez Toirac Y, Matos Laffita D, González Rodríguez I, Labori Ruiz R, Guevara Silveira SA. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Rev Inf científica para la Dir en Salud* [Internet]. 2021;35:1–15. Disponible en : [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1996-35212021000200013&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1996-35212021000200013&script=sci_abstract&tlng=es)
- Roque R, Ruiz JF, Torres R de la C, Brito G, Guerra D, Guerra RM. Gestión de la calidad y el conocimiento en los servicios hospitalarios en tiempos de pandemia. *Infodir* [Internet]. 2020;(33):1–17. Disponible en : <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/download/850/1193>
- Santana Estrada C, Eduardo Santana C. Nuevo enfoque de calidad en el modelo de evaluación externa de universidades ecuatorianas-2019. *Areté Rev Digit del Dr en Educ la Univ Cent Venez* [Internet]. 2022;8:11–34. Disponible en : [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2443-45662022000100011&script=sci\\_abstract](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2443-45662022000100011&script=sci_abstract)
- Marín Díaz A, Trujillo Casañola Y, Buedo Hidalgo D. Apuntes para gestionar actividades de calidad en proyectos de desarrollo de software para disminuir los costos de corrección de defectos. *Ingeniare Rev Chil Ing* [Internet]. 2019 Apr;27(2):319–27. Disponible en : [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052019000200319&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200319&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Carnota Lauzán O. Calidad con sustentabilidad. Gerencia de las organizaciones del sector público. La Habana: ENCIMED. Editorial de Ciencias Médicas; 2019.
55. Ramos García M de los Á, Forrellat Barrios M, Macías Abraham C. Implementación del sistema de gestión de calidad en el Instituto de Hematología e Inmunología. *Rev Cuba Salud Pública* [Internet]. 2022;48(3):1–14. Disponible en : <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/3099>
- Ávila MA, Morales M. Innovación de proceso y de gestión en un sistema de gestión de la calidad para una industria de servicios. *Rev Chil Econ y Soc* [Internet]. 2019;13(1):36–56. Disponible en : <https://sitios.vtte.utem.cl/rches/wp-content/uploads/sites/8/2019/07/revista-CHES-vol13-n1-2019-Avila-Alfonso.pdf>
- Bermudez-Camps I, Téllez-López A, López-Orozco M, García-Pérez M, Flores-Mera J R-HI. Validación por método Delphi de indicadores de calidad para evaluar un servicio de educación sanitaria. *Rev Cuba Farm* [Internet]. 2019;52(1). Disponible en : <https://revfarmacia.sld.cu/index.php/far/article/view/205/192>

- Achury D., Pinilla M. La comunicación con la familia del paciente que se encuentra al final de la vida. *Enfermería Universi* [Internet]. 2016;13(1):55–60. Disponible en : <https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v13n1/1665-7063-eu-13-01-00055.pdf>
- García Millán Á. La información al Paciente como pieza clave de la Calidad Asistencial. *Rev Clínica Med Fam* [Internet]. 2009;2(6):275–9. Disponible en : [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-695X2009000100005](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2009000100005)
- Espinoza E, Gil W, Agurto E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Rev Cuba Salud Pública* [Internet]. 2020;46(4):e2146. Disponible en : <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es%0Ahttps://orcid.org/0000-0002-5068-5357>

© 2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).